

PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR Y DUELO MIGRATORIO” DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

CUADRO INFORMATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

A.- OBJETO DEL CONTRATO
Contrato de servicios denominado “Servicio de Reagrupación Familiar y Duelo Migratorio” de la Comunidad Foral de Navarra. Código CPV: 85320000-8 Servicios Sociales
B.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO
Presupuesto base de licitación (IVA excluido): 134.141,92 euros Valor estimado del contrato (IVA excluido): 983.298,80 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 julio 2026 o, en su caso, desde el día siguiente a la formalización del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2026. 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

Aspectos jurídicos, administrativos y económicos del contrato

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. RÉGIMEN JURÍDICO
3. TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y COMPETENCIA
4. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO
5. DIVISIÓN EN LOTES
6. DURACIÓN DEL CONTRATO Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGA
7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO E IMPORTE DE LICITACIÓN
8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y MESA DE CONTRATACIÓN
9. CAPACIDAD PARA CONTRATAR
10. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA
11. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL
12. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES
13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
14. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN
15. REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN
16. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN
17. ADJUDICACIÓN
18. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO
19. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO
20. REGLAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO
21. CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN: FORMACIÓN DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO
22. 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 Reagrupación familiar y duelo migratorio” de la Comunidad Foral de Navarra.

El servicio de reagrupación familiar y duelo migratorio viene recogido en la medida 21 del *Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra (2021-2026)* y se configura como un programa especializado y complementario con respecto a la intervención de las y los profesionales de distintos servicios públicos de ámbito familiar, educativo, sanitario, servicios sociales, jurídico-administrativo, ocio y tiempo libre, etc.

El objetivo final es apoyar el proceso de reagrupación familiar facilitando la revinculación y reestructuración familiar, minimizando las dificultades derivadas del nuevo contexto y duelo migratorio, y potenciando los elementos positivos de reencuentro familiar, para lograr que las personas que llegan vuelvan a sentirse parte de la familia y del nuevo contexto en el que viven.

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

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

2. RÉGIMEN JURÍDICO

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

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

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

3. TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y COMPETENCIA

- a) Tramitación: Ordinaria
- b) Procedimiento de adjudicación: Abierto.
- c) Criterio de adjudicación: mejor relación coste-eficacia.
- d) Unidad gestora del contrato: Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.
- e) Órgano de contratación: Dirección General de Políticas Migratorias del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

4. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

El gasto que se derive del presente contrato se financiará con cargo a la partida 350001 35100 2279 231900 “Servicio de Reagrupación familiar y duelo migratorio” del Presupuesto de Gastos del ejercicio 2026, y a las partidas equivalentes que, a tal fin, se habiliten en los presupuestos de ejercicios siguientes, condicionado a la existencia de crédito.

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 julio de 2026 o en su caso, desde el día siguiente a la formalización del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2026.

El contrato podrá ser prorrogado por periodos anuales siempre que exista presupuesto adecuado y suficiente para ello, y sin que la duración del mismo, incluidas sus prórrogas, pueda exceder de 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. El valor estimado del contrato a realizar asciende a 983.298,80 euros, IVA no incluido (1.081.628,68 euros IVA incluido), según las actuaciones a realizar por el contratista para la ejecución de la prestación objeto de contratación, teniendo en cuenta la duración estimada de cada una de ellas y el precio máximo determinado por hora de prestación de servicio (unidad de ejecución).

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

El presupuesto base de licitación es 147.556,11€, IVA incluido, no procediendo la revisión del precio.

Para el cálculo del coste del personal a contratar, según las necesidades indicadas en la cláusula 3.10 de prescripciones técnicas del pliego regulador, se ha considerado como referente lo contemplado en el Título IV y Disposición final segunda del II Convenio Colectivo del Sector de la acción e intervención social de Navarra, relativo a la jornada y a la estructura retributiva. Para la actualización del salario se sigue el incremento esperado para el personal al servicio del Gobierno de Navarra, con un incremento mínimo del 2%, según establece el II Convenio Colectivo del Sector de la acción e intervención social de Navarra en la Disposición final segunda. Por esto, los incrementos son del 2% para 2026, 2028 y 2029 y para 2027 del 4,5%.

La ejecución de la prestación debe ajustarse a la previsión de intervenciones recogidas en el pliego. Sin perjuicio de lo anterior, no existe obligación por parte del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes de agotar el presupuesto base de licitación, así, en caso de que el número de intervenciones sea inferior respecto a la previsión, el Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento sólo se obliga al pago de los servicios efectivamente realizados, correspondientes al componente variable.

Para la determinación del nº de intervenciones se tendrá en cuenta que todas ellas se computarán como unidad de medida de una hora, salvo las intervenciones grupales que la unidad de medida será de 2 horas.

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

TABLA DE PREVISIÓN DE INTERVENCIONES Y PRESUPUESTO PARA EL AÑO
2026

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	NÚMERO INTERVENCIONES PREVISTA ANUAL	INTERVENCIONES PREVISTAS 2026 (DESDE 01/07/2026)
1.1	Intervención individualizada	2.600	1300
1.2	Intervención grupal	957	479
1.3	Intervención comunitaria	550	275
1.4	Coordinación con profesionales	1.300	650
1.5	Asesoramiento, orientación y seguimiento profesionales	567	284
1.6	Formación a profesionales	80	40
1.7	Tarea gestión interna	1.662	831
1.8	Otras que la dinámica exija	83	42
TOTALES		7.799	3.901

Nótese que se ha redondeado el número de intervenciones previstas para 2026 al número entero más próximo.

Con el fin de que la entidad adjudicataria pueda hacer frente a los costes fijos en los que ha de incurrir para realizar las intervenciones estimadas, se abonará un componente fijo que garantice un 60% de las intervenciones anuales previstas. Este componente se percibirá independientemente del número de intervenciones efectivamente realizadas. En la parte que exceda de ese 60% (componente variable), la entidad adjudicataria facturará el número de intervenciones que excedan de ese número de intervenciones.

Dado que la forma de facturar y abonar será mensual, el número de intervenciones mensuales totales y el número de intervenciones mensuales garantizadas son las siguientes:

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	NÚMERO INTERVENCIÓNES PREVISTA ANUAL	NÚMERO INTERVENCIÓNES PREVISTA MENSUAL	NÚMERO INTERVENCIÓNES GARANTIZADA MENSUAL
1.1	Intervención individualizada	2.600	217	130
1.2	Intervención grupal	957	80	48
1.3	Intervención comunitaria	550	46	28
1.4	Coordinación con profesionales	1.300	108	65
1.5	Asesoramiento, orientación y seguimiento profesionales	567	47	28
1.6	Formación a profesionales	80	7	4
1.7	Tarea gestión interna	1.662	139	83
1.8	Otras que la dinámica exija	83	7	4
TOTALES		7.799	651	390

Nótese que se ha redondeado el número de intervenciones garantizadas al número entero más próximo.

Por circunstancias de necesidad, detectadas tanto por la unidad gestora como por la entidad adjudicataria, se podrá autorizar la ejecución de un número de intervenciones distinto del establecido previamente por cada tipología, sin llegar a superar en ningún caso el número total de intervenciones mensuales previsto.

IMPORTE TOTAL PARA LOS AÑOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

AÑO	IMPORTE MÁXIMO (IVA excluido)	IMPORTE MÁXIMO (IVA incluido)
2026	134.141,92 €	147.556,11 €
2027	276.777,16 €	304.454,88 €
2028	282.205,88 €	310.426,47 €
2029	290.173,84 €	319.191,22 €
TOTAL	983.298,80 €	1.081.628,68 €

8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y MESA DE CONTRATACIÓN

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

El expediente se tramitará de forma ordinaria.

8.2. La Mesa de Contratación estará compuesta por:

Presidencia: Alfonso Del Val Agustín, Director del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

Suplente: Carmen Remón Ochoa, Directora del Servicio Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha contra el Racismo y la Xenofobia.

