

PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE ATENCIÓN FRENTE AL RACISMO Y LA XENOFOBIA EN NAVARRA - SARX”

CUADRO INFORMATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

A.- OBJETO DEL CONTRATO
Contrato de servicios denominado “Servicio de atención frente al racismo y la xenofobia en Navarra” Códigos CPV: 85312300-2 Servicios de orientación y asesoramiento
B.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO
Presupuesto de licitación: 778.289,38 euros (IVA excluido) Valor estimado del contrato: 1.328.428,86 euros (IVA excluido), 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 del contrato será desde el 1 de enero de 2027 o, en su caso, desde el día siguiente a la formalización del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2029 -El contrato podrá ser prorrogado por periodos anuales, sin que la duración del mismo, incluidas sus prórrogas, pueda exceder de 5 años.
E.- PROCEDIMIENTO
Procedimiento abierto, con valor estimado igual o superior al umbral comunitario
F.- TRAMITACIÓN
Anticipada
G.- GARANTÍAS
Provisional: no se contempla Definitiva: 4% del importe de adjudicación
H.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, TÉCNICA Y PROFESIONAL
Cláusulas 10 y 11 de este condicionado
I.- PRESENTACIÓN DE OFERTAS
En la Plataforma de licitación electrónica de Navarra (PLENA)
K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
Los establecidos en la cláusula 13 de este condicionado.
L.- UNIDAD GESTORA DEL CONTRATO Y CONTACTO
Servicio Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha contra el Racismo y la Xenofobia, de la Dirección General de Políticas Migratorias. Correo electrónico: migraciones.convivencia@navarra.es



ÍNDICE GENERAL:

PARTE I: CONDICIONES PARTICULARES

PARTE II: PRESCRIPCIONES TECNICAS

ANEXOS:

ANEXO I: PERSONAL TRABAJADOR CON DERECHO A SUBROGACIÓN

ANEXO II: DEUC

ANEXO III: PROPUESTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULA

ANEXO IV: CONTENIDO DEL INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

PARTE I: CONDICIONES PARTICULARES

Aspectos jurídicos, administrativos y económicos del contrato

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. RÉGIMEN JURÍDICO
3. TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y COMPETENCIA
4. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO
5. DIVISIÓN EN LOTES
6. DURACIÓN DEL CONTRATO Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGA
7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO E IMPORTE DE LICITACIÓN
8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y MESA DE CONTRATACIÓN
9. CAPACIDAD PARA CONTRATAR
10. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA
11. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL
12. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES
13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
14. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN
15. REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN
16. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN
17. ADJUDICACIÓN
18. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO



19. RECURSOS MATERIALES ENTREGADOS POR LA ADMINISTRACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
20. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO
21. REGLAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO
22. CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN: FORMACIÓN DEL PERSONAL
23. AUTORIZACIONES Y LICENCIAS
24. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN
25. RIESGO Y VENTURA
26. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD
27. RESPONSABILIDAD DE LA CONTRATISTA
28. CONTROL DE CALIDAD
29. OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA
30. MODIFICACIONES DEL CONTRATO
31. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO
32. FORMA DE PAGO
33. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO
34. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO
35. PROPIEDAD Y EXPLOTACIÓN DE LOS TRABAJOS
36. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE LAS LICITADORAS
37. IMPUGNACIÓN DE ACTOS
38. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS PLIEGOS



1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente condicionado tiene por objeto establecer las condiciones jurídicas, administrativas y económicas que han de regir en la contratación y ejecución del servicio denominado “Servicio de atención frente al racismo y la xenofobia en Navarra” del Gobierno de Navarra.

La Ley Foral 13/2023, de 5 de abril, de lucha contra el racismo y la xenofobia pretende hacer efectivo en la Comunidad Foral de Navarra el Derecho Fundamental a la igualdad y no discriminación por origen étnico o racial, mediante la eliminación de cualquier forma de discriminación.

Mediante Orden Foral 10/2022, de 26 de julio, del Consejero de Políticas Migratorias y Justicia, se aprobó la implantación del Servicio de Atención frente al Racismo y la Xenofobia en Navarra como programa experimental, con el fin de ofrecer un servicio de atención integral a las víctimas de discriminación por racismo o xenofobia.

Posteriormente mediante Resolución 6E/2023 de 21 de febrero de la Directora General de Políticas Migratorias, se aprobó el expediente de contratación del “Servicio de atención frente al racismo y la xenofobia en Navarra” y por Resolución 53E/2023, de 11 de mayo se adjudicó el contrato que actualmente se está ejecutando.

El programa tiene como objetivo general ofrecer una atención integral en torno a la discriminación por origen étnico o racial, con perspectiva de género e interseccional, articulando medidas de intervención dirigidas a la prevención, detección, protección y reparación a las víctimas. La atención integral se determina desde una vertiente educativa, jurídica y psicosocial. Además, se incluye la información y asesoramiento a profesionales de administraciones públicas implicadas en la prevención, detección y atención a las víctimas (profesionales de los Servicios Sociales, personal sanitario, comunidad educativa y, de manera más esporádica, cualquier otro profesional que, en el ejercicio de sus funciones, se encuentre frente a una situación de discriminación racial que requiera su apoyo y/o una respuesta de su parte) y la incorporación de vías alternativas de resolución de conflictos y reparación basadas en la atención y asesoramiento psicológico a víctimas y victimarios, desde un enfoque restaurativo.

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

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

2. RÉGIMEN JURÍDICO

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

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

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



3. TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y COMPETENCIA

- a) Tramitación: Anticipada.
- b) Procedimiento de adjudicación: Abierto.
- c) Criterio de adjudicación: mejor relación coste-eficacia.
- d) Unidad gestora del contrato: Servicio Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha contra el Racismo y la Xenofobia.
- 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 estará condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente, y se financiará, con cargo a la partida que se habilite en el presupuesto de gastos de 2027 equivalente a la 350002 35200 2279 231910 "Servicio de atención a víctimas y sensibilización frente al racismo y la xenofobia (SAVISER)" del Presupuesto de Gastos del ejercicio 2026 , y a las partidas análogas que a tal fin se habiliten en los presupuestos de ejercicios siguientes.

5. DIVISIÓN EN LOTES

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

6. DURACIÓN DEL CONTRATO Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGA

El plazo de ejecución del contrato, que se restringe a la efectiva prestación de los servicios, será desde el 1 de enero de 2027 o, en su caso, desde el día siguiente a la formalización del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2029.

El contrato podrá ser prorrogado por periodos anuales y sin que la duración del mismo, incluidas sus prórrogas, pueda exceder de 5 años.

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

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO E IMPORTE DE LICITACIÓN

7.1. El valor estimado del contrato a realizar asciende a 1.328.428,86 euros, IVA no incluido (1.461.271,75 euros IVA incluido), según las actuaciones a realizar por el contratista para la ejecución de la prestación objeto de contratación, teniendo en cuenta la duración estimada de cada una de ellas y el precio máximo determinado por hora de prestación de servicio (unidad de ejecución).

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

El presupuesto base de licitación es 856.118,32 euros, 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, la información facilitada por la actual adjudicataria y 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 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 Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha contra el Racismo y la Xenofobia de agotar el presupuesto base de licitación, así, en caso de que el número de intervenciones sea inferior respecto a la previsión, el Servicio Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha contra el Racismo y la Xenofobia sólo se obliga al pago de los servicios efectivamente realizados, correspondientes al componente variable.

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

TABLA DE PREVISIÓN DE INTERVENCIONES PARA EL AÑO 2027 y siguientes

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	NÚMERO DE INTERVENCIONES PREVISTAS 2027	IMPORTE MÁXIMO 2027 (IVA excluido)	NÚMERO DE INTERVENCIONES PREVISTAS 2028 Y AÑOS SIGUIENTES	IMPORTE MÁXIMO 2028 (IVA excluido)	IMPORTE MÁXIMO 2029 (IVA excluido)	IMPORTE MÁXIMO 2030 (IVA excluido)	IMPORTE MÁXIMO 2031 (IVA excluido)	IMPORTE MÁXIMO TOTAL (IVA excluido)
1.1	Intervención individualizada con casos	2.725	78.234,75	2.719	80.292,07	82.739,17	84.560,90	86.273,87	
1.2	Actuaciones grupales/comunitarias	1.318	75.679,56	1.310	77.368,60	79.726,60	81.482,00	83.132,60	
1.3	Coordinación con profesionales	350	10.048,50	341	10.069,73	10.376,63	10.605,10	10.819,93	
1.4	Atención a consultas de profesionales	595	17.082,45	589	17.393,17	17.923,27	18.317,90	18.688,97	
1.5	Formación a personal técnico, político y ciudadanía	260	7.464,60	252	7.441,56	7.668,36	7.837,20	7.995,96	
1.6	Conocimiento y análisis de territorios a nivel de la CF de Navarra	322	9.244,62	317	9.361,01	9.646,31	9.858,70	10.058,41	
1.7	Tareas de gestión interna, coordinación y formación del equipo, y difusión del servicio	1.662	47.716,02	1.654	48.842,62	50.331,22	51.439,40	52.481,42	
1.8	Otras que la dinámica exija (desplazamientos,...)	272	7.809,12	264	7.795,92	8.033,52	8.210,40	8.376,72	
TOTALES		7.504	253.279,62	7.446	258.564,68	266.445,08	272.311,60	277.827,88	1.328.428,86

Nótese que se ha redondeado el número de intervenciones garantizadas al número entero más próximo. Tipos de intervención según clausula 3.8. de las prescripciones técnicas.

