PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BÁSICA EN MATERIA DE MIGRACIONES"

CUADRO INFORMATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

A.- OBJETO DEL CONTRATO
Contrato de servicios denominado "Servicio de información y orientación básica en materia de migraciones". Código CPV: 85312300-2 Servicios de orientación y asesoramiento
B.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO
Presupuesto de licitación (IVA excluido): 770.356,28 euros Valor estimado del contrato (IVA excluido): 1.314.547,97 euros, incluidas las posibles prórrogas
C.- REVISIÓN DE PRECIOS
No procede la revisión de precios en caso de prórroga.
D.- PLAZO DE EJECUCIÓN
El plazo de ejecución se iniciará desde el 1 de 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 Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes, de la Dirección General de Políticas Migratorias. Correo electrónico: migraciones.acogida@navarra.es

PARTE I: CONDICIONES PARTICULARES

PARTE II: PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ANEXOS:

ANEXO I: PERSONAS TRABAJADORAS 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. PROCEDIMENTO DE ADJUDICACIÓN Y MESA DE CONTRATACIÓN
9. CAPACIDAD PARA CONTRATAR
10. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA
11. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL
12. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES
13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
14. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN
15. REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN
16. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN
17. ADJUDICACIÓN
18. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO
19. RECURSOS MATERIALES ENTREGADOS POR LA ADMINISTRACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
20. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO
21. REGLAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente condicionado tiene por objeto establecer las condiciones jurídicas, administrativas y económicas que han de regir en la contratación y ejecución del servicio denominado “Servicio de información y orientación básica en materia de migraciones” del Gobierno de Navarra.

Este Servicio responde a la necesidad de impulsar la mejora y desarrollo de los recursos de información y orientación para garantizar la adecuada atención a las personas migrantes durante el proceso inicial de acogida, así como en las distintas etapas del proceso migratorio constituyéndose como referente de servicio público en materia de migraciones también para el conjunto de la ciudadanía.

Se trata de un servicio que ofrece atención para la información y orientación sobre cuestiones básicas en el proceso migratorio de una persona. Esta atención será prestada contemplando la diversidad idiomática presente en la Comunidad Foral.

El Código CPV, conforme al Reglamento CE N.º 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007, 85312300-2 Servicios de Orientación y Asesoramiento.

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

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 a la 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 Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

e) Órgano de contratación: Dirección General de Políticas Migratorias del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

4. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

El gasto que se derive del presente contrato 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 2027 equivalente a la partida 350001 35100 2279 231907, PEP E-23-000627-01, “FSE+ 21-27 Servicio de información a la ciudadanía en materia de migraciones” del presupuesto de gastos del ejercicio 2026, y a las partidas análogas que, a tal fin, se habiliten en los presupuestos de los 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 antes de su finalización.

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO E IMPORTE DE LICITACIÓN

7.1. El valor estimado del contrato a realizar asciende a 1.314.547,97 euros, IVA no incluido (1.446.002,77 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 770.356,28 euros, IVA incluido, no procediendo la revisión del precio.

Para el cálculo del coste del personal que desarrolle el servicio, según los requisitos indicados en la cláusula 3.8. 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 Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes de agotar el presupuesto base de licitación. Así, en caso de que el número de intervenciones sea inferior respecto a la previsión, el Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes 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 ATENCIONES PARA EL AÑO 2027 y siguientes

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE ACTUACIONES PREVISTAS ANUALMENTE 2027	NÚMERO DE ACTUACIONES PREVISTAS MENSUAL	NÚMERO DE ACTUACIONES GARANTIZADAS MENSUAL
A	Atenciones individual	**8115**	676	406
B	Atenciones grupales	**240**	20	12
C	Atenciones comunitarias	**180**	15	9
D	Atenciones a profesionales	**1006**	84	50
E	Desplazamientos	**200**	17	10
F	Difusión	**500**	42	25
G	Trabajo de gestión	**9120**	760	456
TOTALES		**19.361**	**1.614**	**968**

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE ACTUACIONES PREVISTAS ANUALMENTE **2028** Y SS	NÚMERO DE ACTUACIONES PREVISTAS MENSUAL	NÚMERO DE ACTUACIONES GARANTIZADAS MENSUAL
A	Atenciones individual	**8115**	676	406
B	Atenciones grupales	**240**	20	12
C	Atenciones comunitarias	**180**	15	9
D	Atenciones a profesionales	**1006**	84	50
E	Desplazamientos	**202**	17	10
F	Difusión	**400**	33	20
G	Trabajo de gestión	**9120**	760	456
TOTALES		**19.263**	**1.605**	**963**

** Se observa una disminución de atenciones en los años 2028 y siguientes respecto al año 2027, puesto que el convenio colectivo aplicable prevé una disminución de las horas anuales de jornada a partir del año 2028.*

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	NÚMERO DE ACTUACIONES PREVISTAS 2027	IMPORTE MÁXIMO 2027 (IVA excluido)	NÚMERO DE ACTUACIONES 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)
A	Atenciones individual	**8115**	158.729,40	**8115**	162.989,78	167.919,64	171.753,98	174.979,69	
B	Atenciones grupales	**240**	12.518,40	**240**	12.854,40	13.243,20	13.545,60	13.800,00	
C	Atenciones comunitarias	**180**	9.388,80	**180**	9.640,80	9.932,40	10.159,20	10.350,00	
D	Atenciones a profesionales	**1006**	13.118,24	**1006**	13.470,34	13.877,77	14.194,66	14.461,25	
E	Desplazamientos	**200**	7.824,00	**202**	8.114,34	8.359,77	8.550,66	8.711,25	
F	Difusión	**500**	9.780,00	**400**	8.034,00	8.277,00	8.466,00	8.625,00	
G	Trabajo de gestión	**9120**	39.641,60	**9120**	40.705,60	41.936,80	42.894,40	43.700,00	
TOTAL		**19.361**	**251.000,44**	**19.263**	**255.809,26**	**263.546,58**	**269.564,50**	**274.627,19**	**1.314.547,97**

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	251.000,44	276.100,48
2028	255.809,26	281.390,19
2029	263.546,58	289.901,24
2030	269.564,50	296.520,95
2031	274.627,19	302.089,91
TOTAL	**1.314.547,97**	**1.446.002,77**

8. PROCEDIMENTO DE ADJUDICACIÓN Y MESA DE CONTRATACIÓN

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

El expediente se tramitará de forma anticipada.