Vocales:

-Vocal: Marta Ciriza Ertiti, Jefa de la Sección de Acogida y Acompañamiento del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

-Suplente: María Ángeles García Briñol, Jefa de la Sección de Convivencia Intercultural, Mediación y lucha contra el racismo y la Xenofobia, del Servicio Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha Contra el Racismo y la Xenofobia.

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

-Suplente: Alberto Carlos Zamborán Alonso, Educador Social del Servicio Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha Contra el Racismo y la Xenofobia.

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

-Suplente: Miren Goñi Urrizola, TAP Rama Jurídica del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

-Vocal-Interventora: Ana Barberena Jiménez Interventora Delegada en el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

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

9. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

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

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

10. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

10.1. Para concurrir a la licitación, quienes liciten deberán acreditar que cuentan con la suficiente solvencia económica y financiera para la prestación del servicio objeto de contratación mediante la presentación de la siguiente documentación:

- Declaración relativa a la cifra de negocios global, en el ámbito de los servicios objeto de contrato (o similares) de cualquiera de los dos últimos ejercicios (2024 y 2025), cuyo importe anual sea, como mínimo, igual o superior a 279.360,18 euros de volumen global de negocios anual.

10.2. Para concurrir a la licitación será suficiente la presentación de la declaración responsable del cumplimiento de las condiciones exigidas para contratar conforme al modelo DEUC previsto en el Anexo I.

10.3. Tan solo la persona licitadora, en cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación, acreditará la solvencia económica y financiera a requerimiento de la Mesa de Contratación, conforme a lo previsto aquí y en la cláusula 15.

10.4. Si, por una razón justificada, quien vaya a licitar no se encuentra en condiciones de presentar las referencias solicitadas, podrá acreditar su solvencia económica y financiera por medio de cualquier otro documento que el órgano de contratación considere adecuado.

11. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

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

- Experiencia: durante los últimos tres años, experiencia mínima de dos años en proyectos de reagrupación familiar y duelo migratorio con familias migrantes, por un importe total mínimo de 100.000 euros (IVA excluido).
- Personal: La entidad licitadora deberá incluir un equipo interdisciplinar compuesto por perfiles técnicos con los siguientes requisitos académicos:
 - El personal técnico deberá tener titulación de licenciatura/diplomatura/grado de las siguientes ramas: psicología o pedagogía o trabajo social o educación social. Se excluye de este requisito a la persona que acredite el dominio del árabe y la formación en mediación.
 - Formación en terapia familiar, certificada como Experto o Master por un organismo oficial y/o reconocido (3 o más personas).
 - Formación en igualdad de género certificada por un organismo oficial y/o reconocido (1 o más personas).
 - Dominio del árabe y del castellano hablado y escrito. La acreditación de los dos idiomas se realizará mediante declaración responsable de la entidad adjudicataria. Además, deberá tener formación de, al menos, 50 horas en Mediación acreditada con un certificado (1 persona).

11.2. Para concurrir a la licitación será suficiente la presentación de la declaración responsable del cumplimiento de las condiciones exigidas para contratar, conforme al formulario del “Documento Europeo Único de Contratación” (DEUC).

11.3. La persona licitadora, en cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación, acreditará la solvencia técnica o profesional a requerimiento de la Mesa de Contratación conforme a lo previsto aquí y en la cláusula 15.

Conforme al artículo 17.3 de LFCP, la solvencia técnica o profesional exigida en el apartado 1 de esta cláusula se acreditará mediante la presentación de:

-Experiencia: relación de los principales servicios efectuados durante como máximo los tres últimos años en las que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado, avalada por cualquier prueba admisible en derecho.

-Personal: Títulos o certificados que acrediten la formación del equipo de profesionales conforme a lo dispuesto en el apartado 1 de esta cláusula

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 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 suficiente 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, 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), establecida por el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, cumplimentada y firmada 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), cumplimentada y firmada 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 una persona representante o apoderada única 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 en la Parte II de este pliego.

El proyecto no podrá tener una extensión superior a 40 páginas realizado en letra Arial 12 e interlineado sencillo. En caso de adjuntar proyectos de longitud superior únicamente se tendrá en cuenta para la valoración las 40 primeras páginas.

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

SOBRE C: “Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas”

En este sobre se incluirá la oferta relativa a los criterios cuantificables mediante fórmulas conforme al modelo que se acompaña como Anexo II del presente Pliego, adjuntándose los documentos que acrediten los criterios a que se refieren las cláusulas 13.2.1 y 13.2.2.

Respecto a la oferta económica, se formalizará conforme al modelo 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 el contrato 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 de la propuesta técnica con un máximo de 50 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

A) Propuesta central de proyecto (hasta 33 puntos):

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

- **Modelo y metodología de intervención (hasta 27 puntos):**
 - Descripción del modelo propuesto, enfoques, y su relación y coherencia con el objeto del contrato y aporte innovación social (hasta 7 puntos).
 - Fases de la intervención: encuadre de la intervención y desarrollo de las actuaciones a realizar en cada una de ellas, teniendo en cuenta el periodo anterior y posterior a la reagrupación, incluyendo el cierre de la intervención. Tipos de intervención e intensidades (hasta 11 puntos).
 - Propuesta del trabajo con las mujeres reagrupadas (hasta 5 puntos).
 - Conocimiento de la realidad social y comunitaria del contexto territorial de la intervención (hasta 3 puntos): la red social comunitaria, posibilidades de trabajo en red y organización territorial.

- Documento Modelo del Plan de Intervención con la familia: (hasta 1 puntos).
 - Características del servicio (hasta 6 puntos): explicar la organización general, horarios de atención, recepción, organización de la cobertura del servicio a todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra, etc.
- B) Organización interna del equipo (hasta 3 puntos):
- Reparto de responsabilidades, funciones y tareas, supervisión de casos y coordinación del equipo (hasta 1 puntos).
 - Supervisión de equipo (hasta 1 punto).
 - Formación específica de autocuidados para los y las profesionales (hasta 1 puntos).
- C) Coordinación (hasta 4 puntos):
- Sistema de coordinación con las diferentes entidades que derivan (hasta 2 puntos): ficha de derivación, protocolos de coordinación y seguimiento.
 - Sistema de coordinación y trabajo en red con organismos públicos y entidades sociales que trabajen con el colectivo objeto del contrato (hasta 2 puntos).
- D) Seguimiento y evaluación (hasta 4 puntos):
- Descripción de la metodología de seguimiento y evaluación (hasta 1 punto).
 - Sistema de registro (hasta 1 punto).
 - Principales indicadores propuestos para evaluar los resultados de la intervención (hasta 2 puntos).
- E) Perspectiva intercultural: Incorporación de la perspectiva intercultural en el diseño, implementación y evaluación del servicio, teniendo en cuenta las diferentes culturas que se vayan a atender (hasta 2 puntos).
- F) Perspectiva de género: Incorporación del enfoque de género en el diseño, implementación y evaluación del servicio (hasta 2 puntos).
- G) Difusión del servicio y creación de materiales (hasta 2 puntos):
- Propuesta de plan de difusión del servicio (1 punto).
 - Propuesta de elaboración de materiales informativos y divulgativos que apoyen la intervención: trípticos, guías y otros documentos informativos (1 punto).

Quedarán excluidas las ofertas que no alcancen 26 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. Experiencia y formación del personal encargado de la ejecución del contrato (hasta 20 puntos)

Nº de personas del equipo con experiencia laboral de al menos 1 año en el ámbito de la reagrupación familiar 2 puntos por cada persona contratada	Hasta 10 puntos
Nº de personas del equipo con experiencia laboral de al menos 1 año en el ámbito del duelo migratorio (personas diferentes a las que hayan podido puntuar en el apartado anterior) 1 punto por cada persona contratada	Hasta 6 puntos
Nº de personas del equipo con idioma inglés (mínimo nivel B2) o con idioma francés (mínimo nivel B2) 0,5 puntos por cada idioma acreditado y por persona contratada	Hasta 2 puntos
Nº de personas del equipo con idioma euskera (mínimo nivel B2) 0,5 puntos por cada persona contratada	Hasta 2 puntos

La experiencia profesional se deberá acreditar mediante la presentación de la vida laboral o certificado de empresa o certificado de una administración pública que justifique la experiencia profesional a la que se refiera en cada caso.