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 DE INTERVENCIÓNES PREVISTAS ANUALMENTE 2027	NÚMERO DE INTERVENCIÓNES PREVISTAS MENSUAL	NÚMERO DE INTERVENCIÓNES GARANTIZADAS MENSUAL
1.1	Intervención individualizada con casos	2.725	227	136
1.2	Actuaciones grupales/comunitarias	1.318	110	66
1.3	Coordinación con profesionales	350	29	17
1.4	Atención a consultas de profesionales	595	50	30
1.5	Formación a personal técnico, político y ciudadanía	260	22	13
1.6	Conocimiento y análisis de territorios a nivel de la CF de Navarra	322	27	16
1.7	Tareas de gestión interna, coordinación y formación del equipo, y difusión del servicio	1.662	139	83
1.8	Otras que la dinámica exija (desplazamientos,...)	272	23	14
TOTALES		7.504	627	375

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



TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	NÚMERO DE INTERVENCIÓNES PREVISTAS ANUALMENTE 2028 Y SS	DURACIÓN PREVISTA MEDIA POR INTERVENCIÓN (horas)	VALOR MÁXIMO INTERVENCIÓN AÑO 2028
1.1	Intervención individualizada con casos	2.719	1	80.292,07
1.2	Actuaciones grupales/comunitarias	1.310	2	77.368,60
1.3	Coordinación con profesionales	341	1	10.069,73
1.4	Atención a consultas de profesionales	589	1	17.393,17
1.5	Formación a personal técnico, político y ciudadanía	252	1	7.441,56
1.6	Conocimiento y análisis de territorios a nivel de la CF de Navarra	317	1	9.361,01
1.7	Tareas de gestión interna, coordinación y formación del equipo, y difusión del servicio	1.654	1	48.842,62
1.8	Otras que la dinámica exija (desplazamientos,...)	264	1	7.795,92
TOTALES		7.446		258.564,68

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.

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)
2027	253.279,62	278.607,58
2028	258.564,68	284.421,15
2029	266.445,08	293.089,59
2030	272.311,60	299.542,76
2031	277.827,88	305.610,67
TOTAL	1.328.428,86	1.461.271,75

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

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

Vocales:

-Vocal: M^a Angeles Garcia Briñol, Jefa de Sección de Convivencia Intercultural, Mediación y Lucha contra el Racismo y la Xenofobia.

-Suplente: Marta Ciriza Erviti, Jefa de Sección de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

-Vocal: Asun Arranz Val, Educadora Social del Servicio Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha contra el Racismo y la Xenofobia.

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

-Vocal-Secretaria: María Ortega Marcos, TAP Rama Jurídica de la Dirección General de Políticas Migratorias. Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

-Suplente: Miren Goñi Urrizola, TAP Rama Jurídica de la Secretaría General Técnica de Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.



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

Suplente: Beatriz Barber Zugaldía, Interventora 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 tres últimos ejercicios (2023, 2024 y 2025), cuyo importe anual sea, como mínimo, igual o superior a 100.000 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 II.

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 en el ámbito de las migraciones, interculturalidad y lucha contra el racismo y la xenofobia, por un importe total mínimo de 100.000 euros (IVA excluido).
- Personal: Al tratarse de un servicio que ya se viene prestando, de conformidad con la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, la contratación se



encuentra sometida a la subrogación de todo el personal que viene realizando la actividad objeto del contrato, por lo que no es necesario exigir como criterio de solvencia la cualificación y experiencia de este personal. No obstante, la entidad licitadora, con independencia de las jornadas correspondientes al personal subrogado, deberá añadir un 50% de jornada de una persona profesional del ámbito jurídico que reúna las siguientes condiciones:

- Profesional del ámbito jurídico deberá tener titulación oficial mínima de licenciatura o grado universitario en Derecho.

Además, deberá tener:

- Experiencia laboral de al menos un año con personas migrantes.
- Formación de al menos 60 horas en justicia restaurativa.

En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero se deberá estar en posesión de la credencial que acredite su homologación, convalidación, o en su caso, del correspondiente certificado de equivalencia.

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) previsto en el Anexo II.

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 y experiencia laboral mínima de 1 año en intervención con personas migradas.

11.4. Durante toda la vigencia del contrato se deberá contar con los siguientes perfiles técnicos, tanto del personal subrogado como del personal contratado durante la ejecución del contrato :

- Titulación de licenciatura o grado universitario en Derecho. 2 personas.
- Titulación de licenciatura o grado universitario en Psicología. 2 personas.
- Titulación de diplomatura o grado universitario en Educación Social. 1 personas.
- Titulación oficial mínima de técnico/a de grado superior en Integración Social. 1 persona.
- Todas las personas profesionales deberán contar con experiencia laboral mínima de 1 año en intervención con personas migradas.
- Será necesario que todo el personal contratado disponga de Permiso B de conducir.
- Idiomas: Euskera B2, 1 persona. Inglés B2, 1 Persona. Árabe nativo o B2, 1 persona. Todas las personas deberán hablar y escribir en castellano correctamente.

12. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

La presentación de las proposiciones supone por parte de las empresas o entidades licitadoras la aceptación incondicional de las cláusulas del Pliego regulador de la contratación,



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

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

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

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

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

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

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

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

12.2. Lugar y plazo.

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

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

En el momento en que la licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico- del contenido de la misma, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas en la presentación de su oferta en PLENA, si la huella -resumen criptográfico- es remitida, dentro del plazo de presentación de ofertas, al órgano de



contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y para considerar completada la presentación. Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

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

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

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

12.3. Forma y contenido de las proposiciones.

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

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

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

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

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

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

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



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

Sobre A: "Documentación administrativa"

Sobre B: "Propuesta criterios cualitativos"

Sobre C: "Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas"

SOBRE A: "Documentación administrativa"

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

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

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

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

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

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

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

SOBRE B: "Propuesta criterios cualitativos"

Este sobre contendrá toda la documentación de índole técnica que aporte la licitadora a efectos de la valoración y puntuación de los criterios cualitativos, debiendo recoger un desarrollo explicativo de todas las prestaciones que sean precisas para la adecuada ejecución del contrato.

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



El proyecto no podrá tener una extensión superior a las 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 III del presente Pliego.

Respecto a la oferta económica, se expresará en euros y no incluirá el impuesto sobre el Valor Añadido, se formalizará conforme al punto 4 del modelo del Anexo III.

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 II 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, los costes referidos en el anexo I de retribuciones al personal a subrogar y para el nuevo personal como mínimo, las condiciones salariales de las personas trabajadoras conforme al 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 técnica de la propuesta con hasta un máximo de 50 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

A) Propuesta central de proyecto (hasta 31 puntos):

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

- Contextualización (hasta 2 puntos): análisis de datos sociodemográficos generales y necesidades relativas a la atención a víctimas por discriminación por origen racial o étnico.
- Marcos teóricos de referencia (hasta 1 punto).
- Modelo y metodología de intervención (hasta 22 puntos):



- Descripción del modelo propuesto en base a las cuatro líneas estratégicas prevención, detección, protección y reparación; la intervención a nivel individual, grupal y comunitaria; y su relación y coherencia con el objeto del contrato y aporte innovación social (hasta 10 puntos).
 - Fases de la intervención: encuadre de la intervención y desarrollo de las actuaciones a realizar en cada tipo de intervención, incluyendo el cierre de la intervención. (hasta 7 puntos).
 - Conocimiento de la realidad social y comunitaria del contexto territorial de la intervención (hasta 3 puntos): la red social comunitaria, organización, recursos, posibilidades de trabajo en red y organización territorial.
 - Documento Modelo del Plan de Intervención de casos: (hasta 2 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 2 puntos):
- Reparto de responsabilidades, funciones y tareas, supervisión de casos y coordinación del equipo (hasta 1 punto).
 - Supervisión de equipo (hasta 1 punto).
- C) Coordinación (hasta 2 puntos): sistema de coordinación y trabajo en red con organismos públicos y entidades de iniciativa social u otras que trabajen con el colectivo objeto del contrato.
- 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) Gestión de calidad del servicio (hasta 3 puntos):
- Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias (hasta 1 punto).
 - Sistema de validación del grado de satisfacción del servicio, para ciudadanía y profesionales de las administraciones públicas, entidades de iniciativa social u otras, implicadas en la prevención, detección y atención a las víctimas (hasta 2 puntos).
- F) Perspectiva intercultural (hasta 2 puntos): Incorporación de la perspectiva intercultural en el diseño, implementación y evaluación del servicio, teniendo en cuenta las diferentes culturas que se vayan a atender.
- G) Perspectiva antirracista (hasta 2 puntos): Incorporación de la perspectiva antirracista en el diseño, implementación y evaluación del servicio.
- H) Perspectiva de género (hasta 2 puntos): Incorporación del enfoque de género en el diseño, implementación y evaluación del servicio.
- I) 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 fórmulas: hasta un máximo de 50 puntos.