8.2. La Mesa de Contratación estará compuesta por:

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

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

Vocales:

-Vocal: Marta Ciriza Erviti, jefa de la Sección de Acogida y Acompañamiento a Persona Migrantes.

-Suplente: María Ángeles García Briñol, jefa de Sección de Convivencia Intercultural, Mediación y Lucha contra el Racismo y la Xenofobia.

-Vocal: José Gómara Villabona, Educador Social de la Sección de Acogida y Acompañamiento del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Persona Migrantes.

Suplente: Orreaga Azcona Elizagaray, Trabajadora Social de la Sección de Convivencia Intercultural, Mediación 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: Mikel Oscáriz Zabaco, TAP Rama Jurídica de la Secretaría General Técnica del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

-Vocal-Interventor/a: Ana Barberena Jiménez, Interventora delegada del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

Suplente: José Javier Pérez Remondegui, Interventor delegado del 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, 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 150.000 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 e interculturalidad por un importe total mínimo de 100.000 euros (IVA excluido).

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

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

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

Experiencia: relación de los principales servicios efectuados durante como máximo los tres últimos años en las que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado, avalada según lo dispuesto en el artículo 17 de la LFCP.

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 (no se computa portada, índice y bibliografía).

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, que se expresará en euros y no incluirá el impuesto sobre el Valor Añadido, se formalizará conforme al punto 3 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 II Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra o, en su caso, el convenio colectivo de aplicación.

-Gastos estructurales que estén directamente relacionados con el objeto del presente contrato.

13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

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

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

A) Propuesta de trabajo (hasta 36 puntos):

-Contextualización: análisis de datos sociodemográficos generales y necesidades relativas a una primera acogida a las personas migrantes (hasta 3 puntos).

-Características del servicio (hasta 14 puntos):

- Organización general, grado de estructuración y adecuación, teniendo en cuenta que el servicio está integrado en un espacio compartido con otros servicios. Sistema de citación y organización de horarios de citas. Horarios de apertura del servicio (atención al público). (hasta 7 puntos).

- Organización interna del equipo: estructura de trabajo, reparto de responsabilidades, funciones y tareas (hasta 7 puntos).

-Modelo y metodología de trabajo: descripción del modelo propuesto y su relación y coherencia con el objeto del contrato. Enfoque y estrategias de atención individual, grupal y comunitaria (hasta 8 puntos).

-Conocimiento de la realidad social y comunitaria del contexto territorial: conocimiento de la red social comunitaria, organización, recursos comunitarios, posibilidades de trabajo en red, organización territorial (hasta 2 puntos).

-Difusión y comunicación de este servicio y de sus actividades. Propuesta de materiales de soporte para poder llevar a cabo las funciones de información y orientación (hasta 6 puntos).

-Innovación de la propuesta de trabajo presentada (hasta 3 puntos).

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

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

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

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

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

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

Deberá incluirse en el sobre C "Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas" según Anexo III.

A) Experiencia y formación del personal encargado de la ejecución del contrato (hasta 10 puntos).

Conocimiento del francés (nivel mínimo B2)	4 puntos
Experiencia laboral en el ámbito de la información, orientación y/o asesoramiento a personas migradas. Dos puntos por año de experiencia laboral.	Hasta 6 puntos

Dado que el personal contratado actualmente se subroga, los criterios establecidos en este apartado se puntuarán sobre el personal de nueva incorporación al Servicio.

El dominio hablado y escrito de francés será acreditado mediante declaración responsable de la empresa, bien por haber cursado y superado estudios reglados utilizando dicha lengua como idioma vehicular, bien por ser la lengua nativa de la persona o mediante título oficial correspondiente (mínimo B2)[1].

[1] Conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), de los contemplados en la Resolución 210/2010, de 13 de septiembre, de la Dirección Gerencia 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.

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.

El momento de presentación de la documentación acreditativa será el establecido en la cláusula 15.1.

B) Criterios sociales (hasta 25 puntos)

Incorporación en el Servicio de personal: - en situación de desempleo (1,5 puntos) - con certificado de discapacidad superior al 33 % (1,5 puntos)	Hasta 3 puntos
Compromiso de ofrecer la ampliación, a tiempo completo, de todas las jornadas parciales del personal a subrogar	8 puntos
Compromiso de contratación a tiempo completo de la jornada descrita en la cláusula 3.8. de la Prescripciones técnicas	7 puntos
- Medidas de conciliación en relación a la jornada de trabajo: • Horarios flexibles de entrada y/o salida • Jornadas reducidas en determinadas fechas (verano, Navidad, Semana Santa, adaptación de horarios escolares) • Bolsa de horas o concentración de horas en días o periodos concretos para acumular horas de libre disposición. • Vacaciones flexibles y a elección de la persona trabajadora. Se asignará 1 punto por cada medida implantada	Hasta 4 puntos
Porcentaje de mujeres con cargo de responsabilidad en los órganos directivos de la entidad: -Mayor del 60 % (3 puntos) -Entre el 40 y 60 % (1,5 puntos)	Hasta 3 puntos

El momento y la forma de presentación de la documentación acreditativa de los criterios cuantificables mediante fórmulas será el establecido en la cláusula 15.1.

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 III. 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:	hasta 15 puntos

PL =15X A/B Donde: -PL = puntuación licitadora -A = importe de la oferta de menor cuantía -B = importe de la oferta a valorar	

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

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

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

Cuando por la aplicación de todos 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, éste se dirimirá a favor de la licitadora que hubiera obtenido mayor puntuación en el criterio 13.2.3 Criterios sociales. En caso de que, en aplicación de los criterios anteriores, persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

14. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

15. REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN

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

a) Documentación acreditativa de la personalidad:

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

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

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

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

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

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

e) Empresas extranjeras:

e.1) Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán

acreditar que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentran habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentre establecida la empresa exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder llevar a cabo en él la prestación del contrato, deberán acreditar cumplir con este requisito.