En el caso del idioma inglés, francés y euskera, 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.

13.2.2. Criterios sociales (hasta 15 puntos)

- % de mujeres contratadas por la entidad para prestar el Servicio: ≥ 50 % 2 puntos ≥70 % 4 puntos	Hasta 4 puntos
- % de personas de entre 18 y 30 años y/o mayores de 55 años contratadas por la entidad para prestar el Servicio: ≥ 50 % 2 puntos ≥70 % 4 puntos	Hasta 4 puntos
-Medidas de conciliación en relación a la jornada de trabajo: Horarios flexibles de entrada y/o salida	Hasta 4 puntos

Jornadas reducidas en determinadas fechas (Navidad, Semana Santa, adaptación de horarios escolares) Bolsa de horas o concentración de horas en días o periodos concretos para acumular horas de libre disposición Vacaciones flexibles y a elección de la persona trabajadora Se asignará 0.5 puntos por cada medida implantada	
- La entidad licitadora dispone de un Plan/Protocolo contra la discriminación racial	2 puntos
- nº de personas contratadas por la entidad para prestar el Servicio con un grado de discapacidad igual o superior al 33% Se asignará 0,5 puntos por cada persona contratada, por encima de lo legalmente exigible, que cumpla dicho criterio.	Hasta 1 punto

Los apartados de la oferta relativos a los criterios sociales, referidos al porcentaje de personas contratadas tanto por sexo como por edad, así como las medidas de conciliación implantadas y número de personas con grado de discapacidad igual o superior al 33%, deberán acreditarse mediante la documentación correspondiente: fotocopia del DNI/NIE de las personas contratadas para prestar el servicio, así como certificado de discapacidad del 33 % de las personas contratadas. Igualmente se aportará el convenio de empresa, donde se recojan las medidas de conciliación laboral.

Para acreditar la disposición de un Plan/Protocolo contra la discriminación racial deberá aportarse copia del mismo.

13.2.3. Oferta económica (hasta 15 puntos)

La oferta económica de cada licitadora versará sobre el precio máximo de la unidad de ejecución. Todo ello de conformidad con el modelo recogido en el Anexo II. Se otorgará la máxima puntuación a la oferta con la unidad de ejecución de menor importe (más económica), puntuándose el resto de forma proporcional según la siguiente fórmula: $PL = 15 \times A/B$ Donde: -PL = puntuación licitadora -A = importe de la menor oferta -B = importe de la oferta a valorar	Hasta 15 puntos
--	-----------------

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

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

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

Cuando, por la aplicación de todos los criterios de adjudicación señalados, se produjera empate en la puntuación entre dos o más licitadoras, éste se dirimirá a favor de la oferta que haya obtenido una mayor puntuación en la valoración de los Criterios cualitativos descritos en la cláusula 13.1. En caso de que, en aplicación de este criterio, persistiera el empate, este se dirimirá a favor de la licitadora que hubiera obtenido mayor puntuación en el criterio 13.2.2. 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 la Hacienda Foral correspondiente.

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

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

e) Empresas extranjeras:

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

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

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

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

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

f) Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera, conforme a lo señalado en la cláusula 10.

g) Documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional, conforme a lo señalado en la cláusula 11.

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

16. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

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

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

17. ADJUDICACIÓN

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

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

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

18. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se formalizará en documento administrativo en el plazo de 5 días naturales, contados desde la terminación del plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación.

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

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

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

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

Modelo de aval:

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

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

La presentación de dichos documentos deberá realizarse previamente a la formalización del contrato.

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. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

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

20. REGLAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

2. La persona adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas. Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se incluyen en los pliegos y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar la modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

3. Conforme al artículo 66.3.c) de la LFCP, la presente contratación se encuentra sometida a subrogación, en el caso de que se cumplan las condiciones previstas en el artículo 67 de la misma.

4. 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, personas por criterios de edad y/o de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% deberá aportar, al mes de

efectuarse la contratación del servicio, la documentación que acredite el cumplimiento de los criterios sociales valorados.

- b) La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la Dirección General de Políticas Migratorias.
- c) La empresa contratista dispondrá de un protocolo de acogida interno dirigido a su propio personal que se incorpore al servicio.
- d) La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.
- e) La empresa contratista velará especialmente porque el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
- f) La empresa contratista deberá designar a 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 las prescripciones técnicas.

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.

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

Será obligación de la empresa contratista realizar, en el primer mes desde la puesta en funcionamiento del servicio, una formación de mínimo 15 horas sobre normativa de extranjería en relación al procedimiento de reagrupación familiar de personas extranjeras en España: requisitos, modalidades, documentación y tramitación. Esta formación la realizarán, al menos, la coordinadora y la figura de intervención socioeducativa.

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

- Actualización de normativa en relación al objeto del contrato: normativa de extranjería, normativa en relación a NNA (Niños, niñas y adolescentes) y familias, etc.
- Competencias interculturales para la intervención social, con perspectiva de género.
- Detección de violencia de género e igualdad entre mujeres y hombres.
- Matrimonios forzados
- Antirracismos.

Ambas formaciones deberán ser acreditadas ante la unidad gestora, una vez realizadas, con los certificados individuales de participación y/o aprovechamiento de las personas asistentes.

22. 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.

23. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN

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

Se admitirá la subcontratación de prestaciones accesorias al objeto principal del contrato. La subcontratación deberá ser objeto de autorización expresa por parte del órgano de contratación.

En todo caso, la empresa adjudicataria será la única responsable del correcto cumplimiento del contrato ante el órgano contratante, siendo la única obligada ante los subcontratistas.

24. 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.

25. 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.

26. RESPONSABILIDAD DE LA CONTRATISTA

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

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

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

27. CONTROL DE CALIDAD

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

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

Con el objeto de controlar la calidad de los procesos y materiales la contratista llevará a cabo semestralmente encuestas para medir el grado de satisfacción con la intervención tanto de personas usuarias como de profesionales. Dichos resultados se facilitarán a la Unidad gestora semestralmente. Se considerará un grado de calidad adecuado si la puntuación obtenida en dichas encuestas se encuentra entre el 7 y el 10 (sobre 10).

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

- Lista de espera para acceder al Servicio
- Información recogida por el personal técnico del servicio.
- Sistema de quejas y sugerencias.

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

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

28. 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.

29. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

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

30. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

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

2. Se consideran incumplimientos leves:

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

3. Se considerarán incumplimientos graves:

a) Ejecución defectuosa del contrato, entendiendo como tal aquella que no cumpla el objeto y/o las prescripciones técnicas.

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

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

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

4. Se considerarán incumplimientos muy graves:

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

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

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

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

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

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

6. Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la Unidad gestora del contrato, previa audiencia de la contratista, y se harán

efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deben abonarse a la persona contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido.

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

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

31. FORMA DE PAGO

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

El abono se realizará por mensualidades vencidas.

La ejecución de la prestación debe ajustarse a la previsión de intervenciones recogidas en este Pliego.

Sin perjuicio de lo anterior, no existe obligación por parte de la Dirección General de Políticas Migratorias de agotar el presupuesto base de licitación.

El pago se realizará contra factura mensual, expedida de acuerdo con la normativa vigente. Esta factura comprenderá los servicios prestados con detalle de las intervenciones realizadas, así como el número de éstas. Se abonará un componente fijo que garantice un 60% del número de intervenciones previstas en los pliegos para el periodo facturado. Este componente se percibirá independientemente del número de intervenciones efectivamente realizadas. En la parte que exceda de ese 60% (componente variable), la entidad adjudicataria facturará el número de intervenciones que excedan de ese porcentaje de intervenciones señalado.

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

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

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

32. 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.

33. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

34. 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.

35. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE LAS LICITADORAS

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

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

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

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

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

36. IMPUGNACIÓN DE ACTOS

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

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

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

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

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

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

37. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS PLIEGOS

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

ANEXO I

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

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

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

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

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

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

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

9. Imprimir y firmar el documento.

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

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

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

Tienen a su disposición la “Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la

nueva Directiva de contratación pública”, publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85 del viernes 8 de abril de 2016 (Sec. III Pág. 24845) en el siguiente link:
<http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>

ANEXO II
(incluir en el SOBRE C)

PROPUESTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULA

Don/Doña, con D.N.I. número, en nombre propio, o en nombre y representación de la empresa o entidad con D.N.I./C.I.F. (elimínese lo que no proceda), en relación con la licitación del contrato del Servicio de Reagrupación familiar y duelo migratorio de personas migrantes de la Comunidad Foral de Navarra, para la valoración de los criterios previstos en la cláusula 13.2 de las Condiciones Particulares, declara responsablemente que, en caso de resultar adjudicataria, se compromete a cumplir la ejecución del contrato objeto de licitación en las siguientes condiciones:

1. Experiencia y formación del personal encargado de la ejecución del contrato

Nº de personas del equipo con experiencia laboral de al menos 1 año en el ámbito de la reagrupación familiar	
Nº de personas del equipo con experiencia laboral de al menos 1 año en el ámbito del duelo migratorio (personas diferentes a las que hayan podido puntuar en el apartado anterior)	
Nº de personas del equipo con idioma inglés (mínimo B2) o con idioma francés (mínimo B2)	
Nº de personas del equipo con idioma euskera (mínimo B2)	

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

2. Criterios sociales

- % de mujeres contratadas por la entidad para prestar el Servicio	
- % de personas de entre 18 y 30 años y/o mayores de 55 años contratadas por la entidad para prestar el Servicio	

- Medidas de conciliación en relación a la jornada de trabajo: Horarios flexibles de entrada y/o salida Jornadas reducidas en determinadas fechas (Navidad, Semana Santa, adaptación de horarios escolares) Bolsa de horas, o concentración de horas en días o periodos concretos para acumular horas de libre disposición Vacaciones flexibles y a elección de la persona trabajadora (Indicar nº de medidas implantadas)		
- La entidad licitadora dispone de un Plan/Protocolo contra la discriminación racial	SI	
	NO	
- nº de personas contratadas por la entidad para prestar el Servicio con un grado de discapacidad igual o superior al 33% por encima de lo legalmente exigible		

*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 (elimínese lo que no proceda), en relación con la licitación del contrato del Servicio de Reagrupación familiar y duelo migratorio, 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 julio y el 31 de diciembre de 2026

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	INTERVENCIÓNES PREVISTAS 2026	IMPORTE UNITARIO INTERVENCIÓN 2026	IMPORTE TOTAL POR INTERVENCIÓN 2026
1.1	Intervención individualizada	1300		
1.2	Intervención grupal	479		
1.3	Intervención comunitaria	275		
1.4	Coordinación con profesionales	650		
1.5	Asesoramiento, orientación y seguimiento profesionales	284		
1.6	Formación a profesionales	40		

1.7	Tarea gestión interna	831		
1.8	Otras que la dinámica exija	42		
TOTAL 2026				

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

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	INTERVENCIONES PREVISTAS 2027	IMPORTE UNITARIO INTERVENCIÓN 2027	IMPORTE TOTAL POR INTERVENCIÓN 2027
1.1	Intervención individualizada	2.600		
1.2	Intervención grupal	957		
1.3	Intervención comunitaria	550		
1.4	Coordinación con profesionales	1.300		
1.5	Asesoramiento, orientación y seguimiento profesionales	567		
1.6	Formación a profesionales	80		
1.7	Tarea gestión interna	1.662		
1.8	Otras que la dinámica exija	83		
TOTAL 2027				

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

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	INTERVENCIONES PREVISTAS 2028	IMPORTE UNITARIO INTERVENCIÓN 2028	IMPORTE TOTAL POR INTERVENCIÓN 2028
1.1	Intervención individualizada	2.600		
1.2	Intervención grupal	957		
1.3	Intervención comunitaria	550		
1.4	Coordinación con profesionales	1.300		
1.5	Asesoramiento, orientación y seguimiento profesionales	567		
1.6	Formación a profesionales	80		
1.7	Tarea gestión interna	1.662		
1.8	Otras que la dinámica exija	83		
TOTAL 2028				

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

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	INTERVENCIÓNES PREVISTAS 2029	IMPORTE UNITARIO INTERVENCIÓN 2029	IMPORTE TOTAL POR INTERVENCIÓN 2029
1.1	Intervención individualizada	2.600		
1.2	Intervención grupal	957		
1.3	Intervención comunitaria	550		
1.4	Coordinación con profesionales	1.300		
1.5	Asesoramiento, orientación y seguimiento profesionales	567		
1.6	Formación a profesionales	80		
1.7	Tarea gestión interna	1.662		
1.8	Otras que la dinámica exija	83		
TOTAL 2029				

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

IMPORTE MÁXIMO DE LA LICITACIÓN (IVA excluido)	OFERTA TOTAL 2026 + OFERTA TOTAL 2027 + OFERTA TOTAL 2028 + OFERTA TOTAL 2029 (IVA excluido)
983.298,80 €	 €

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

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

(Fecha y firma)

PARTE II: PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

INDICE:

1. INTRODUCCIÓN
2. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL Y CONTEXTUALIZACIÓN DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR Y DUELO MIGRATORIO
 - 2.1. Desencadenantes de la migración
 - 2.2. Marco transnacional
 - 2.3. Concepto de reagrupación familiar
 - 2.4. Duelo migratorio
 - 2.5. Situaciones de desprotección
3. SERVICIO DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR Y DUELO MIGRATORIO
 - 3.1. Definición y objeto
 - 3.2. Ámbito de actuación y horario de apertura
 - 3.3. Personas destinatarias
 - 3.4. Acceso al servicio
 - 3.5. Fases de la intervención
 - 3.6. Tipos e intensidad de la intervención
 - 3.7. Actuaciones específicas dirigidas a mujeres reagrupadas
 - 3.8. Metodología de intervención
 - 3.9. Recursos humanos
 - 3.10. Funciones del servicio
 - 3.11. Recursos materiales
4. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO
5. SISTEMA DE REGISTRO Y SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA RESPECTO AL SERVICIO
7. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RESPECTO AL SERVICIO

Anexo III. CONTENIDO DEL INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Políticas Migratorias (en adelante DGPM) ha impulsado en los últimos años distintas actuaciones, estrategias y planes que se han concretado en la elaboración del I Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra, la Estrategia de Convivencia Intercultural de Navarra y el Plan de Lucha contra el Racismo y la Xenofobia (todos ellos con una vigencia de 2021 a 2026). El Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra recoge entre sus líneas prioritarias, L.P.5, la creación de procesos integrales y continuados en torno a las unidades familiares, desde la infancia, adolescencia y juventud, que pretende abordar la compleja y exigente situación por la que pasan en el proceso migratorio familiar. Dicha línea prioritaria se concreta, entre otras, en la medida 21 (M21): *“Creación y fortalecimiento del Servicio de Reagrupación Familiar (SERFAM), respondiendo a las necesidades detectadas e incorporando la perspectiva de género.”*

A nivel legislativo, la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, en su artículo 28.2 indica que *“Las Administraciones públicas de Navarra promoverán una estrategia de acogida e intervención especializada con la población migrante que permita atender adecuadamente y paliar, con el necesario acompañamiento, el duelo migratorio, especialmente en situaciones de reagrupación familiar, atendiendo las distintas claves culturales que concurren”*.

Además, el II Plan Integral de Apoyo a la Familia y la Adolescencia en Navarra 2017-2023 valora, como necesidad urgente, atender a estas personas en procesos de reagrupación y las cataloga como grupo en especial situación de vulnerabilidad.