A) Experiencia y formación del personal encargado de la ejecución del contrato (a excepción del personal a subrogar) (hasta 15 puntos).

Experiencia laboral de al menos un año en el ámbito de la justicia restaurativa	2 puntos
Experiencia laboral de al menos un año en el ámbito de atención a víctimas	1 punto
Conocimiento hablado y escrito del idioma árabe	3 puntos
Conocimiento de idioma inglés (mínimo nivel B2) o con idioma francés (mínimo nivel B2)	1 punto
Conocimiento de idioma euskera (mínimo nivel B2)	1 punto
Formación en migraciones, interculturalidad, delitos de odio, y/o racismo y xenofobia que sumen en conjunto al menos 250 horas	4 puntos
Formación de al menos 120 horas de formación en materia de igualdad entre mujeres y hombres	3 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.

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

La formación deberá acreditarse mediante certificado y puntuará únicamente aquella que contenga al menos 20 horas de duración.



B) Criterios sociales (hasta 20 puntos)

Contratación de mujer en situación de desempleo que pase a formar parte del equipo de trabajo (a excepción del personal a subrogar)	1 punto
Contratación de personal de entre 18 y 30 años y/o mayores de 55 años que pase a formar parte del equipo de trabajo (a excepción del personal a subrogar)	1 punto
Contratación de personal con un grado de discapacidad igual o superior al 33% que pase a formar parte del equipo de trabajo (a excepción del personal a subrogar)	1 punto
La entidad licitadora dispone de Convenio Colectivo de empresa	2 puntos
Medidas de conciliación de la entidad licitadora: - Horarios flexibles de entrada y/o salida - Jornada intensiva en verano - Vacaciones flexibles y a elección de la trabajadora o trabajador	4,5 puntos (1,5 puntos por cada medida aplicada)
La entidad licitadora dispone de un Plan/Protocolo contra la discriminación racial	6 puntos
La entidad licitadora dispone de un plan o medidas de bienestar emocional para el personal	4,5 puntos

Los apartados de la oferta relativos a los criterios sociales, referidos al porcentaje de jornada, tanto por sexo como por edad y el grado de discapacidad igual o superior al 33%, deberán acreditarse mediante la documentación correspondiente: fotocopia del DNI/NIE del personal a contratar para prestar el servicio, así como certificado de discapacidad del 33 %.

Para acreditar la disposición de Convenio Colectivo de empresa y Plan/Protocolo contra la discriminación racial/Plan o medidas de bienestar emocional para el personal deberá aportarse copia de los mismos.

Las medidas de conciliación deberán suscribirse por el comité de empresa o la representación legal de las personas trabajadoras, o en su defecto ir firmado por las personas beneficiarias de las medidas de conciliación.

C) 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: $PL = 15X \cdot A/B$ 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, por importe unitario de intervención e importe total (anual).

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.C). 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 persona 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 DNI o documento que reglamentariamente le sustituya.

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

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

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

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

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

e) Empresas extranjeras:

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



organización para poder llevar a cabo en él la prestación del contrato, deberán acreditar cumplir con este requisito.

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

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

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

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

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

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

h) La documentación que permita comprobar el cumplimiento de los “Criterios sociales” en los que haya obtenido puntuación la oferta de la licitadora que resulte adjudicataria.

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

16. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

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

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



17. ADJUDICACIÓN

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

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

La eficacia de la adjudicación quedará suspendida durante el plazo de 10 días naturales contados desde la fecha de remisión de la notificación de la adjudicación y según lo dispuesto en el artículo 101 LFCP.

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 persona adjudicataria no pudiera formalizarse el contrato, el órgano de contratación podrá acordar la resolución del mismo, previa audiencia de la misma, debiendo ésta abonar a la Administración una cantidad equivalente al 5% del valor estimado del contrato, así como los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan a la cantidad anterior.

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

2. 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 II Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra o, en su caso, el



convenio colectivo de aplicación, o cualquier otro extremo que se considere necesario en relación con la personalidad, capacidad, solvencia o modo de ejecución del contrato.

3. Cuando el contratista o personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la unidad gestora podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir 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 éste prevé como penalizables.

21. REGLAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

La empresa adjudicataria quedará subrogada en los derecho y obligaciones laborales y de Seguridad social anterior, incluyendo los compromisos de las pensiones. Se adjunta en este sentido el ANEXO I con las condiciones de subrogación.

Existe la obligación del contratista de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aun en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último.

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.

La empresa adjudicataria queda obligada a adscribir para la ejecución del contrato a personal que cuente con la titulación académica y profesional exigida en las cláusulas 11.1 y 11.4 de solvencia técnica. Dicha exigencia de titulación será de obligado cumplimiento para todo el personal adscrito al servicio.

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.



5. La empresa contratista garantizará que se llevará a cabo la ejecución del contrato cumpliendo las prescripciones técnicas.

6. 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.

7. 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.

8. La adjudicataria ejecutará los trabajos en estrecha conformidad con las directrices de la entidad contratante. El personal asignado deberá seguir rigurosamente las instrucciones de actuación estipuladas en la Parte II, prescripciones técnicas del presente Pliego, así como cualesquiera instrucciones y protocolos específicos que sean dictados de forma expresa por la Dirección General durante la vigencia del contrato.

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

22. CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN: FORMACIÓN DEL PERSONAL

Será obligación de la empresa contratista realizar, en el plazo de un mes desde que se realice una nueva contratación, una formación dirigida al nuevo personal de mínimo 15 horas sobre: 1) el conocimiento de los principales recursos en torno a la lucha contra el racismo y la xenofobia en Navarra: recursos públicos (con especial atención a los servicios que se ofrecen en el espacio común de Pamplona y Tudela), entidades sociales y asociaciones de personas migrantes; 2) principal normativa de referencia, incluyendo procedimientos penales, administrativos y civiles: europea, estatal y foral.

Además de esta formación, deberá presentar en el primer mes de cada año de vigencia del contrato, una propuesta de formación continua del personal de 40 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 a nivel europeo, estatal y autonómico, en relación al objeto del contrato: normativa de extranjería, normativa en relación a discriminación, delitos de odio, etc.
- Racismo y xenofobia.
- Incidentes y delitos de odio.
- Justicia y prácticas restaurativas.
- Competencias en atención intercultural desde una perspectiva de género y perspectiva comunitaria.
- Servicios y actuaciones de la Dirección General de Políticas Migratorias.

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.



23. AUTORIZACIONES Y LICENCIAS

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

24. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN

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

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.

25. RIESGO Y VENTURA

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

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

26. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

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

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

Conforme a las mismas, la adjudicataria estará obligada a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva sobre todos aquellos datos y documentos relacionados con el contrato, así como a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo, suministrado o perteneciente a la Administración, para lo cual divulgará entre sus empleados la obligación del deber de secreto, estableciendo los protocolos que se requieran para su efectivo cumplimiento. Esta obligación de confidencialidad subsistirá aún después de finalizada la ejecución del contrato, y tendrá carácter indefinido.

La adjudicataria seguirá, respecto de los datos y documentos relacionados con el contrato, las concretas instrucciones que reciba de la unidad gestora del contrato. Si la adjudicataria considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, la LOPDGDD o



cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o los Estados miembros, informará inmediatamente a la unidad gestora del contrato.

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

27. RESPONSABILIDAD DE LA CONTRATISTA

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

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

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

28. CONTROL DE CALIDAD

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

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

Con el objeto de controlar la calidad de los procesos y materiales la contratista llevará a cabo 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.

29. OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

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

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

30. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

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

31. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

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

2. Se consideran incumplimientos leves:

a) El incumplimiento de las instrucciones dictadas por escrito por el órgano de contratación.

3. Se considerarán incumplimientos graves:

a) Ejecución defectuosa del contrato respecto a las condiciones técnicas exigidas.

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, la reincidencia en un mismo incumplimiento grave anterior, así como las siguientes actuaciones:

a) Incumplimiento de las prescripciones técnicas descritas en la parte II de este pliego.