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

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

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

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

f) Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera, conforme 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 acreditación de la propuesta de contratación de una persona con perfil idiomático de árabe y francés y titulación requerida en el grupo III del II Convenio de intervención social se realizará mediante copia del título académico y del perfil idiomático, según se establece en la estipulación 3.8 de la parte II del presente pliego.

i) 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:

- Compromiso por escrito de la licitadora de ofrecer al personal a subrogar a tiempo parcial completar su jornada a tiempo completo.
- Situación de desempleo y grado de discapacidad igual o superior al 33%, deberán acreditarse mediante la documentación correspondiente: certificado de discapacidad del 33 % y/o tarjeta de demanda de empleo.

- Compromiso por escrito de la licitadora de contratar a tiempo completo la jornada que se requiere de contratación según la clausula 3.8 de las condiciones técnicas del pliego.
- Para acreditar las medidas de conciliación se aportará el Convenio Colectivo de empresa o documento de acredite el establecimiento de las mismas.
- Distintivos y certificaciones en vigor.
- Documento que acredite la Composición de los órganos de responsabilidad en la entidad en su última actualización.

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 II). 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

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

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

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

El servicio contará con dos locales, uno en Pamplona y otro en Tudela, que la Dirección General de Políticas Migratorias pondrá a disposición de la entidad adjudicataria.

El uso de estos locales será compartido con otros servicios de atención a la ciudadanía en materia de migraciones, que son objeto de licitación por la Dirección General de Políticas Migratorias, con arreglo a la distribución del espacio que esta Dirección General determine.

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

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

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

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

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

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

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

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.

3. Para aquellos casos en los que se requiera una atención grupal o comunitaria en un lugar diferente de Pamplona o Tudela, el personal del servicio se desplazará y se coordinará con los recursos públicos de ese ámbito geográfico, o en su caso, con la entidad derivante, para encontrar un espacio adecuado para desarrollar la intervención.

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

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

21. REGLAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

1. El contrato se haya 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 adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas. Velará

especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se incluyen en los pliegos y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar la modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

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

La empresa adjudicataria quedará subrogada en los derechos 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 actual de responder de los salarios impagados a las personas trabajadoras afectadas por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad Social devengadas, aun en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellas sean subrogadas por la nueva contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a esta última.

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 personas en desempleo y/o de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% deberá aportar, al mes de efectuarse la contratación del servicio, la documentación que acredite el cumplimiento de los criterios sociales valorados.

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 3.8. de la PARTE II Prescripciones técnicas. 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:

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.

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.

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.

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

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 de la 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 ASIGNADO AL SERVICIO

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 vinculados a la vivienda, educación, servicios sociales, salud y empleo, el acceso a los servicios de carácter general (culturales, deportivos y comunitarios), así como los servicios especializados de la Dirección General de Políticas Migratorias (SERFAM, SAAE, SARX, KIDEAK y Mediación) y de las entidades sociales y asociaciones de personas migrantes

2) principal normativa básica de referencia a nivel de extranjería.

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, algunos de los siguientes ámbitos:

- Principal normativa de referencia: europea, estatal y autonómica.
- Organización municipal común en Navarra.
- Servicios y actuaciones de la Dirección General de Políticas Migratorias.
- Protocolos internos de trabajo.
- Procesos de trabajo.
- Sistema de calidad y procedimiento de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Aplicaciones informáticas necesarias para la gestión y atención al público.
- Protección de datos de carácter personal.
- Antirracismos.
- Competencias en atención intercultural desde una perspectiva de género.
- LGTBI.
- Prevención de riesgos laborales.
- Atención al público.
- Lenguaje claro.

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

23. AUTORIZACIONES Y LICENCIAS

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

24. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN

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

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

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

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

La empresa 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) Los incumplimientos de las obligaciones recogidas en el pliego 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.

i) El incumplimiento de las obligaciones derivadas de la financiación por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+), especialmente las relativas a publicidad y visibilidad, suministro de información, mantenimiento de registros, conservación documental y colaboración en las actuaciones de control y auditoría, podrá dar lugar a la pérdida total o parcial de la financiación concedida, al reintegro de las cantidades percibidas y a las demás consecuencias previstas en la normativa aplicable.

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, según lo dispuesto en la Ley Foral 2/2018 de contratos públicos de fecha 13 de abril.

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 Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, siendo la responsable del tratamiento la Dirección General de Políticas Migratorias.

La finalidad que justifica el tratamiento de datos es la gestión de la participación en la licitación y, en el caso de la adjudicación, el control y ejecución de la relación jurídica que surja

entre las partes. Dicha finalidad constituye una legitimación de interés público o poder público, como establece el artículo 6.1.b) y e) del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos, siendo su base jurídica la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

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

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

Los derechos de los interesados sobre el acceso a los datos personales, su rectificación o supresión, la limitación de su tratamiento, la oposición al tratamiento y el derecho a la portabilidad de los datos, podrán ejercerse ante el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias detallando en el asunto "protección de datos", dgpoliticasmigratorias@navarra.es. 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.acogida@navarra.es.

PARTE II: PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. CONTEXTUALIZACIÓN
   - 2.1 Datos de población en Navarra
3. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BÁSICA EN MATERIA DE MIGRACIONES (SIOB)
   - 3.1. Definición y objeto
   - 3.2. Actividad del servicio
   - 3.3. Personas destinatarias
   - 3.4. Ámbito de actuación y horario de apertura
   - 3.5. Acceso al servicio
   - 3.6. Tipos y modalidades de atención
   - 3.6.1 Atención de urgencia
   - 3.7. Metodología
   - 3.8. Personal
   - 3.9. Funciones 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 de los dos Servicios que la conforman: el Servicio Karibu de acogida y acompañamiento a personas migrantes y el Servicio Ayllu de convivencia intercultural y lucha contra el racismo y la xenofobia.

En respuesta a estas atribuciones, la Dirección General de Políticas Migratorias (en adelante DGPPMM) ha impulsado en los últimos años distintas actuaciones, estrategias y planes que se han concretado en la elaboración del I Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra, la Estrategia de Convivencia Intercultural de Navarra y el Plan de Lucha contra el Racismo y la Xenofobia (todos ellos con una vigencia de 2021 a 2026).

Queda establecido en el mencionado Decreto Foral 241/2023 que es competencia de la Dirección General de Políticas Migratorias, y en concreto del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes el "Impulso y promoción de servicios y programas relacionados con la acogida y el acompañamiento a personas migrantes y solicitantes de protección temporal y protección internacional." Asimismo, establece dentro de su ámbito material y funcional la "Gestión del Servicio de Información y Orientación Básica en materia de migraciones".