Desde el compromiso de la DGPM por abordar los procesos migratorios, más allá de las esferas individuales y considerar los elementos estructurales que los condicionan, en los dos últimos años desde la DGPM, a través de convenio con la Universidad Pública de Navarra (UPNA), se ha llevado a cabo un diagnóstico de la situación de los procesos de reagrupación familiar en Navarra, así como el diseño de herramientas para su utilización por parte de Atención Primaria de Servicios Sociales.

A su vez, la DGPM ha ofrecido un Servicio de Reagrupación Familiar y Duelo Migratorio durante los últimos 5 años, a través de un convenio con una entidad social. Analizando los datos de este tiempo se puede ver un crecimiento constante de la demanda llegando a atender durante el año 2025 a 376 familias, que suponen un total de 1116 personas atendidas. Igualmente, este aumento de demanda se ve reflejado en la lista de espera, siendo un total de 60 familias sin poder ser atendidas al cerrar el año 2025. El nivel de satisfacción de las personas beneficiarias de este servicio es muy alto, notándose una clara mejoría a nivel emocional y relacional entre las y los miembros de la familia. Desde el ámbito profesional se valora muy positivamente la existencia de este tipo de recursos que permiten acompañar procesos complejos y minimizar los factores de desprotección que puedan generarse.

Debido a la alta demanda de este servicio, tanto de familias como de profesionales, y teniendo en cuenta el crecimiento de la misma, así como los resultados tan positivos que el servicio ofrece, se considera necesario crear un “Servicio de reagrupación familiar y duelo migratorio” público, con mayor cobertura y estabilidad, dirigido a toda la Comunidad Foral de Navarra.

2. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR Y EL DUELO MIGRATORIO

2.1. Desencadenantes de la migración

Como se señala en el Informe “Reagrupación familiar en Navarra. Diagnóstico y propuestas para la acción” (Rubén Lasheras Ruiz, Edurne Jabat Torres e Izaskun Andueza Imirizaldu, 2024), los flujos migratorios en la actualidad se enmarcan en relaciones de desigualdad estructurales norte-sur y están condicionados por el control fronterizo en las regiones del denominado Norte Global. El abordaje de la reagrupación familiar debe hacerse teniendo en cuenta este contexto más amplio de los actuales procesos de migración.

En este contexto, la búsqueda de una mejora vital y un futuro esperanzador es una de las principales motivaciones para migrar, convirtiéndose muchas veces en una necesidad ante el déficit en la protección de los derechos humanos que se produce en diferentes lugares del mundo.

El acceso a servicios básicos y la cobertura de necesidades básicas de quienes componen la unidad familiar se convierte en motivo de salida del país de origen por parte de padres y madres, estando también presente la idea de regreso una vez mejoren las condiciones.

Habitualmente, también, “estos progenitores sitúan a sus hijos e hijas en el centro de sus proyectos migratorios. Así, ellos y ellas son tanto el motivo de fondo como la fuente de fortaleza en la salida y tras la llegada a la sociedad de destino. Estos tránsitos se ligan con un gran sacrificio hecho por ellos y ellas” (Informe “Reagrupación familiar en Navarra. Diagnóstico y propuestas para la acción. Rubén Lasheras Ruiz, Edurne Jabat Torres e Izaskun Andueza Imirizaldu, 2024)

2.2. Marco transnacional

Resulta imprescindible considerar la dimensión transnacional de los procesos de reagrupación familiar e incorporar esta mirada en la intervención que se lleve a cabo. Este enfoque deberá tener en cuenta que las familias constituyen un sistema tanto aquí como allí y que en ambas localizaciones pueden encontrarse recursos de apoyo significativos.

Esta dimensión transnacional abarca desde las propias relaciones afectivas con la familia y con la comunidad (tanto en destino como en origen), como la cultura, los valores, las identidades, lo económico, etc. Todo ello desde una perspectiva dinámica tanto en lo temporal como en lo espacial.

2.3. Concepto de reagrupación familiar

“La reagrupación familiar, como fenómeno social, es un proceso que permite el reencuentro y restablecimiento de la convivencia de personas y familias después de tránsitos migratorios que suponen una separación geográfica y temporal” (Informe “Reagrupación familiar en Navarra. Diagnóstico y propuestas para la acción. Rubén Lasheras Ruiz, Edurne Jabat Torres e Izaskun Andueza Imirizaldu, 2024).

La legislación internacional protege el derecho a la vida en familia y el derecho a reagrupar. La Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que el derecho a la vida en familia

debe ser protegido de posibles injerencias¹. El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales insta a los estados a proteger el derecho a la vida en familia, especialmente mientras esta es responsable de criar y educar a menores². Por último, el derecho a la vida en familia del/la menor, así como el derecho a la reunificación familiar quedan reconocidos en la Convención sobre los Derechos del Niño³.

Por su parte, nuestra normativa estatal en materia de extranjería contempla los diferentes tipos de reagrupación familiar que pueden darse.

2.4. Duelo migratorio

El duelo migratorio es un tipo específico de duelo caracterizado por ser parcial, recurrente y por estar relacionado con un núcleo de elementos socioculturales internalizados durante la infancia y la primera socialización (Achotegui, 2009; Achotegui et al., 2017; 2021). Es parcial porque la pérdida del objeto significativo (relaciones, cultura, espacio físico, etc) no es total, sigue existiendo, aunque no es accesible. Es recurrente porque la vinculación con el lugar de origen se mantiene a través de la comunicación y redes de interacción, así como con los retornos intermitentes. Y es especialmente difícil de transitar porque afecta a aspectos básicos del núcleo identitario, elementos relacionados con los apegos primarios de la persona.

Achotegui habla de siete duelos de la migración: familia y seres queridos, lengua, cultura, tierra, grupo de pertenencia y riesgos físicos. Genera problemas de identidad, y sentimientos de ambivalencia hacia el lugar de origen y destino. Además, la carencia de vínculos y espacios de apoyo para la reelaboración del relato sobre la pérdida, el encadenamiento de duelos, la revinculación con familiares aún en duelo, la comunicación debilitada, unas condiciones socioeconómicas y normativas hostiles, y un proceso de reagrupación difícil y sin acompañamiento pueden agravar el proceso de duelo y cronificarlo.

2.5. Situaciones de desprotección

Como se señala en el Informe “Reagrupación familiar en Navarra. Diagnóstico y propuestas para la acción” (Rubén Lasheras Ruiz, Edurne Jabat Torres e Izaskun Andueza Imirizaldu, 2024), la separación es un elemento desestabilizante para el sistema familiar y es un factor potencial de riesgo. El tiempo de separación entre progenitores y descendientes expone con frecuencia a

¹ Artículo 16.3, DUDH, 1948, en Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), *Los principales tratados internacionales de derechos humanos*, Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra, 2006: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/CoreTreatiessp.pdf>

² ONU: Asamblea General, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966, 16 de diciembre 1966, Naciones Unidas, Serie de Tratados, vol. 993, p. 3, disponible en esta dirección: <https://www.refworld.org/es/docid/4c0f50bc2.html>

³ ONU: Asamblea General, Convención sobre los Derechos del Niño, 20 de noviembre 1989, United Nations, Treaty Series, vol. 1577, p. 3. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>

los y las menores a situaciones de desprotección. UNICEF señaló que los hijos e hijas de personas migrantes de América Latina implica un riesgo potencial de desprotección al no recibir la misma atención a nivel de salud y nutrición ni de protección contra el abuso y la explotación al haber asumido otros/as familiares las labores de crianza y cuidado (en muchos casos son hijas de mayor edad quienes asumen esos cuidados).

Entre los factores que también se identifican como de riesgo están los cambios en la composición familiar, especialmente si la comunicación no es estable y de calidad, lo cual dificulta el proceso de reagrupación.