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

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

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

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

f) El incumplimiento de los compromisos adquiridos y que han servido como criterio de adjudicación.

g) La falsedad o falsificación de los servicios prestados.

h) Incumplimiento total o parcial de la obligación de subrogar a cualquiera de las personas trabajadoras que componen la plantilla adscrita al servicio

i) La alteración de las condiciones laborales de la plantilla que suponga una reducción de la antigüedad media o un avance hacia fechas más recientes de la fecha media de alta del personal adscrito, en comparación con los datos fijados en el Anexo I de subrogación.

j) No aportar en el plazo de 5 días naturales los datos del personal cuando se le requiera por el órgano de contratación.

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

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

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

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

32. FORMA DE PAGO

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

El abono se realizará por mensualidades vencidas.

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.

33. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

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

34. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

35. PROPIEDAD Y EXPLOTACIÓN DE LOS TRABAJOS

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

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

36. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE LAS LICITADORAS

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



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

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

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

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

37. IMPUGNACIÓN DE ACTOS

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

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

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

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

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

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



38. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS PLIEGOS

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



PARTE II: PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL Y CONTEXTUALIZACIÓN DE RACISMO Y XENOFOBIA
 - 2.1. Conceptos clave
 - 2.2. Contextualización de racismo y xenofobia
 - 2.3. Datos relevantes
3. SERVICIO DE ATENCIÓN FRENTE AL RACISMO Y LA XENOFOBIA
 - 3.1. Definición y objeto
 - 3.2. Personas destinatarias
 - 3.3. Ámbito de actuación y horario
 - 3.4. Acceso al servicio
 - 3.5. Principios de intervención
 - 3.6. Tipos de intervención
 - 3.7. Fases de la intervención
 - 3.8. Recursos humanos
 - 3.9. Funciones del personal del servicio
 - 3.10. 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



1. INTRODUCCIÓN

El Decreto Foral 241/2023, de 15 de noviembre, modificado por el Decreto Foral 149/2025, de 30 de diciembre, establece la estructura orgánica del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, indicando el ámbito material de competencias de la Dirección General de Políticas Migratorias y del Servicio Ayllu de Convivencia intercultural y lucha contra el racismo y la xenofobia.

En respuesta a estas atribuciones la Dirección General de Políticas Migratorias ha impulsado distintas actuaciones, estrategias y planes que se concretan en la elaboración del Plan de Lucha contra el Racismo y la Xenofobia en Navarra 2021-2026 aprobado por acuerdo de Gobierno de Navarra el 16 de marzo de 2022. En este plan se detectó que la población de origen migrante de nuestra comunidad identifica contextos racistas y xenófobos en la sociedad navarra, con los cuales tiene que convivir de manera cotidiana.

Mediante Orden Foral 10/2022, de 26 de julio, del Consejero de Políticas Migratorias y Justicia, se aprobó la implantación del Servicio de Atención frente al Racismo y la Xenofobia en Navarra como programa experimental, con el fin de ofrecer un servicio de atención integral a las víctimas de discriminación por racismo o xenofobia.

El “Servicio de Atención frente al Racismo y la Xenofobia” – en adelante SARX – está incluido en la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general como prestación no garantizada según dispone el Decreto Foral 69/2008, 17 de junio conforme lo establecido en la modificación introducida mediante Decreto Foral 38/2023, de 5 de abril (BON de 5 de mayo de 2023), y lleva prestando sus servicios desde mayo de 2023.

Además, el compromiso de la Dirección General de Políticas Migratorias en la lucha contra el racismo y la xenofobia se ha materializado con el impulso y aprobación de la Ley Foral 13/2023, de 5 de abril, de Lucha contra el Racismo y la Xenofobia, que pretende desarrollar políticas públicas que, al amparo de la regulación europea, promuevan la prevención, la protección y la reparación de la discriminación por origen étnico o racial, llevando al ámbito de Navarra los estándares más exigentes de protección en materia de derechos humanos, como corresponde a una sociedad avanzada que busca la cohesión como medio imprescindible para su desarrollo.

El artículo 31.1 de dicha Ley Foral refiere que el Gobierno de Navarra promoverá la utilización de mecanismos de justicia restaurativa como principal herramienta de prevención y reparación ante los efectos del racismo y la xenofobia.

2. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL Y CONTEXTUALIZACIÓN DE RACISMO Y XENOFobia

2.1. Conceptos clave

A continuación, se recogen la definición de una serie de conceptos y términos que se emplean a lo largo de este documento tanto con el fin de facilitar su mejor comprensión, como de servir de orientación en la valoración de los incidentes a los que se vaya a dar respuesta en el marco de las atenciones del SARX.



- **Incidente discriminatorio racista¹:** todo acto prejuicioso que es percibido por la víctima o por cualquier otra persona como racista o xenófobo, sea o no constitutivo de delito.
- **Tipologías de discriminación²:**
 - **Discriminación directa:** situación en la que se encuentra una persona, cuando por motivos de origen étnico o racial, sea tratada de manera menos favorable de lo que sea, haya sido o vaya a ser tratada otra persona en situación análoga o comparable.
 - **Discriminación indirecta:** situación por la que una disposición, un criterio, una interpretación o una práctica aparentemente neutra sitúa a personas de un origen racial o étnico concreto en desventaja particular con respecto a otras personas, salvo que dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y salvo que los medios para la consecución de esa finalidad sean adecuados y necesarios.
 - **Discriminación por asociación:** situación por la que una persona o un grupo sufre una desventaja o discriminación por su asociación o relación con una persona o grupo, por su origen étnico o racial.
 - **Discriminación interseccional:** la combinación simultánea de distintos motivos de discriminación genera un tipo de discriminación específica que es una forma de opresión con características propias.
- **Raza³:** cualquier constructo político y social empleado históricamente para la diferenciación entre las personas en base a categorías culturales, fenotípicas o religiosas que generan discriminación y desigualdad.
- **Racismo:** sistema de dominación y de inferiorización de un grupo sobre otro basado en la racialización de las diferencias, en el que se articulan las dimensiones institucional, social y cultural. Se expresa a través de un conjunto de ideas, discursos y prácticas de invisibilización, estigmatización, discriminación, exclusión, explotación, agresión y despojo.
- **Racismo estructural:** actitudes, comportamientos y prácticas institucionalizadas que generan discriminación y desigualdad social, tanto material como simbólica, con base en criterios raciales. Opera a través de las políticas de las instituciones mayoritarias y del comportamiento de los individuos que implementan dichas políticas y controlan esas instituciones, las cuales, aunque en apariencia son neutrales en su intención, producen un efecto diferencial y/o perjudicial sobre los grupos minoritarios
- **Racismo social:** tiene lugar en un plano interpersonal manifestándose mediante actos individuales y/o colectivos cotidianos que se traducen en agresiones verbales, físicas, maltrato, validación de prácticas discriminatorias o desigualdades.
- **Xenofobia:** hace referencia a las actitudes, conductas y sentimientos de recelo, odio y hostilidad hacia las personas extranjeras.

¹ Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI). (s.f.). La lucha contra el racismo y la discriminación racial en el ámbito policial: Recomendación núm. 11 política general de la ECRI: temas principales. Consejo de Europa. <https://www.coe.int/en/web/european-commission-against-racism-and-intolerance>.

² Definiciones del Artículo 2 de la Ley Foral 13/2023, de 5 de abril, de Lucha contra el Racismo y la Xenofobia, BON N.º 83. Publicada en el Boletín Oficial de Navarra el 24 de abril de 2023; BOE de 4 de mayo de 2023.

³ Artículo 5 de Ley Foral 13/2023, de 5 de abril, de Lucha contra el Racismo y la Xenofobia, BON N.º 83. Publicada en el Boletín Oficial de Navarra el 24 de abril de 2023; BOE de 4 de mayo de 2023. Y, Routledge; Schell, C. J., Dyson, K., Fuentes, T. L., Des Roches, S., Harris, N. C., Miller, D. S., Woelfle-Erskine, C. A., & Lambert, M. R. (2020). From individual to structural discrimination. In Race and ethnic conflict (pp. 120-124). The ecological and evolutionary consequences of systemic racism in urban environments. Science, 369(6510), eaay4497. <https://doi.org/10.1126/science.aay4497>



- **Incidente de odio**⁴: acto prejuiciosos que es percibido por la víctima o por cualquier otra persona como racista, xenófobo o de otra forma de intolerancia, aunque no sea delito.
- **Discurso de odio**⁵: aquella expresión, manifestación, que pretende dañar al prójimo, su dignidad, sus derechos fundamentales, y pretende promover cualquier manifestación de intolerancia.
- **Delitos de odio**⁶: cualquier infracción penal, incluyendo infracciones contra las personas o las propiedades, donde la víctima, el local o el objetivo de la infracción se elija por su, real o percibida, conexión, simpatía, filiación, apoyo o pertenencia a un grupo.
- **Victimario/a o Responsable**⁷: es aquella persona que inflige un daño o perjuicio a otra en un momento determinado (quien pasa a ser, por oposición, la víctima de la acción). Ese daño puede constituir un delito o no.
- **Justicia restaurativa**: modelo alternativo o complementario de justicia cuyo objetivo es reparar el daño causado a la víctima. Se trata de un proceso que admite diferentes formas de llevarse a la práctica, pero en el que interviene siempre una tercera persona ajena al conflicto que media, busca resolver las consecuencias del daño y sus implicaciones futuras mediante el diálogo directo (mediación) o con la participación de la comunidad y el entorno (círculos, talleres y conferencias) para alcanzar un acuerdo reparador.