Asimismo, el I Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra recoge entre sus líneas prioritarias, L.P.1, la mejora y desarrollo de los servicios de información, orientación, aprendizaje de idiomas e introducción a los servicios generalistas.

Con el Servicio de Información y Orientación Básica en materia de migraciones (en adelante SIOB) se pretende la mejora de los procesos de llegada y acogida de las poblaciones migrantes en los distintos territorios de la Comunidad Foral como primer paso hacia su plena inclusión.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

La Comunidad Foral de Navarra ha realizado un significativo esfuerzo, durante las últimas décadas, para acoger a las personas migrantes, existiendo un amplio bagaje de acción social desde las administraciones públicas y un compromiso desde instituciones y organizaciones privadas, siendo especialmente relevante el trabajo realizado por el tercer sector. Todo ello unido a la existencia de redes de solidaridad formadas por las personas migrantes, que aportan una indispensable ayuda mutua; junto con otras iniciativas de la población autóctona, conforman un circuito importante que aporta recursos y lazos afectivos.

Pese a que el punto de partida es positivo, se expresa entre todos los sectores (administraciones, organizaciones sociales, personas migrantes y autóctonas, etc.) una necesidad de mejorar el sistema de acogida, para responder de forma eficaz y eficiente al desarrollo integral que requiere un adecuado proceso de inclusión social de quienes eligen asentarse en Navarra. Entre otros muchos aspectos destaca una visión reduccionista, que limita la acogida a las prestaciones de unos servicios centrados mayoritariamente en cubrir necesidades básicas y excluye aspectos claves como la relación en el vecindario, la afectividad, la interacción positiva, etc.

En este sentido, la acogida entendida como proceso multidimensional, supone la manera más adecuada de incluir a las personas migrantes que llegan a Navarra para instalarse en alguno de sus territorios, y al mismo tiempo, reconocer y aprovechar todo su potencial, siendo en sí misma un instrumento que contribuye a encontrar nuevas oportunidades en la expresión de las migraciones que tienen como destino las diferentes localizaciones de la Comunidad Foral.

El SIOB se creó para dar respuesta a la demanda de un único recurso específico para las personas migrantes que recoja, unifique y facilite la información de interés para quienes llegan a Navarra, orientando sobre los procedimientos de acceso a los derechos y también respecto a los activos de acogida, vinculado con el resto de agentes implicados en el proceso de acogida.

Este Servicio se configura como un activo de acogida, de carácter específico, para dar respuesta a situaciones concretas de la población migrante. En este sentido la acogida inicial como parte del proceso que aporta los elementos ineludibles para cubrir las necesidades de las personas que llegan a nuestra comunidad, atendiendo a sus aspiraciones y expectativas.

El acceso a una primera información y orientación básica, en materia de migraciones es clave para ayudar a las personas migrantes a ubicar y ubicarse en el entramado social e institucional, garantizando de esta manera que participen en condiciones de igualdad fortaleciendo con ello los procesos de acogida e inclusión en la sociedad que les recibe.

Por ello, el SIOB, en materia de Migraciones, será un Servicio de referencia en lo referido a la atención para la información y orientación en materia de acogida, así como en las diferentes etapas del proceso migratorio, actuando de manera complementaria al conjunto de sistemas de protección desde un enfoque de derechos, facilitando que todas las personas migrantes cuenten con los apoyos necesarios encaminados a la inclusión plena y efectiva en la sociedad.

Las tendencias sociodemográficas analizadas, sugieren considerar todavía más los procesos de acogida como canales para que la dinámica de asentamiento sea aún más beneficiosa para personas, comunidades y territorios, convenientemente articulados con las estrategias de convivencia intercultural.

La implementación del SIOB, en materia de Migraciones en la Comunidad Foral de Navarra, respondió a una planificación estratégica, articulada en torno al impacto que tienen los procesos migratorios para las personas que los protagonizan y también para las comunidades que les acogen y los distintos marcos de relación que se establecen.

2.1 Datos de población en Navarra

A fecha 1 de enero de 2025[2], la población nacida en el extranjero residente en Navarra es de 135.668 personas, lo que supone el 19,8 % del total de habitantes. En los últimos 10 años, (2015-2024), 119.875 personas han llegado a nuestra Comunidad, de las cuales, más de la mitad (un 57%), lo han hecho en estos últimos 5 años (2020-2024)[3]. La previsión es que esta dinámica ascendente de los flujos migratorios se mantenga en los próximos años.

[2] Fuente: Nastat a partir de datos del Censo de población. (INE)

[3] Fuente: Fuente: Nastat. Estadística de Migraciones y Cambios de Residencia

Los principales países de origen de las personas nacidas en el extranjero residentes en Navarra son: Marruecos (16,54 %), Colombia (12,78 %), Ecuador (12,28%), Perú (5,79 %), Rumanía (4,56 %), Bulgaria (3,62 %) y Venezuela (3,40%)[4].

La distribución de la población migrante es desigual en el territorio. El 57,42% reside en el Área de Pamplona y Comarca, mientras que el 19,53% lo hace en el Área de Tudela, concentrando entre estas dos Áreas, más del 75% de esta población[5]. Cabe señalar que el resto reside en otras localidades geográficamente dispersas, lo que en ocasiones dificulta el acceso a servicios y el consiguiente ejercicio de derechos.

Este aumento progresivo de población migrante en el territorio navarro, también ha podido observarse en el número de atenciones realizadas por el SIOB. Desde la implementación de este servicio, la cifra de atenciones, tanto en Pamplona como en Tudela, ha ido en aumento progresivamente. En su primer año en 2023, un total de 686 personas fueron atendidas; cifra que aumentó en 2024 con un total de 2.361 atenciones; y que continuo en aumento en 2025 con un total de 3.130 atenciones. Estos datos muestran que el Servicio está logrando atender a la población migrante que se hace cada vez más presente, por lo que su continuidad en los próximos años se hace necesaria.

En lo que respecta al origen de las personas atendidas destacan, en los tres años de su implementación, las regiones de América Central, Caribe y Sur (55,46% en 2025), Norte de África (35,08%) y África Subshariana (6,49%), regiones que también son predominantes en el origen de los flujos migratorios llegados a Navarra. Si desglosamos por países, las personas atendidas procedentes de Marruecos (23,67%) y Colombia (22,11%) son significativamente superiores.