Por otra parte, como recoge el Informe “Reagrupación familiar en Navarra. Diagnóstico y propuestas para la acción” (Rubén Lasheras Ruiz, Edurne Jabat Torres e Izaskun Andueza Imirizaldu, 2024), la infancia y adolescencia reagrupadas se enfrentan al llegar a la experiencia del choque cultural, relativo a las dificultades en la adaptación intercultural, simultáneo al duelo migratorio por la pérdida de su entorno de referencia - y contexto de su socialización primaria-. El choque cultural frecuentemente se manifiesta en las diferencias en las prácticas de crianza y en problemas en las interacciones sociales en la escuela.

Todas las dificultades señaladas afectan al bienestar infantil y adolescente y afloran en forma de síntomas, mostrando mayor incidencia de síntomas de ansiedad y depresión. También se constata un mayor riesgo de desórdenes emocionales y conductuales potencialmente debido a la vivencia de interrupciones en el vínculo paternofilial. Estas necesidades de salud física y mental tienen el riesgo de agudizarse tras el reencuentro si no se atienden adecuadamente.

3. SERVICIO DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR Y DUELO MIGRATORIO

3.1. Definición y objeto

El servicio de reagrupación familiar y duelo migratorio se configura como un programa especializado y complementario con respecto a la intervención de las y los profesionales de distintos servicios públicos de ámbito familiar, educativo, sanitario, servicios sociales, jurídico-administrativo, ocio y tiempo libre, etc.

El objetivo final es apoyar el proceso de reagrupación familiar facilitando la revinculación y reestructuración familiar, minimizando las dificultades derivadas del nuevo contexto y duelo migratorio, y potenciando los elementos positivos de reencuentro familiar, para lograr que las personas que llegan vuelvan a sentirse parte de la familia y del nuevo contexto en el que viven.

El servicio apoyará a las personas que quieren reencontrarse con sus familiares, antes, durante y después del proceso. Se considerará como reencuentro cuando uno de los miembros de la familia resida en Navarra y haya sufrido una separación de al menos un año con el resto de familiares.

El Servicio llevará a cabo diferentes actuaciones a nivel individual, familiar, grupal y comunitario. Éstas actuaciones tratarán de ser preventivas en sus tres niveles, potenciando al máximo la prevención primaria y secundaria.

3.2. Ámbito de actuación y horario de apertura

El ámbito geográfico de actuación del servicio comprende toda la Comunidad Foral Navarra. Deberá organizarse un sistema de atención e intervención itinerante, que atienda la demanda en cualquier lugar de la geografía. Para ello, se establece la obligatoriedad de que un mínimo del 20 % de los casos atendidos anualmente se realice fuera de Pamplona y comarca.

En caso de derivación al servicio desde un recurso o entidad de fuera de Pamplona o comarca, la entidad adjudicataria deberá coordinarse con la entidad derivante para encontrar un espacio adecuado para desarrollar la intervención.

La apertura del servicio será, como mínimo, de lunes a viernes y de al menos 3 días por la mañana y de 3 días por la tarde semanalmente.

3.3. Personas destinatarias

Este servicio atiende a las familias migrantes que desean iniciar el proceso de reagrupación familiar o que se encuentran inmersas ya en el mismo, y ofrece asesoramiento y ayuda desde antes del reencuentro y durante el tiempo posterior a la llegada de los familiares reagrupados.

De manera general y prioritaria atenderá a familias reagrupadas, teniendo en cuenta la atención a madres, padres y/o tutores y a sus hijas e hijos menores de 18 años de edad que van a ser o han sido reagrupados. Estas familias deberán presentar dificultades relacionales debido a la separación, al duelo migratorio y al proceso de adaptación al nuevo contexto. El servicio atenderá de manera específica a mujeres reagrupadas por ser cónyuges o parejas análogas.

De manera excepcional, el servicio podrá atender a familias con hijos e hijas reagrupados hasta los 21 años de edad, cuando se valore un caso de alta intensidad y el sistema familiar pueda verse claramente beneficiado por el servicio; o casos de reagrupación de otros miembros de la familia.

También, excepcionalmente, el servicio podrá atender casos de familias de migración conjunta en los que una mala elaboración del duelo migratorio de sus miembros está impidiendo un adecuado desarrollo personal, el establecimiento de vínculos familiares positivos y, en consecuencia, una buena adaptación al nuevo contexto.

Estas u otras excepciones en la atención deberán ser autorizadas previa comunicación a la Dirección General de Políticas Migratorias.

3.4 Acceso al servicio

El acceso al servicio se realizará a través de dos vías:

1) Por derivación de las siguientes entidades, previa cumplimentación de la ficha de derivación:

- Servicios Sociales de Base y Unidades de Barrio de Pamplona
- Centros de Servicios Sociales

- Centros de Salud y Centros de Salud Mental (especialmente CSM Infanto-Juvenil)
- Servicios de Orientación de los centros de la Red Educativa
- Servicio de Orientación Familiar (SOF)
- Centros de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva (CASSYR)
- Aquellos otros Servicios que la DGPM reconozca como entidades derivantes.

Una vez recibida la ficha de derivación, se deberá valorar si:

- a) procede la entrada de la familia en el servicio;
- b) es el/la profesional derivante quien puede atender el caso con asesoramiento, acompañamiento y supervisión del servicio;
- c) se deriva a otro recurso que responda mejor a las necesidades detectadas.

Si la intervención se lleva a cabo total o parcialmente desde el Servicio, se firmará un acuerdo entre el servicio y la familia, que fije las características de la relación, los objetivos y medidas que se van a poner en marcha para conseguir cada uno de ellos, los compromisos mutuos y una manera de evaluar los avances.

2) A través de contacto directo de las personas reagrupantes o reagrupadas con el servicio.

Por norma general, una vez finalizada la atención prestada por el Servicio no podrá volver a solicitarse hasta transcurrido al menos un año.

3.5. Fases de la intervención

Diversas investigaciones sobre la materia señalan diferentes fases que comprende el proceso de reagrupación familiar, relativas a:

- la salida del progenitor/a,
- el tiempo de separación,
- la decisión de reagrupar,
- el reencuentro
- y la adaptación de los miembros de la familia tras el reencuentro.

Las diferentes fases en que se divide la intervención suponen actuar con todas y todos los protagonistas del proceso de reagrupación familiar de manera coordinada.

La intervención del Servicio responderá a lo recogido en el Plan de Intervención, pudiendo proponerse el inicio de la intervención y/o cese del apoyo desde el servicio en cualquiera de las fases que conlleve el proceso.

La fase de cierre de la intervención estará presente siempre y tendrá especial importancia durante todo el proceso.

3.6. Tipos e intensidad de la intervención

El servicio ofrecerá una atención integral con un equipo interdisciplinar centralizada en la figura referente del caso y supervisada por parte de la coordinadora del servicio.

El Servicio ofrecerá al menos los siguientes tipos de intervenciones desde sus figuras profesionales:

- a) Intervención de asesoramiento, orientación y seguimiento individualizado de casos de reagrupación familiar
- b) Intervención terapéutica (individual y grupal)
- c) Otras intervenciones grupales y/o comunitarias: comprende todas las actuaciones de carácter grupal que se llevan a cabo en los procesos de reagrupación familiar, así como aquellas que apoyen una mayor adaptación e inclusión en la comunidad de acogida.
- d) Coordinación con profesionales que se encuentren en interacción con los casos atendidos por el servicio.
- e) Asesoramiento, acompañamiento y seguimiento individualizado a profesionales de atención primaria para apoyar su intervención con familias reagrupadas con las que no es necesario que realice intervención directa el servicio.
- f) Formación a profesionales.
- g) Coordinación interna del equipo y tareas de gestión.

La duración e intensidad de la intervención podrá variar en función de cada caso y vendrá determinada por la valoración previa del caso y de su evolución.

Para valorar el caso y determinar la intensidad de intervención se deberán de tener en especial consideración las siguientes variables:

- Si la reagrupación ya se ha realizado o no cuando el caso es conocido por primera vez.
- Tiempo de separación entre las personas que componen la familia.
- Factores de protección y desprotección presentes durante la separación.
- La existencia de dificultad relacional derivada de los años de separación y el proceso de duelo migratorio.
- La existencia de dificultades relacionales de reevinculación y reestructuración en el sistema familiar o que ya hayan desarrollado un síntoma consecuencia de un proceso de reagrupación mal elaborado.