2.2. Contextualización de racismo y xenofobia

La existencia de personas que sufren discriminación o son víctimas de actitudes delictivas por razón de etnia, raza u origen nacional, entre otros motivos, es una realidad.

En la sociedad contemporánea, la diversidad cultural, de orígenes nacionales y fenotipos es creciente y con vocación de permanecer. No se trata de un hecho puntual o circunstancial. Asimismo, un fenómeno principalmente enriquecedor como es esta diversidad, en ocasiones, es aprovechado por otros elementos de carácter excluyente para manifestarse en forma de racismo y xenofobia.

La Igualdad de Trato y No Discriminación es un principio democrático básico en el funcionamiento de las instituciones públicas y también de las sociedades.

Por ello, es necesario convertir la lucha contra el racismo y la discriminación en una señal de identidad de las políticas públicas más comprometidas con la igualdad.

2.3. Datos relevantes

Los datos estadísticos, computados en el *Informe sobre la evolución de los delitos e incidentes de odio en España 2025*, muestran que el total de delitos e incidentes de odio registrados por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en España asciende a 2417 hechos, un 23,63% más que en 2024, de los cuales, 2242 son delitos de odio y 175 hechos se corresponden

⁴ Guía de actuación local ante incidentes de odio racista, xenófobo, antigitano y LGTBfóbico (Documento base), biltzen – Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural, Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, edición julio 2022.

⁵ Guía básica de igualdad de trato y no discriminación, Eraberean – Red para la igualdad de trato y no discriminación, Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico, 1ª edición, septiembre de 2020.

⁶ Decisión sobre Tolerancia y No Discriminación, nº 4/03. OSCE, 2003.

⁷ Guía de actuación local ante incidentes de odio racista, xenófobo, antigitano y LGTBfóbico (Documento base), biltzen.



con infracciones administrativas y resto de incidentes. En cuanto a los delitos registrados, el ámbito donde más hechos se registran es racismo/xenofobia con un 42%.

Por su parte, de los 122 hechos reconocidos en Navarra, más de un 25% son relacionados con delitos de odio vinculados al racismo/xenofobia⁸.

Durante estos últimos años la población migrante presenta en Navarra un crecimiento algo más rápido respecto al resto de España. Este repunte contrasta con el leve descenso de la población nativa. Estos cambios poblacionales pueden derivar en diferentes situaciones de racismo y/o xenofobia.

Por otro lado, la memoria anual de resultados 2025 del SARX refleja que el servicio ha atendido 265 nuevos casos. Las intervenciones realizadas para la atención de estos casos ascienden a 2.997.

Estos datos siguen subiendo a pesar de la infra denuncia e infra detección de los mismos, siendo únicamente la punta del iceberg.

Este análisis hace patente la necesidad de continuar ofreciendo un servicio público que visibilice y prevenga estas situaciones, y que lleve a cabo una atención integral a los casos de discriminación por razón de origen, pertenencia cultural o nacionalidad, siendo un mecanismo de garantía de derechos humanos en la Comunidad Foral.

3. SERVICIO DE ATENCIÓN FRENTE AL RACISMO Y LA XENOFOBIA – SARX

3.1. Definición y objeto

El “Servicio de atención frente al racismo y la xenofobia en Navarra” responde a la necesidad de ofrecer una atención integral frente a cualquier situación de racismo o xenofobia que se produzca en la Comunidad Foral de Navarra, con el fin de garantizar el acceso a todos los derechos ciudadanos a cualquier persona que sufra situaciones de discriminación por origen étnico, racial o nacional, así como realizar tareas de sensibilización, información y formación al conjunto de la ciudadanía.

La intervención del servicio se basará en las líneas estratégicas de detección, prevención, protección y reparación.

Los objetivos específicos son:

- Proporcionar una atención integral a las presuntas víctimas de incidentes racistas y/o xenófobos desde la perspectiva socioeducativa, psicológica y jurídica.
- Facilitar formación para prevenir la aparición, repetición y/o aumento de incidentes discriminatorios por razón de origen étnico, racial o nacional, con especial atención a los contextos y personas vulnerables a la discriminación interseccional.
- Informar y asesorar a profesionales de las administraciones públicas o entidades de iniciativa social u otras, implicadas en la prevención, detección y alerta temprana de incidentes o situaciones de racismo y/o xenofobia, así como en la atención a las presuntas víctimas.

⁸ Muniesa Tomás, M.ª P., Rivera Jofré, S., Menéndez Martín, F., Colás Fuentes, E., Méndez Matos, G., Gómez Esteban, J., Amado Hernández, M. P., González González, M., Buquerín Pascual, S., & Matilla Molina, A. (2026). *Informe sobre la evolución de los delitos e incidentes de odio en España 2026*. Ministerio del Interior.



- Mejorar la relación entre los distintos organismos y las y los agentes implicados en la atención a presuntas víctimas de racismo y/o xenofobia en Navarra, avanzando hacia un marco compartido de trabajo, comunicación y desarrollo de alianzas efectivas. Incorporar vías complementarias o alternativas de resolución de conflictos y reparación basadas en un enfoque restaurativo con: víctimas, personas ofensoras y otros agentes de la comunidad.

3.2. Personas destinatarias

Este servicio atiende principalmente a las personas que hayan sufrido de manera directa o indirecta cualquier tipo de discriminación por origen étnico, racial u origen nacional y se encuentren en la Comunidad Foral, independientemente de su situación administrativa.

En los casos en los que sea posible, se atenderá a victimarios o victimarias con actuaciones de acompañamiento, terapia, formación y reeducación.

También atenderá a las y los profesionales de las administraciones públicas, entidades de iniciativa social o de otros ámbitos, con implicación en la detección y atención a las víctimas.

Por último, desde una perspectiva restaurativa y comunitaria, se realizará apoyo y acompañamiento a diferentes agentes de la comunidad que intervengan en la detección, prevención, protección y reparación frente al racismo y la xenofobia en pro de una convivencia positiva para toda la ciudadanía.

3.3. Ámbito de actuación y horario

El ámbito geográfico de actuación del servicio comprende toda la Comunidad Foral con dos puntos de atención presencial fijos, compartidos con otros Servicios de la Dirección General de Políticas Migratorias y que ésta pondrá a disposición de la entidad adjudicataria, ubicados uno en Pamplona y otro en Tudela.

Para aquellos casos en los que se requiera una atención presencial en otro punto de la geografía navarra, el personal del servicio se desplazará y se coordinará con los recursos públicos o en su caso, con la entidad derivante, para encontrar un espacio adecuado para desarrollar la intervención. Se establece la obligatoriedad de que un mínimo del 10% de las intervenciones anuales se realice fuera de Pamplona y Tudela.

La distribución inicial de horarios y de turnos en el Servicio estará contemplada en la propuesta técnica de trabajo, sin perjuicio de que a lo largo de la vida del contrato estos puedan ser modificados, bien a instancia de la Dirección General de Políticas Migratorias como por parte de la empresa adjudicataria (debiendo ser, en este caso, aprobada por el órgano contratante).

En las oficinas de ambas localidades se garantizará un horario de atención mínimo de lunes a viernes de mañana y tarde, pudiendo flexibilizar el horario durante los meses de julio y agosto, previa aprobación de la Dirección General de Políticas Migratorias.

El horario deberá ser flexible en atención a la demanda, especialmente para llevar a cabo intervenciones formativas o grupales/comunitarias.

3.4. Acceso al servicio

Los casos pueden ser reportados de manera directa por la persona que ha sufrido el daño o por una tercera persona física o jurídica que ha detectado una situación discriminatoria.



En estos casos se intentará conocer la identidad de la persona que ha sufrido el daño para contactar con ella y ponerse a su disposición.

Así mismo, los casos podrán ser derivados por profesionales tanto del ámbito público como de entidades de iniciativa social o privadas, que conozcan situaciones de discriminación por origen étnico, racial u origen nacional que puedan beneficiarse de la atención prestada por el servicio.

La atención se realizará previa cita que podrá ser solicitada de manera presencial, en las oficinas del SARX, telefónica o telemática.

Con carácter general se da dar respuesta en un plazo máximo de 7 días. Ante situaciones urgentes, valoradas así por el equipo técnico, será en un plazo máximo de 24 horas desde la notificación y se informará de ellas de manera inmediata al Servicio Ayllu de Convivencia Intercultural y Lucha contra el racismo y la xenofobia.