Por otro lado, las personas atendidas en el SIOB en 2025 fueron mayormente mujeres (60,19%) frente a hombres (39,81%), comprendiendo todos los rangos de edad desde la mayoría de edad, siendo predominantes las personas de 18-30 años (33,26%), 31-40 años (28,53%) y de 41-50 años (21,69%). Por último, un 66,81% se encontraba en situación irregular frente a un 33,19%[6] en situación regular.

3. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BÁSICA EN MATERIA DE MIGRACIONES

3.1 Definición y objeto

El SIOB se configura como un activo de acogida, de carácter específico, para dar respuesta a necesidades concretas de información y orientación de la población migrante, especialmente de la recién llegada a nuestra Comunidad, es decir, en la fase de acogida, pero también en las diferentes etapas del proceso migratorio.

El objetivo del Servicio es apoyar los procesos de acogida de las personas migrantes, ofreciendo una primera información y orientación básica que les ayude a ubicar y ubicarse en el entramado social e institucional de la sociedad que les acoge, facilitando/promoviendo su inclusión social y participación en igualdad de condiciones. El Servicio actuará de manera complementaria al conjunto de sistemas de protección y desde un enfoque de derechos.

[4] Fuente: Nastat a partir de datos del Censo de población (INE)
[5] Fuente: Nastat a partir de datos del Censo de población.
[6] Fuente: Memoria anual SIOB

Durante el proceso de atención se recogerán los datos de las personas que se dirigen al Servicio, se responderá a las demandas de información y orientación que se presenten, y en su caso, se les remitirá a los recursos que mejor respondan a las necesidades identificadas.

3.2 Actividad del Servicio

La actividad del servicio se centrará en, el menos, los siguientes ámbitos:

- Ofrecer información que permita comprender la realidad administrativa y cultural de la Comunidad Foral, haciendo hincapié en el municipio en el que se reside.
- Ofrecer información y orientación sobre gestiones relacionadas con: empadronamiento; acceso al Sistema Público de Servicios Sociales y sus diferentes programas; acceso al sistema educativo; recursos para el aprendizaje de castellano y euskera; acceso al Sistema de Salud Público de Navarra y tramitación de la Tarjeta Individual Sanitaria (TIS); acceso al empleo y la formación; obtención de códigos W para el acceso a cursos del SNE; acceso a la vivienda; homologación, equivalencias y convalidación de enseñanzas de sistemas educativos extranjeros; canje de puntos carnet de conducir; trámites telemáticos básicos con la Administración; acceso a los servicios de carácter general (culturales, deportivos y comunitarios); acceso al sistema de acogida integral e integración de solicitantes de asilo, refugiados/as, apátridas, personas acogidas al régimen de protección temporal y otros estatutos de protección subsidiaria; acceso a servicios y programas de entidades sociales dirigidos a población migrante y contacto con asociaciones de personas migrantes en Navarra y acceso al resto de los servicios de la Dirección General de Políticas Migratorias.

3.3 Destinatarias del Servicio

Este servicio atenderá específicamente a las personas migrantes recién llegadas a nuestra Comunidad, y que se encuentran en la primera fase de su proceso migratorio, pero también a personas migrantes que se encuentran en otros momentos más avanzados de su proceso.

Atenderá también la demanda de información y orientación en materia de migraciones procedente del ámbito profesional, las entidades sociales y asociaciones de personas migrantes, así como del resto de la ciudadanía.

3.4 Ámbito de actuación y horario de apertura

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 grupal en otro punto de la geografía navarra, el personal del servicio se desplazará y se coordinará con los recursos públicos existentes, o en su caso, con la entidad derivante, para encontrar un espacio adecuado para desarrollar la intervención teniendo en cuenta, si fuese necesario, los criterios de accesibilidad universal, conforme a la normativa vigente.

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 por la Dirección General de Políticas Migratorias.

El horario de apertura del servicio se determinará por el órgano contratante y de manera general será de lunes a viernes en horario de mañana y de al menos, 3 días por la tarde semanalmente, pudiendo flexibilizarse durante los meses de julio y agosto, previa aprobación de la Entidad Pública.

Así mismo se atenderán situaciones fuera del horario de apertura habitual por necesidades urgentes o necesidades vinculadas al desarrollo del servicio. Con este fin la empresa gestionará con el personal una bolsa de horas, tal y como se establece en la cláusula 3.8 de estas prescripciones técnicas.

3.5 Acceso al servicio

El acceso al servicio será siempre mediante cita previa. Para ello, se habilitan 3 vías de contacto con el mismo:

1. Presencial: las personas podrán acudir presencialmente a los puntos de atención a solicitar cita, en un horario previamente determinado.
2. Telefónica: se habilitará un teléfono único para todo el servicio que funcionará a modo de centralita. Una vez la persona usuaria llama al SIOB solicitando cita, el personal del equipo de informadores/as que se ocupe de atender el teléfono será quien gestione estas citas. Esta profesional será quien, en base a una primera atención y recogida de datos fundamentales (al menos: nombres y apellidos, teléfono y/o correo de contacto e idioma en que precisa ser atendido/a y localidad donde quiere que se le atienda), le proporcionará una cita en la modalidad que precise (presencial o telefónica) con un/a profesional del equipo de informadores/as que se ajuste a sus necesidades.
3. Telemática: se habilitará un correo electrónico a través del cual solicitar cita.

Las figuras profesionales de otros ámbitos o servicios podrán contactar con el SIOB a través de correo electrónico corporativo específicamente habilitado para su uso.

Se deberá organizar un calendario de citas en las que se reserven tiempos para atenciones individuales ordinarias, atenciones a profesionales, sesiones grupales y/o comunitarias y atención de urgencia.

Se proporcionará cita individual en la modalidad escogida por la persona usuaria, presencial o telefónica. La asignación de cita no excederá los 7 días desde su solicitud.

En caso de acceso telemático al servicio, se deberá contactar con la persona solicitante en el plazo máximo de 2 días hábiles, desde la recepción del correo electrónico, y valorar si su demanda puede ser respondida en ese momento o corresponde asignarle una cita. Si fuese necesario, la asignación de cita no excederá en plazo 7 días desde dicho contacto.