De forma general, la intensidad de la intervención y el tipo de actuaciones a desarrollar serán todas las requeridas para el desarrollo de los objetivos recogidos en el Plan de Intervención, teniendo en cuenta -en los casos en los que sea posible- dos determinantes momentos del proceso: el de antes y el de después de la reagrupación familiar.

Las intensidades de intervención, en base a dichas variables, se clasifican en 3 niveles:

Nivel 1: Valoración conjunta del caso con profesionales de recursos públicos que van a realizar la intervención con el caso en un ámbito más natural. Tras la valoración se realiza un asesoramiento, acompañamiento y seguimiento a estos profesionales. En este nivel serán los

profesionales que han solicitado el asesoramiento quienes llevarán a cabo la intervención con la familia durante el tiempo necesario ➔ Máximo de 3 sesiones.

Nivel 2: Intervención a desarrollar por el servicio ➔ Hasta 5 sesiones individuales y/o familiares y hasta 5 sesiones grupales.

Nivel 3: Intervención a desarrollar por el servicio ➔ Hasta 8 sesiones individuales y/o familiares y hasta 5 sesiones grupales. Se podrá ampliar en casos excepcionales, previa consulta a la Entidad Pública.

3.7. Actuaciones específicas dirigidas a mujeres reagrupadas

De manera específica, el servicio llevará a cabo actuaciones dirigidas a mujeres extranjeras reagrupadas por sus maridos o parejas análogas, teniendo como objetivo inicial ofrecer un apoyo en los primeros meses de llegada, aportando información, acompañamiento y si es necesario, derivando a otros recursos, de manera que ellas y sus familias los puedan utilizar con autonomía.

Teniendo en cuenta el poder terapéutico de la intervención grupal, se priorizará el trabajo en grupo, enfocándose en compensar y superar la dependencia del cónyuge reagrupante, el choque cultural o el sentimiento de aislamiento. Así mismo, deberá contribuir al surgimiento de vínculos y redes de apoyo que facilitan la participación social de las mujeres que formen parte de él, así como a una mejora en la percepción de su estado de bienestar.

Este grupo o los grupos que se creen, tendrán una duración adaptada a las necesidades y evolución de los mismos.

3.8. Metodología de intervención

La intervención que desarrolle el Servicio se basará en los siguientes preceptos metodológicos:

Tendrá como base el acompañamiento, con un abordaje multidisciplinar e integral y una orientación ecosistémica, transnacional y con perspectiva intercultural. Deberá de tener un enfoque preventivo o de intervención temprana, con actuaciones diferentes en cada una de las fases del proceso. Así mismo, deberá de realizar un trabajo en red con otros servicios y recursos que puedan ser agentes facilitadores del proceso de reagrupación familiar y duelo migratorio desde sus respectivos ámbitos de actuación, teniendo en cuenta la importancia de los espacios comunitarios.

3.9. Recursos humanos

El servicio deberá contar al menos con los siguientes perfiles profesionales:

- Personal técnico en terapia familiar
- Personal técnico en intervención socioeducativa
- Personal técnico en mediación intercultural

Equipo interdisciplinar formado por 5,5 jornadas profesionales con la titulación indicada en la solvencia técnica. Del total de jornadas del equipo, 1 jornada anual completa se corresponderá a la figura de coordinación y 0,5 jornadas anuales se corresponderán a la figura de técnica en mediación intercultural, que deberá ser mujer.

Cualquier variación o modificación relativa a recursos humanos deberá contar con autorización del órgano de contratación. Estudiada la solicitud de la adjudicataria, el órgano de contratación, a la vista de las necesidades producidas y del informe presentado, podrá autorizar o denegar dicha variación.

3.10. Funciones del servicio

Las funciones del Servicio, serán, al menos, las siguientes:

Funciones de la figura de coordinación:

Una de las personas profesionales, además de sus funciones como terapeuta familiar, deberá durante la duración del contrato, ejercer las siguientes funciones como coordinador/a:

- Coordinar la actividad del equipo y las reuniones internas.
- Asignar un/una profesional de referencia para cada caso.
- Acompañar y supervisar la intervención realizada por el personal técnico del servicio.
- Supervisar los registros, los protocolos de funcionamiento y la documentación.
- Realizar las memorias de actividad y todos aquellos informes que desde la DGPM se soliciten.
- Garantizar el desarrollo de los procesos y de los procedimientos de calidad establecidos por la DGPM.
- Velar por el cumplimiento de la normativa.
- Asistir a todas aquellas reuniones que se efectúen con la DGPM y a todas aquellas otras que la DGPM considere oportuno para el adecuado desarrollo del Servicio.
- Llevar a cabo todas aquellas funciones que desde la DGPM se consideren convenientes para cumplir adecuadamente con la prestación del Servicio.

Funciones del personal técnico en terapia familiar:

- Elaborar el Plan de Intervención de las familias en colaboración con el resto del equipo.
- Realizar las sesiones de asesoramiento y terapia familiar (a nivel individual y grupal).
- Asesorar, acompañar y supervisar casos con las/los profesionales derivantes.
- Coordinarse con profesionales de otros recursos, especialmente con los recursos derivantes de casos.

Funciones del personal técnico en intervención socioeducativa:

- Acoger y trabajar con las familias en las etapas anteriores a la reagrupación:

- Informar, orientar y asesorar sobre el procedimiento jurídico de la reagrupación familiar.
- Dar a conocer el funcionamiento del sistema educativo, social y de ocio y tiempo libre en Navarra.
- Promover la pertenencia educativa de las personas menores reagrupadas.
- Desarrollar las sesiones del grupo de mujeres.
- Coordinarse con los agentes comunitarios locales para facilitar el acceso de las personas reagrupadas a recursos de la comunidad, actividades y servicios de ocio y tiempo libre.

Funciones del personal técnico en mediación intercultural:

- Desarrollar y/o apoyar las sesiones del grupo de mujeres.
- Interpretar las claves culturales y lingüísticas para garantizar la adecuada comunicación en la intervención.
- Asesorar a profesionales de diferentes ámbitos que estén interviniendo con familias en proceso de reagrupación en relación con las claves culturales, así como, en estrategias de intervención con las mismas.

Otras funciones del equipo técnico:

- Diseñar e impartir formación dirigida a profesionales, en relación al duelo migratorio y el acompañamiento a los procesos de reagrupación familiar.
- Elaborar materiales de difusión del servicio, divulgativos y de apoyo, que deberán estar como mínimo en los siguientes idiomas: castellano, euskera, árabe, inglés y francés.
- Elaborar y cumplimentar registros y documentación de los procesos de intervención.
- Recabar datos relacionados con los indicadores de evaluación y calidad establecidos.
- Realizar todas aquellas funciones que desde la Dirección General de Políticas Migratorias se consideren, o aquellas que se generen del proyecto presentado por la entidad adjudicataria.

3.11. Recursos materiales

El servicio atenderá en toda la Comunidad Foral. Para la prestación del servicio contará, al menos, con un local en Pamplona que cumpla los criterios de accesibilidad, conforme a la normativa vigente. Éste deberá contar con una buena red de comunicación y de transportes públicos. Así mismo, deberá de contar con despachos con el equipamiento necesario (informático y otros), una sala de espera y un baño.

Además, la adjudicataria podrá utilizar los espacios facilitados por las entidades derivantes, para poder realizar adecuadamente la intervención en las diferentes localidades de Navarra.

Si, en el transcurso de la ejecución del contrato, desde Gobierno de Navarra se contara con un local donde llevar a cabo el servicio, se valorará el traslado del mismo a dicha ubicación.

4. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La adjudicataria del Servicio deberá contar con una persona de referencia para la coordinación y seguimiento del servicio. Esta persona responsable actuará como interlocutora entre la empresa y la persona técnica responsable de la Dirección General de Políticas Migratorias.