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

Por otro lado, desde un punto de vista comunitario, es el propio servicio quien accede a las personas, una vez identifica espacios o personas clave en la promoción de la convivencia intercultural y la lucha contra el racismo y la xenofobia, es el servicio quien promueve intervenciones por iniciativa propia, buscando siempre la participación de los agentes destinatarios.

3.5. Principios de intervención

Las personas que han sufrido un incidente discriminatorio por origen étnico, racial u origen nacional no son solo objeto de protección y apoyo, sino que son titulares de derechos; por tanto, todas las intervenciones han de plantearse aplicando el **enfoque de derechos**, con el objetivo de promover, proteger y salvaguardar sus derechos en todos los procesos, actuaciones y decisiones que les afecten, así como el ejercicio real y efectivo de los derechos reconocidos.

La atención en la lucha frente al racismo y la xenofobia requiere que se lleve a cabo desde un **enfoque antirracista**, destinado a identificar, desafiar y eliminar el racismo en todas sus expresiones sociales e institucionales; un **enfoque interseccional** que permita reconocer y analizar las dinámicas de poder y los sistemas de desigualdad predominantes en un contexto, combinado con el **enfoque de género**; un **enfoque comunitario y restaurativo**, que contribuya tanto a la prevención como a la no repetición de la discriminación, pudiendo trabajar de manera complementaria con personas responsables de la conducta discriminatoria, siempre garantizando la protección y la prioridad de las víctimas y el compromiso con la transformación social; y un **enfoque intercultural**, entendido como mecanismo de interacción entre personas de distintos orígenes y culturas, dentro de la valoración y respeto a la diversidad cultural.

Los casos susceptibles de ser atendidos contarán con una atención basada en el **enfoque de atención centrado en la persona, a través del acompañamiento socioeducativo, asesoramiento jurídico y atención psicosocial** a lo largo de todo el proceso; en función de las necesidades de la persona atendida, y contando siempre con su voluntariedad.

3.6. Tipos de intervención

El Servicio ofrecerá al menos los siguientes tipos de intervenciones desde sus figuras profesionales teniendo en cuenta los ámbitos de detección, prevención, protección y reparación:



- a) Intervención individualizada con casos desde el acompañamiento socioeducativo, el asesoramiento jurídico y la atención psicosocial. Elaboración del Plan de Intervención y coordinación con profesionales que se encuentren en interacción con los casos atendidos por el servicio.
- b) Actuaciones grupales/comunitarias: Comprenden procesos y estrategias colectivas del tejido social como una herramienta clave en la lucha contra el racismo y la xenofobia, teniendo en cuenta la detección, prevención, protección y reparación ante la discriminación por origen racial, étnico o nacional. La intervención implicará especialmente el trabajo en red con profesionales de la administración pública, entidades de iniciativa social y de otros ámbitos. Al menos, deberá realizarse con TECIR (Técnicas/os de convivencia intercultural y lucha contra el racismo y la xenofobia), otros servicios de la Dirección General de Políticas Migratorias y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- c) Coordinación y colaboración con profesionales (instituciones públicas, entidades sociales, recursos especializados, empresas, profesionales del ámbito jurídico y otros agentes clave) para el abordaje colaborativo del objeto del contrato.
- d) Atención a consultas de profesionales con implicación en la detección y atención a las víctimas para orientar y apoyar su intervención.
- e) Formación a personal técnico, especialmente aquellos que trabajen en puntos de atención directa a la ciudadanía; personal político, tanto de Entidad Local como del Gobierno de Navarra, con la finalidad de sensibilizar y dotar de herramientas que permitan la detección, prevención y actuación frente a situaciones de racismo y xenofobia; y ciudadanía en general con el fin de sensibilizar sobre la temática.
- f) Conocimiento y análisis de territorios a nivel de la Comunidad Foral de Navarra a través de observación directa, coordinaciones con profesionales a nivel local, análisis documental, monitoreo de redes sociales y prensa, ... que permitan tanto identificar contextos racistas y xenófobos que pueden generar situaciones de conflicto, como fundamentar una propuesta de acción.
- g) Coordinación interna y formación del equipo, tareas de gestión y difusión del servicio.

La intervención directa con personas que acudan al servicio, así como las actuaciones grupales/comunitarias se prestarán de manera presencial; otro tipo de intervenciones podrán realizarse de manera telefónica y telemática, dando prioridad siempre a las intervenciones presenciales.

El servicio ofrecerá una atención integral con un equipo interdisciplinar en base al Plan de Intervención acordado en cada caso. Los casos susceptibles de ser atendidos podrán contar con una atención basada en **el acompañamiento socioeducativo, asesoramiento jurídico y atención psicosocial** a lo largo de todo el proceso; en función de las necesidades de la persona atendida, y contando siempre con su voluntariedad.

Atención socioeducativa: desarrolla acciones individualizadas, adaptadas a la realidad y necesidades de cada persona, basadas en la creación de espacios seguros y objetivos que favorecen la escucha, el acompañamiento y la participación, evitando prácticas revictimizantes. La intervención se orienta a procesos de reparación y resarcimiento, tanto a nivel personal,



grupal como comunitario, teniendo en cuenta el impacto del daño en la comunidad de pertenencia y promoviendo la restitución de derechos, el fortalecimiento personal y la cohesión social. Asimismo, realiza acciones de acompañamiento, orientación, trabajo en red y sensibilización, contribuyendo a la prevención y transformación social frente a las discriminaciones raciales y xenófobas.

Atención jurídica: se estudia cada situación en particular intentando identificar el tipo de discriminación, los derechos vulnerados y las posibles vías de actuación y/o acciones judiciales. Se informa a la persona de las vías de denuncia existentes y de los tipos de procedimiento en cada caso. Vehiculará las demandas ciudadanas hacia procedimientos administrativos, judiciales o de justicia restaurativa, con el objetivo de reparar el daño sufrido, y de reponer a la víctima en el pleno ejercicio de sus derechos.

Atención psicológica: acompaña procesos individuales y colectivos frente a la discriminación racial, étnica, migrante y/o interseccional, situando a las personas y comunidades afectadas en el centro de la intervención. Su labor se orienta al reconocimiento y la detección y/o reparación del daño emocional (abordaje del impacto psicológico del racismo y del trauma/estrés racial), el fortalecimiento de recursos personales y comunitarios, y el empoderamiento, generando espacios de apoyo seguros que restituyen dignidad, agencia y sentido de pertenencia.

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. Con carácter general, la intervención directa con un caso, no podrá superar las 15 horas con la víctima/s y las 7 horas con el/la victimario/a. Este número de horas se podrá ampliar en casos excepcionales, previa consulta a la Entidad Pública.

3.7. Fases de la intervención

En los casos de atención directa individualizada (de una persona o grupo de personas) se llevarán a cabo al menos las siguientes fases:

a) Recepción de caso

b) Acogida y valoración. Si no se aprecian indicios suficientes de la existencia de un incidente racista y/o xenófobo se informa a la persona y se deriva a otros recursos en caso necesario.

c) Desarrollo de la intervención a través del diseño y ejecución del Plan de Intervención. El apoyo del servicio podrá cesar en cualquier fase del proceso a decisión de la persona atendida o del propio equipo de profesionales.

d) Cierre del expediente.

La entidad pública pondrá a disposición de la adjudicataria protocolos de funcionamiento del servicio a seguir.

En cuanto a la intervención grupal/comunitaria se guiará según las fases de la metodología de Investigación Acción Participativa (IAP).

3.8. Recursos humanos

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



- Personal técnico en intervención socioeducativa
- Personal técnico de atención psicológica
- Personal técnico de asesoramiento jurídico

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 jurídica con funciones de coordinación, 1 jornada anual a la figura jurídica, 2 jornadas anuales a las figuras de técnica en intervención socioeducativa y 1,5 jornadas anuales a las figuras de psicología.

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.

3.9. Funciones del personal del servicio

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

Funciones de la figura de coordinación:

Una de las figuras profesionales, además de prestar atención jurídica, 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.
- Redactar informes técnicos como herramienta para el diagnóstico y análisis de causas estructurales de racismo. Estos informes serán emitidos por el SARX como persona jurídica de oficio o a instancia de parte o de la DGPM.
- Garantizar el desarrollo de los procesos y de los procedimientos de calidad establecidos por la DGPM (gestión quejas y sugerencias, encuestas de satisfacción, ...).
- Velar por el cumplimiento de la normativa.
- Asistir a todas aquellas reuniones que se lleven a cabo con la DGPM y a todas aquellas otras que la DGPM considere oportuno para el adecuado desarrollo del Servicio.
- Coordinarse con el resto de servicios en materia de migraciones ubicados en el espacio común proporcionado por la Dirección General de Políticas Migratorias para la gestión compartida del mismo.
- 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 atención socioeducativa:

- Realizar la acogida de los casos.
- Intervención socioeducativa de asesoramiento, orientación, acompañamiento y seguimiento individualizado con las víctimas.
- Potenciar los recursos propios de la persona para superar su estigma social y dotarla de herramientas para utilizar los mecanismos de protección y de garantía de derechos.