3.6 Tipos y modalidades de atención

Los tipos de atención a la ciudadanía que presta el servicio son los siguientes:

- Atención individual: será de forma presencial o telefónica. Tendrá una duración media aproximada de 45 minutos, incluidas las tareas de volcado de datos en el sistema de registro.

  El procedimiento a seguir se dividirá en dos fases:

  1ª Una vez obtenida la cita, la persona usuaria será atendida por parte de la figura profesional informante que le haya sido asignada. Tras la escucha activa de la demanda se informará y orientará a la persona según sus necesidades. Durante el proceso de atención se utilizarán guías informativas, materiales gráficos u otros soportes en diversos idiomas (estos materiales estarán disponibles al menos en castellano, euskera inglés, francés y árabe) con el fin de facilitar la cobertura de las necesidades específicas de información y orientación básica en materia de migraciones. Asimismo, de cara a mejorar la accesibilidad deberán utilizarse diferentes herramientas, entre ellas lectura fácil y lenguaje claro. En los casos en que sea preciso, podrá utilizarse el servicio de interpretación telefónica simultánea.

  2ª Finalizada la atención directa a la persona usuaria, la figura profesional volcará la información en el sistema de registro.

  Cuando sea preciso, el equipo del SIOB podrá derivar directamente a los recursos especializados en el ámbito de las migraciones y la lucha contra el racismo y la xenofobia ubicados en el espacio común. En estos casos, se compartirá la información que ya tiene el SIOB sobre esta persona, siempre con consentimiento de la persona interesada.

- Atención grupal: se llevará a cabo en aquellos casos en los que se valore adecuada la atención a un grupo o colectivo con una afinidad de intereses por la optimización de medios que esta atención grupal supone. En este marco, se deberán organizar semanalmente, como mínimo, 3 grupos, uno en Pamplona, otro en Tudela y el tercero en una localidad distinta de las anteriores que irá variando cada semana entre distintas localidades de la geografía navarra. Dichos grupos versarían, entre otras, sobre las siguientes temáticas: de acogida/bienvenida, de homologación de titulaciones obtenidas en el extranjero y de obtención de alguno de los sistemas de identificación electrónica (certificado digital, clave permanente, …). La entidad podrá realizar una propuesta para la organización de sesiones informativas y de orientación sobre temas concretos de interés común, que deberán contar con el visto bueno del órgano gestor.

- Atención comunitaria: se llevará a cabo en aquellos casos en los que se valoren adecuadas las actuaciones participadas o en cooperación con otras entidades o trabajo en red. La entidad realizará una propuesta proponiendo la organización de actuaciones informativas y/o de divulgación que puedan dirigirse a la ciudadanía en general o a nacionalidades específicas, en relación a temas de interés compartido, que deberá contar con el visto bueno del órgano gestor.

- Atención a profesionales: En el caso de profesionales y entidades, la recepción de las demandas o consultas también podrá ser telemática, para lo cual se habilitará un correo electrónico corporativo. Dicha respuesta se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles. Tras terminar la atención el/la profesional volcará la información sobre las gestiones realizadas en el sistema de registro.

Detalle de duración esperada de cada atención:

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ATENCIÓN	DURACIÓN PREVISTA MEDIA POR ACTUACIÓN **(minutos)**
A	Atenciones individual	45
B	Atenciones grupales	120
C	Atenciones comunitarias	120
D	Atenciones a profesionales	30
E	Desplazamientos	90
F	Difusión	45
G	Trabajo de gestión	10

3.6.1 La atención de urgencia

El SIOB es un servicio de atención que, de manera general, atenderá mediante cita previa. Ante la posibilidad de la necesidad de atención de urgencia deberá reservarse tiempo para darla en el mismo día.

En caso de que la demanda realizada por la persona usuaria o la situación en la que se encuentre revista carácter urgente y/o grave, se trasladará este particular a la persona coordinadora del servicio y se ofrecerá una respuesta inmediata y en su caso, se derivará a los recursos que sea necesario. Previo a la derivación, la persona coordinadora intentará contactar por teléfono con el recurso al que se deriva para informar de ello. Se considerarán situaciones de urgencia aquellas como:

- violencia de género
- abusos
- situación de calle sobrevenida
- cualquier otra en la que el servicio considere necesaria la atención inmediata

La información relativa a esta tipología de atención se volcará en el sistema de registro indicando su carácter de urgencia.

3.7 Metodología

La atención que desarrolle el Servicio se basará en los siguientes preceptos metodológicos: el enfoque de derechos, la perspectiva intercultural entendida como el mecanismo de interacción entre personas de distintos orígenes y culturas, dentro de la valoración y respeto a la diversidad cultural, y el enfoque de género e interseccional.

Se garantizará la accesibilidad al servicio para cualquier persona independientemente de su origen, cultura, idioma o características personales.

Además, la actividad de información y orientación a realizar deberá tener en cuenta las mutuas interacciones que tienen las dimensiones individual, grupal y comunitaria en los procesos de acogida a las personas migrantes.

Así mismo, buscará la máxima coordinación con otros recursos cuando así sea preciso para una correcta atención.

3.8 Personal

El servicio deberá contar con los siguientes perfiles profesionales:

- Informador/a en materia de migraciones
- Responsable de la coordinación, planificación y organización general del servicio

Equipo formado por 6 jornadas profesionales. Del total de jornadas del equipo, 1 jornada completa se corresponderá a la figura de coordinación, cuya titulación deberá ser de diplomatura, licenciatura o grado en ciencias sociales.

De las 6 jornadas, 2 estarán adscritas a la oficina de Tudela y las otras 4 jornadas (incluida coordinación) a Pamplona.

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, se subrogan el personal que consta en el anexo I.

No obstante, la entidad licitadora, con independencia de las jornadas correspondientes al personal subrogado, deberá añadir un 175 % de jornada.

El equipo tendrá los siguientes perfiles técnicos, tanto del personal subrogado como del personal contratado durante la ejecución del contrato para que tenga como mínimo la titulación correspondiente al Grupo 3 del actual Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra, esto es: Formación Profesional de Grado Medio o Superior, o formación académica equivalente, complementada con conocimientos adquiridos por demostrada experiencia en su puesto de trabajo y complementado con formación específica necesaria para desarrollar la función del puesto de trabajo.