El equipo de trabajo se coordinará en todo momento con la persona técnica responsable que desde la Dirección General de Políticas Migratorias se determine. Se mantendrá una primera reunión de coordinación una vez adjudicado el contrato. Posteriormente se llevarán a cabo reuniones de coordinación periódicamente.

Se creará una Comisión de Seguimiento constituida por profesionales del Servicio Karibu de la Dirección General de Políticas Migratorias y de la entidad adjudicataria que se reunirá trimestralmente, sin perjuicio de otras que se consideren necesarias para el buen funcionamiento del servicio. Dicha comisión estará formada por:

- Dos personas representando al Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes de la Dirección General de Políticas Migratorias.
- Dos personas representantes de la entidad adjudicataria, siendo una de ellas la coordinadora.

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

Las acciones de coordinación entre responsables de la entidad adjudicataria y la Dirección General de Políticas Migratorias tendrán como finalidad el seguimiento general del servicio (cargas de trabajo, de funcionamiento), transmisión de directrices, recepción de propuestas o aportaciones, trabajo sobre criterios técnicos, revisión de informes, análisis de propuestas de modificación y revisión/mejora del proyecto de trabajo, ...

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

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

Al término del año 2026, se llevará a cabo una reunión de evaluación del Servicio, así como al final de año de cada una de las prórrogas.

Además, la entidad adjudicataria se comprometerá a estar a disposición de la Entidad Pública para cuantas reuniones sea necesario convocar como consecuencia de la realización de este proyecto, entre ellas las correspondientes a coordinación, planificación del servicio y encuentros de red.

Cualquier duda que pueda surgir será consultada a el/la técnico/a responsable de la Dirección General de Políticas Migratorias, sin que en ningún caso el personal de la empresa pueda tomar unilateralmente decisiones que afecten al servicio objeto de este contrato.

También podrá solicitarse el apoyo de los profesionales del servicio para actuar como representantes de la acción de la Entidad Pública ante terceros (instancias educativas, sanitarias, sociales, ...)

5. SISTEMA DE REGISTRO Y SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Cada caso deberá contar con un identificador único que permita su localización en todas las partes del sistema de registro, a efectos de control operativo.

La intervención será objeto de un seguimiento y evaluación continua, con la finalidad de asegurar que responde a las indicaciones de la Entidad Pública, ajustándose estas a las necesidades que se presenten, orientado todo ello a procesos de mejora continua.

El equipo de profesionales de la entidad adjudicataria será el responsable de realizar este seguimiento y evaluación continua que, en relación a las familias atendidas, tendrán como referencia los Planes de Intervención y los Informes de Seguimiento. Estos documentos serán la referencia para guiar las actuaciones de todas las personas profesionales que intervienen, delimitando las responsabilidades entre ellas.

El seguimiento se realizará en base a las siguientes indicaciones:

- Revisión del Plan de Intervención y elaboración de los Informes de Seguimiento.
- El Informe de Seguimiento recogerá aquella información esencial y relevante para la intervención, de forma breve, concisa y objetiva, justificando y motivando la valoración de la intervención.

Al término de la intervención, la entidad adjudicataria deberá elaborar y remitir a la Entidad Pública el Informe Final o de cierre de intervención que refiera la situación y evolución de la persona reagrupada y la situación y evolución de la familia.

Además, en relación al servicio, durante el período de ejecución del contrato, la entidad adjudicataria deberá presentar ante la Entidad Pública los siguientes documentos:

- Informe de gestión mensual, donde se refleje el número de casos atendidos y las actuaciones realizadas, desglosadas por tipo de intervención, conforme al modelo del Anexo III.
- Informe semestral que refleje la evolución de casos atendidos y la tendencia del servicio, donde se incluirá un apartado que haga referencia al grado de satisfacción de las personas usuarias respecto del servicio. Una vez que el servicio esté en funcionamiento, se acordará el contenido del mismo entre la adjudicataria y la unidad gestora.
- Memoria anual sobre el desarrollo y evaluación del servicio, que deberá ser presentada a la Entidad Pública dentro del primer trimestre del año posterior.
- Plan de formación inicial y plan de formación anual para los y las profesionales del servicio.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA RESPECTO AL SERVICIO

1) La entidad adjudicataria tendrá derecho al abono de la prestación realizada, con arreglo al precio convenido y en la forma establecida en la cláusula 31 del pliego de condiciones particulares.

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

a) Llevar a cabo el servicio de forma regular y continuada siguiendo las prescripciones técnicas, quedando obligada la entidad adjudicataria a cubrir las bajas del personal que adscriba a la prestación del servicio, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo.

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

c) 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 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.

d) La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el programa en cuanto a documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de recurso dependiente de la Dirección General de Políticas Migratorias con la utilización del logotipo correspondiente autorizado por éste.

e) La elaboración de cualquier material relacionado con el programa se pondrá en conocimiento del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes previamente a su edición.

f) La entidad adjudicataria del presente contrato presentará al Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes informe semestral de su gestión y una memoria anual de los servicios realizados durante el año con fecha tope el 1 de marzo del año siguiente, así como informe de gestión 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.

g) La búsqueda, tratamiento y generación de datos se realizará desagregándolos por edad, país de origen, nacionalidad y sexo.

h) 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.

i) Tanto la entidad adjudicataria como la entidad gestora designarán a una persona cada una, que ejerza la interlocución para todas aquellas tareas y servicios que conlleve la gestión.

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

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

k) Las situaciones de carácter grave se comunicarán de manera inmediata a la dirección del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

7- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RESPECTO AL SERVICIO

La persona coordinadora del servicio gestionará las quejas, sugerencias y/o felicitaciones.

El servicio contará con un buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones tanto físico como telemático.

Se dará información a las personas y entidades usuarias sobre los medios para presentar quejas, sugerencias y/o felicitaciones en relación al servicio.

Las quejas recibidas se trasladarán a la persona coordinadora que dará respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción, a través del canal elegido por quien formula dicha queja. Se volcará la información en el sistema de registro. Igualmente, se comunicará tanto la queja como la respuesta dada a la unidad gestora, a la vez que a la persona interesada.

ANEXO III

CONTENIDO DEL 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, en base a la categorización establecida en el pliego:

1. Facturación:

Componente fijo	Nº Intervenciones	Coste intervención € (sin IVA)	Coste total componente fijo € (sin IVA)

Componente variable	Nº Intervenciones	Coste intervención € (sin IVA)	Coste total componente variable € (sin IVA)

Nº TOTAL INTERVENCIONES	COSTE TOTAL € (sin IVA)

2. Nº de intervenciones según tipo de actuación:

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	Nº DE INTERVENCIONES REALIZADAS
--------------------------	---------------------------------	--

1.1	Intervención individualizada	
1.2	Intervención grupal	
1.3	Intervención comunitaria	
1.4	Coordinación con profesionales	
1.5	Asesoramiento, orientación y seguimiento profesionales	
1.6	Formación a profesionales	
1.7	Tarea gestión interna	
1.8	Otras que la dinámica exija	
TOTALES		

3. Familias y personas atendidas (casos):

MUNICIPIO	Nº FAMILIAS ATENDIDAS (casos)	Nº PERSONAS ATENDIDAS	
		Mujeres	Hombres

4. Nuevas entradas al servicio (casos):

MUNICIPIO	Nº FAMILIAS (casos)	Nº PERSONAS	
		Mujeres	Hombres

5. Lista de espera para acceso al Servicio:

MUNICIPIO	Nº de solicitudes en lista de espera

6. Grupos de mujeres reagrupadas:

Municipio	Nº grupos mujeres reagrupadas	Nº mujeres reagrupadas participantes

7. Sesiones grupales con mujeres reagrupadas:

MUNICIPIO	Nº Intervenciones grupales mujeres reagrupadas

8. Formación a profesionales:

Temática formación	Fecha y lugar	Modalidad	Nº horas formación	Profesionales a quien se ha dirigido	Nº profesionales participantes

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, 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.