- Coordinarse con los agentes comunitarios locales para facilitar el acceso de las personas que han sufrido o sufren discriminación a recursos de la comunidad, actividades y servicios de ocio y tiempo libre.
- Información, asesoramiento y acompañamiento a profesionales en casos relacionados con la discriminación por origen étnico, racial o nacional en los que no es necesario que realice intervención directa el servicio.
- Otras intervenciones grupales y/o comunitarias que se llevan a cabo, así como aquellas que apoyen una mayor detección, prevención y sensibilización en la comunidad de acogida.

Funciones del personal técnico en asesoramiento jurídico:

- Analizar cada situación de discriminación y tratar de identificar su motivación principal, el derecho o derechos vulnerados, las posibles vías de actuación a nivel administrativo de justicia restaurativa o penal.
- Asesoramiento jurídico a las víctimas, ofreciendo siempre la posibilidad de intervenir desde la justicia restaurativa como principal herramienta de prevención y reparación ante los efectos del racismo y la xenofobia.
- Coordinación y derivación interadministrativa de incidentes racistas y xenófobos con la Sección de Mediación y Justicia Restaurativa de la DG de Justicia.
- Informar, orientar y asesorar sobre el procedimiento jurídico en los casos de delitos de odio por discriminación por origen racial, étnico u origen nacional.
- Redacción de informes jurídicos en nombre del SARX.
- Coordinación con profesionales de ámbito jurídico: fiscalía, oficinas de asistencia a las víctimas del delito, defensor del pueblo, colegios de abogacía, ...

Funciones del personal técnico en atención psicosocial:

- Evaluación de los aspectos psicológicos y de salud mental presentes en las diversas situaciones específicas de vulnerabilidad de las personas atendidas víctimas de discriminación por origen racial, étnico u origen nacional.
- Realizar las sesiones de asesoramiento dotando de herramientas para trabajar el trauma, y dotar de herramientas para superar el estigma social y lograr el empoderamiento, y la intervención terapéutica (a nivel individual y grupal).
- Supervisar el seguimiento del Plan de Intervención de casos con la profesional de referencia del mismo.
- Coordinación con profesionales que se encuentren en interacción con los casos atendidos por el servicio.
- Derivación, en su caso, al Sistema Público de Salud Mental.
- Intervenciones para la prevención de reincidencia de casos de discriminación racial y xenófoba a través de la reeducación y trabajo con los victimarios/as.
- Otras intervenciones grupales y/o comunitarias que se lleven a cabo, así como aquellas que apoyen una mayor detección y sensibilización en la comunidad de acogida.

Otras funciones del equipo técnico:

- Elaborar y cumplimentar registros y documentación de los procesos de intervención. La figura profesional de referencia será la responsable de elaborar el Plan de Intervención de los casos atendidos en colaboración con el resto del equipo y



coordinarse con los profesionales de diferentes ámbitos que estén interviniendo con el caso.

- Generar espacios de encuentro y relación que aborden la discriminación por origen étnico, racial o nacional y fomenten dinámicas, narrativas y valores que posibiliten una convivencia intercultural igualitaria en el trato, sin discriminación.
- Promover, diseñar e impartir formación basada en prácticas restaurativas comunitarias, dirigida a personas potencialmente víctimas de racismo y/o xenofobia, personal técnico, cargos políticos y ciudadanía en general, con el objetivo de crear conciencia antirracista y detectar posibles casos de racismo y/o xenofobia u otras propuestas formativas.
- Elaborar y difundir materiales de difusión del servicio, divulgativos y de apoyo, que deberán estar como mínimo en los siguientes idiomas: castellano, euskera, árabe, inglés y francés y editados en lenguaje claro. Los materiales de difusión deberán estar validados por la Entidad Pública.
- Recabar datos relacionados con los indicadores de evaluación y calidad establecidos.
- Informar y asesorar en relación a los diferentes servicios y recursos de atención especializada en materia psicológica, jurídica o socioeducativa existentes en la Comunidad Foral en cuanto a la lucha contra el racismo y la xenofobia en la comunidad.
- Colaborar con los servicios ubicados en el espacio común de Pamplona y Tudela y resto de servicios dependientes de la Dirección General de Políticas Migratorias, para un buen funcionamiento del espacio común.
- Investigación y conocimiento de las dinámicas en espacios virtuales, mediáticos, institucionales y contextos sociales relacionadas con el racismo y la xenofobia.
- Participar en espacios de coordinación interna destinados al desarrollo del proyecto y al adecuado funcionamiento del servicio.
- 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.

3.10. Recursos materiales

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

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 entidad adjudicataria 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.

Se creará una Comisión de Seguimiento constituida por profesionales del Servicio Ayllu 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 Ayllu de convivencia intercultural y lucha contra el racismo y la xenofobia 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, seguimiento de casos, revisión de informes, análisis de propuestas de modificación y revisión/mejora del proyecto de trabajo, etc.

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.

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 la figura técnica 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 los casos atendidos, tendrán como referencia los Planes de Intervención y los Informes de Seguimiento, en su caso. 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 mediante la revisión del Plan de 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 del caso.



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 IV.
- Informe semestral que refleje las características y volumen de actividad del servicio, las características de los actos discriminatorios y la calidad del servicio. Una vez que el servicio esté en funcionamiento, se acordará el contenido del mismo entre la adjudicataria y la unidad gestora. Tratamiento de datos, elaboración de indicadores
- 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 del precio convenido en el contrato, en la forma establecida en la cláusula 32 del pliego de condiciones particulares.

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

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) Prestar el servicio, en dos espacios físicos y organizativos ubicados, uno en Pamplona y otro en Tudela, con el fin de hacerlo más accesible, garantizando la presencia de todos los perfiles profesionales en ambas, al menos 2 días a la semana, a excepción de la figura de coordinación.

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

d) La prestación del servicio se llevará a cabo siguiendo el proyecto presentado por la entidad adjudicataria en coherencia con los protocolos establecidos y proporcionados por la Dirección General de Políticas Migratorias.

e) 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.

f) 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.

g) La elaboración de cualquier material relacionado con el programa será aceptado por la unidad gestora del contrato previamente a su edición.

h) La entidad adjudicataria del presente contrato presentará a la unidad gestora del mismo 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.

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

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

k) 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.

l) 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.

m) Las situaciones de carácter grave se comunicarán de manera inmediata a la dirección del Servicio Ayllu de convivencia intercultural y lucha contra el racismo y la xenofobia.

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 I

Personal trabajador con derecho a subrogación

Nº	CONVENIO	CATEGORIA	NIVEL CATEGORÍA	PUESTO TRABAJO	TIPO CONTRATO	GRUPO COTIZACION	FECHA ANTIGÜEDAD	VENCIMIENTO DEL CONTRATO	% DE JORNADA	SALARIO BASE MENSUAL	COMPLEMENTO (€/MES)	ANTIGÜEDAD (€/MES)	SALARIO BRUTO ANUAL
1	ACCINTSNAV	GRUPO 2	TÉCNICO/A INTERVENCION	PSICOLOGO/A	100	1	23/10/2025	INDEFINIDO	100	2.332,72	0,00	0,00	27.992,68
2	ACCINTSNAV	GRUPO 1 + COMPLEMENTO RESPONSABILIDAD	ABOGADO/A	ABOGADO/A	100	1	01/06/2023	INDEFINIDO	100	2.527,70	261,99	44,00	34.004,28
3	ACCINTSNAV	GRUPO 2	TÉCNICO/A INTERVENCION	GRADUADA/O EN EDUCACIÓN SOCIAL	410	1	06/10/2025	SUSTITUCION TRABAJADOR/A Nº 9	100	2.332,73	0,00	0,00	27.992,68
4	ACCINTSNAV	GRUPO 2	TÉCNICO/A INTERVENCION	GRADUADO/A O LICENCIADO/A EN DERECHO	200	1	01/03/2024	INDEFINIDO	50	1.166,36	0,00	0,00	13.996,34
5	ACCINTSNAV	GRUPO 2	TÉCNICO/A INTERVENCION	TÉCNICO/A SUPERIOR EN INTEGRACIÓN SOCIAL	410	2	03/02/2026	SUSTITUCION TRABAJADOR/A Nº 7	100	2.332,72	0,00	0,00	27.992,68
6	ACCINTSNAV	GRUPO 2	TÉCNICO/A INTERVENCION	PSICOLOGO/A	410	1	01/03/2024	SUSTITUCION TRABAJADOR/A Nº 8	50	1.166,36	0,00	0,00	13.996,34
7	ACCINTSNAV	GRUPO 2	TÉCNICO/A INTERVENCION	TÉCNICO/A SUPERIOR EN INTEGRACIÓN SOCIAL	100	2	26/06/2023	INDEFINIDO / BAJA IT	100	2.332,72	0,00	44,00	28.520,64
8	ACCINTSNAV	GRUPO 2	TÉCNICO/A INTERVENCION	PSICOLOGO/A	200	1	01/03/2024	INDEFINIDO/EXCEDENCIA	50	1.166,36	0,00	0,00	13.996,34
9	ACCINTSNAV	GRUPO 2	TÉCNICO/A INTERVENCION	DIPLOMADA EDUCACIÓN SOCIAL	100	2	01/06/2023	INDEFINIDO/EXCEDENCIA	100	2.332,73	0,00	0,00	27.992,76

Idiomas:

- T.1 Euskera B2
- T.2 Inglés B2
- T.3 Francés B1, Inglés C1
- T.4 Euskera B2. Inglés B2
- T.5 Árabe Nativo.