Se deberá garantizar como mínimo la atención en los siguientes idiomas: castellano, francés, euskera, inglés y árabe.

Los perfiles idiomáticos no serán de implantación total en cada una de los puntos de atención de Pamplona y Tudela, a excepción del árabe que deberá garantizarse en las dos ubicaciones.

Cualquier variación o modificación relativa al personal que presta el servicio 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.

Se deberá contratar una jornada completa que se incorpore a la oficina de Pamplona con dominio del idioma árabe y la formación requerida para el Grupo 3 del II Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra. Para acreditar ambos términos se aportará la titulación y en cuanto al idioma será acreditado mediante declaración responsable de la empresa, bien por haber cursado y superado estudios reglados utilizando dicha lengua como

idioma vehicular, bien por ser la lengua nativa de la persona o mediante título oficial correspondiente (mínimo B2)[7]. Además, deberá tener Carnet de conducir B en vigor.

Todas las personas que formen parte del equipo deberán hablar y escribir en castellano correctamente.

El dominio hablado y escrito de cada uno de los idiomas será acreditado, en futuras incorporaciones al equipo, mediante declaración responsable de la empresa, bien por haber cursado y superado estudios reglados utilizando dicha lengua como idioma vehicular, bien por ser la lengua nativa de la persona o mediante título oficial correspondiente (mínimo B2).

El personal de nueva incorporación deberá poseer el permiso de conducción de la categoría B en vigor.

En relación a la bolsa de horas recogida en la cláusula 3.4. de la Prescripciones técnicas, para las asistencias fuera del horario habitual, por necesidades urgentes o de desarrollo del servicio, el límite de las horas a realizar fuera de la jornada habitual será de un máximo de 60 horas anuales.

3.9 Funciones del servicio

Las funciones del Servicio, que serán asumidas por las figuras informantes, salvo las exclusivas de la figura de coordinación, serán, al menos, las siguientes:

- Ofrecer información y orientación básica a las personas migrantes sobre distintos aspectos relacionados con la fase de acogida en el contexto de un proceso migratorio.
- Ofrecer información y orientación a profesionales, entidades sociales y asociaciones de personas migrantes y resto de ciudadanía, sobre distintos aspectos relacionados con fase de acogida en el contexto de un proceso migratorio.
- Ofrecer información sobre servicios y recursos de atención especializada a personas migrantes presentes en la comunidad, y remisión, en su caso, a dichos recursos.
- Ofrecer información sobre otros recursos presentes en la comunidad, y remisión, en su caso, a dichos recursos.
- Diseñar e impartir talleres grupales sobre aquellas materias relacionadas con la acogida que se detecten como necesarias, como mínimo los de bienvenida, de homologación de titulaciones y sistemas de identificación personal digital.
- Elaborar materiales de difusión del servicio, divulgativos y de apoyo, tanto en soporte digital como impreso, que deberán estar como mínimo en los siguientes idiomas: castellano, euskera, árabe, inglés y francés.
- Grabar videos para la difusión de la actividad realizada en el SIOB, así como específicos sobre temáticas diversas que puedan utilizarse como soporte para las tareas de información y orientación.
- Diseñar y difundir a través de las redes sociales un boletín informativo periódico que recoja las novedades que se vayan produciendo en los distintos ámbitos (educativo, sanitario,

[7] Conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), de los contemplados en la Resolución 210/2010, de 13 de septiembre, de la Dirección Gerencia 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.

servicios sociales, empleo, …), así como las acciones realizadas y planificadas por parte del SIOB.

- Elaborar y cumplimentar registros de las atenciones realizadas.
- Recabar datos relacionados con los indicadores de evaluación y calidad establecidos.
- Realización de encuestas de satisfacción con el servicio, dirigidas a ciudadanía y profesionales.
- Reporte de las quejas, sugerencias y felicitaciones del servicio, para facilitar su seguimiento y detectar problemáticas o deficiencias del mismo, y áreas de mejora, así como respuesta a las mismas.
- Colaboración con los servicios ubicados en el espacio común de Pamplona y Tudela para un buen funcionamiento del espacio compartido.
- Realizar la adecuada cumplimentación de la plantilla de indicadores vinculados a la financiación del Servicio por parte del FSE+ u otra cofinanciación análoga.
- 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.

Funciones específicas de la figura de coordinación:

La figura de coordinación, que también desempeñará funciones de informante, ejercerá las siguientes funciones específicas:

- Coordinar la actividad del equipo y las reuniones internas.
- Impulsar la expansión del Servicio a toda la geografía navarra, para lo cual será fundamental la colaboración y coordinación con las entidades locales y servicios implantados en dichos territorios.
- Coordinación con el resto de recursos, servicios y activos de la Comunidad sobre los que informa el Servicio, para una información actualizada, completa y veraz.
- Supervisar los registros, los protocolos de funcionamiento y la documentación.
- Realizar las memorias de actividad y todos aquellos informes que desde la DGPPMM se soliciten.
- Garantizar el desarrollo de los procesos y de los procedimientos de calidad establecidos por la DGPPMM.
- Velar por el cumplimiento de la normativa.
- Asistir a todas aquellas reuniones que se efectúen con la DGPPMM y a todas aquellas otras que la DGPPMM considere oportuno para el adecuado desarrollo del Servicio.
- Llevar a cabo todas aquellas funciones que desde la DGPPMM se consideren convenientes para cumplir adecuadamente con la prestación del Servicio.

3.10 Recursos materiales

El servicio atenderá a toda la Comunidad Foral de Navarra. Para la prestación del Servicio se contará con dos locales ubicados en Pamplona y Tudela, puestos a disposición por la Dirección General de Políticas Migratorias. Para las intervenciones fuera de estas dos localizaciones, el Servicio se coordinará con las entidades locales para la gestión del uso de locales necesarios para llevarlas a cabo, teniendo en cuenta, si fuese necesario, los criterios de accesibilidad universal conforme a la normativa vigente.

La entidad adjudicataria deberá contar con equipamiento informático y recursos materiales suficientes que garanticen el buen desarrollo de los procesos de atención, 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 empresa y la persona técnica responsable de la Dirección General de Políticas Migratorias.