Se trata por tanto de 9 personas trabajadoras/es a subrogar, 6 de ellas trabajando en activo, que suman 5 jornadas laborales: 4 trabajadoras/es a jornada completa y 2 a media jornada.

Se debe tener en cuenta que 2 personas trabajadoras están de excedencia y deben ser también subrogadas. Y 1 persona trabajadora está de baja laboral.



CSV:2F0721B2D5590830

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-10-01 10:30:20

ANEXO II

(incluir en el SOBRE A)

INSTRUCCIÓN PARA CUMPLIMENTAR EL ANEXO DOCUMENTO EUROPEO 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 consignent 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 III

(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 atención frente al racismo y la xenofobia 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 (a excepción del personal a subrogar).

	(Marcar con X)	Puntuación
Experiencia laboral de al menos un año en el ámbito de la justicia restaurativa		2 puntos
Experiencia laboral de al menos un año en el ámbito de atención a víctimas		1 punto
Conocimiento hablado y escrito del idioma árabe		3 puntos
Conocimiento de idioma inglés (mínimo nivel B2) o con idioma francés (mínimo nivel B2)		1 punto
Conocimiento de idioma euskera (mínimo nivel B2)		1 punto
Formación en migraciones, interculturalidad, delitos de odio, justicia restaurativa y/o racismo y xenofobia que sumen en conjunto al menos 250 horas		4 puntos
Formación de al menos 120 horas de formación en materia de igualdad entre mujeres y hombres		3 puntos

2. Criterios sociales

	(Marcar con X)	Puntuación
Contratación de mujer en situación de desempleo que pase a formar parte del equipo de trabajo		1 punto
Contratación de personal de entre 18 y 30 años y/o mayores de 55 años que pase a formar parte del equipo de trabajo		1 punto
Contratación de personal con un grado de discapacidad igual o superior al 33% que pase a formar parte del equipo de trabajo.		1 punto
La entidad licitadora dispone de Convenio Colectivo de empresa		2 puntos
- Horarios flexibles de entrada y/o salida		1,5 punto



Medidas de conciliación de la entidad licitadora:			
	- Jornada intensiva en verano		1,5 punto
	- Vacaciones flexibles y a elección de la trabajadora o trabajador		1,5 punto
La entidad licitadora dispone de un Plan/Protocolo contra la discriminación racial			6 puntos
La entidad licitadora dispone de un plan o medidas de bienestar emocional para el personal			4,5 puntos

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 atención frente al racismo y la xenofobia, se compromete a ejecutar dichos trabajos con sujeción estricta al Pliego regulador de la contratación, por la cantidad de:

➤ Para el periodo comprendido entre el 1 de enero 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 con casos	2.725		
1.2	Actuaciones grupales/comunitarias	1.318		
1.3	Coordinación con profesionales	350		
1.4	Atención a consultas de profesionales	595		
1.5	Formación a personal técnico, político y ciudadanía	260		
1.6	Conocimiento y análisis de territorios a nivel de la CF de Navarra	322		
1.7	Tareas de gestión interna, coordinación y formación del equipo, y difusión del servicio	1.662		
1.8	Otras que la dinámica exija (desplazamientos,...)	272		
TOTAL 2027				



➤ Para el periodo comprendido entre el 1 de enero 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 con casos	2.719		
1.2	Actuaciones grupales/comunitarias	1.310		
1.3	Coordinación con profesionales	341		
1.4	Atención a consultas de profesionales	589		
1.5	Formación a personal técnico, político y ciudadanía	252		
1.6	Conocimiento y análisis de territorios a nivel de la CF de Navarra	317		
1.7	Tareas de gestión interna, coordinación y formación del equipo, y difusión del servicio	1.654		
1.8	Otras que la dinámica exija (desplazamientos,...)	264		
TOTAL 2028				

➤ Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2029

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	INTERVENCIONES PREVISTAS 2029	IMPORTE UNITARIO INTERVENCIÓN 2029	IMPORTE TOTAL POR INTERVENCIÓN 2029
1.1	Intervención individualizada con casos	2.719		
1.2	Actuaciones grupales/comunitarias	1.310		
1.3	Coordinación con profesionales	341		
1.4	Atención a consultas de profesionales	589		



TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	INTERVENCIONES PREVISTAS 2029	IMPORTE UNITARIO INTERVENCIÓN 2029	IMPORTE TOTAL POR INTERVENCIÓN 2029
1.5	Formación a personal técnico, político y ciudadanía	252		
1.6	Conocimiento y análisis de territorios a nivel de la CF de Navarra	317		
1.7	Tareas de gestión interna, coordinación y formación del equipo, y difusión del servicio	1.654		
1.8	Otras que la dinámica exija (desplazamientos,...)	264		
TOTAL 2029				

➤ Para la prórroga entre el 1 de enero de 2030 y el 31 de diciembre de 2030

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	INTERVENCIONES PREVISTAS 2030	IMPORTE UNITARIO INTERVENCIÓN 2030	IMPORTE TOTAL POR INTERVENCIÓN 2030
1.1	Intervención individualizada con casos	2.719		
1.2	Actuaciones grupales/comunitarias	1.310		
1.3	Coordinación con profesionales	341		
1.4	Atención a consultas de profesionales	589		
1.5	Formación a personal técnico, político y ciudadanía	252		
1.6	Conocimiento y análisis de territorios a nivel de la CF de Navarra	317		
1.7	Tareas de gestión interna, coordinación y formación del equipo, y difusión del servicio	1.654		
1.8	Otras que la dinámica exija (desplazamientos,...)	264		
TOTAL 2030				



➤ Para la prórroga entre el 1 de enero de 2031 y el 31 de diciembre de 2031

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	INTERVENCIÓNES PREVISTAS 2031	IMPORTE UNITARIO INTERVENCIÓN 2031	IMPORTE TOTAL POR INTERVENCIÓN 2031
1.1	Intervención individualizada con casos	2.719		
1.2	Actuaciones grupales/comunitarias	1.310		
1.3	Coordinación con profesionales	341		
1.4	Atención a consultas de profesionales	589		
1.5	Formación a personal técnico, político y ciudadanía	252		
1.6	Conocimiento y análisis de territorios a nivel de la CF de Navarra	317		
1.7	Tareas de gestión interna, coordinación y formación del equipo, y difusión del servicio	1.654		
1.8	Otras que la dinámica exija (desplazamientos,...)	264		
TOTAL 2031				

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

IMPORTE MÁXIMO DE LA LICITACIÓN (IVA excluido)	OFERTA TOTAL 2027 + OFERTA TOTAL 2028+ OFERTA TOTAL 2029 + OFERTA TOTAL 2030 + OFERTA TOTAL 2031 (IVA excluido)
1.328.428,86 euros	 €

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



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

(Fecha y firma)



ANEXO IV

CONTENIDO DEL INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

La información de soporte de cada factura debe recogerse en un formato que permita su tratamiento informático (Excel). Cada factura deberá ser acompañada por el siguiente modelo de informe mensual:

1. Datos básicos 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. Datos básicos sobre casos atendidos

MUNICIPIO	Nº PERSONAS ATENDIDAS:			TOTALES
	Mujeres	Hombres	Otros	
TOTALES				

PAIS DE ORÍGEN	Nº PERSONAS ATENDIDAS:			TOTALES
	Mujeres	Hombres	Otros	

Nº DE NUEVAS ENTRADAS AL SERVICIO	Nº DE CIERRES DE CASOS	Nº DE EXPEDIENTES ACTIVOS (último día de mes)



3. Datos básicos intervenciones

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN INTERVENCIÓN	Nº DE INTERVENCIONES REALIZADAS
1.1	Intervención individualizada con casos	
1.2	Actuaciones grupales/comunitarias	
1.3	Coordinación con profesionales	
1.4	Atención a consultas de profesionales	
1.5	Formación a personal técnico, político y ciudadanía	
1.6	Conocimiento y análisis de territorios a nivel de la CF de Navarra	
1.7	Tareas de gestión interna, coordinación y formación del equipo, y difusión del servicio	
1.8	Otras que la dinámica exija (desplazamientos,...)	
TOTALES		

4. Otra información significativa (incidencias, ausencias, hechos de alto impacto, etc.)