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

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

• Dos personas representando al Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes de la Dirección General de Políticas Migratorias.

• Dos personas representantes de la entidad adjudicataria, siendo una de ellas la coordinadora.

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

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

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

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

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

La actividad del servicio 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.

Durante el período de ejecución del contrato, la entidad adjudicataria deberá presentar ante la Entidad Pública los siguientes documentos:

- Informe de gestión mensual, dentro de los 15 primeros días del mes siguiente, donde se refleje el número de personas atendidas y atenciones realizadas, desglosado por tipo de intervención, conforme al modelo del Anexo IV.

- Informes semestrales, que se aportarán respectivamente en el mes de julio y de enero, en los que se refleje la evolución de las atenciones y la tendencia del servicio y donde se incluirá un apartado que haga referencia al grado de satisfacción de las personas usuarias respecto del servicio. Una vez que el servicio esté en funcionamiento, se acordará el contenido del mismo entre la adjudicataria y la unidad gestora. A este informe se adjuntará el Excel cumplimentado, relativo a los indicadores establecidos desde el FSE+ o cofinanciación análoga que pudiera establecerse.

- 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 anual para los y las profesionales del servicio.

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

1) La entidad adjudicataria tendrá derecho al abono de la prestación realizada, con arreglo al precio convenido y en la forma establecida en la cláusula 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 se adscriba a la prestación del servicio, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo.

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

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

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

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

f) La entidad adjudicataria del presente contrato presentará al Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes informes semestrales de su gestión y una memoria anual de los servicios realizados durante el año, así como informe de gestión mensual que se acompaña a la factura y cuanta información se le requiera por parte de la Administración para un mejor conocimiento y seguimiento del servicio.

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

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

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

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

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

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

3).- Declaración de Cofinanciación Europea

Se hace constar expresamente que las actuaciones objeto de este contrato están cofinanciadas por la Unión Europea a través de fondos comunitarios FSE+, por lo tanto, la adjudicación y posterior ejecución del servicio quedará sujeta al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2021/1057, relativo al Fondo Social Europeo Plus (FSE+), en el Reglamento (UE) 2021/1060 y en el resto de normativa europea, estatal y autonómica aplicable, según las instrucciones facilitadas por la DGPPMM:

a) Respetar los principios horizontales de igualdad entre mujeres y hombres, igualdad de oportunidades, no discriminación, accesibilidad universal y desarrollo sostenible durante la ejecución de las actuaciones financiadas.

b) Obligaciones de Información, Comunicación y Publicidad Institucional

La empresa adjudicataria asume la obligación de visibilizar la financiación de la Unión Europea de conformidad con las disposiciones técnicas establecidas por el órgano de contratación. En concreto, vendrá obligada a:

- Incorporar el emblema de la Unión Europea junto con la declaración de financiación exacta *(ej. "Cofinanciado por la Unión Europea")* en cualquier material, documento, informe, folleto, página web, cartel presencial o soporte digital que se derive directa o indirectamente de la ejecución del servicio.
- Colaborar estrechamente con la entidad contratante en las campañas o actos de publicidad institucional y difusión que se organicen con relación al objeto de este contrato.

c) Obligaciones de Información, Comunicación y Publicidad Institucional

Obligación de Custodia y Conservación de la Documentación (Plazo de 5 años) La adjudicataria se obliga a conservar y custodiar la totalidad de la documentación vinculada al desarrollo del servicio durante un plazo mínimo de cinco (5) años, a contar desde el 31 de diciembre del año en que el órgano de contratación efectúe el último pago al contratista.

- Esta obligación incluye, de manera enunciativa pero no limitativa, los originales o copias certificadas de: contratos, facturas, justificantes de pago, nóminas, partes de firmas, registros horarios, memorias técnicas y cualquier otro documento justificativo que soporte el gasto y la prestación efectiva del servicio.
- Toda esta documentación deberá estar permanentemente archivada y a disposición del órgano de contratación, de la Intervención General, de la Comisión Europea, de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) y del Tribunal de Cuentas Europeo para posibles auditorías o controles financieros.

d) Obligación de Cumplimentación de Información Técnica e Indicadores de Justificación

La empresa adjudicataria se compromete a cumplimentar y aportar toda la información y soporte documental que le sea solicitado por la entidad contratante para la correcta justificación de la subvención europea.

- Deberá facilitar de manera obligatoria y en los plazos requeridos todos los datos, estadísticas, variables y sistemas de indicadores (de realización, de resultado o de impacto) que exija la normativa del fondo europeo correspondiente.
- Responderá directamente de la veracidad y calidad de los datos aportados, debiendo rellenar los cuestionarios, plataformas informáticas o fichas técnicas que el responsable del contrato determine para fiscalizar el éxito del servicio.

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

PERSONAS TRABAJADORAS CON DERECHO A SUBROGACIÓN

Nº	CONVENIO APLICACION	GRUPO PROFESIONAL	CATEGORIA	PUESTO TRABAJO	CONTRATO	JORNADA	ANTIGÜEDAD	VENCIMIENTO CONTRATO	SALARIO BRUTO/AÑO	COMPLEMENTO (€/MES)	ANTIGÜEDAD (€/MES)	OBSERVACIONES
1	ACCINTSNAV	2	TITULADA	COORDINADORA	100	100,00%	25/03/2023	INDENTERMINADO	31.770,64	256,85	44	Coordinadora Servicio -Pamplona
2	ACCINTSNAV	3	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	INFORMADORA Y ORIENTADORA BÁSICA EN MIGRACIONES	100	87,50%	25/04/2023	INDENTERMINADO	22.439,64			Lugar de trabajo Pamplona. Por acuerdo horario de mañana
3	ACCINTSNAV	3	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	INFORMADORA Y ORIENTADORA BÁSICA EN MIGRACIONES	100	75,00%	02/02/2026	INDENTERMINADO	18.722,50			Lugar de Trabajo Pamplona. Por acuerdo horario de tarde
4	ACCINTSNAV	3	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	INFORMADORA Y ORIENTADORA BÁSICA EN MIGRACIONES	100	87,50%	25/04/2023	INDENTERMINADO	22.439,64			Lugar de trabajo Tudela
5	ACCINTSNAV	3	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	INFORMADORA Y ORIENTADORA BÁSICA EN MIGRACIONES	100	75,00%	15/05/2023	INDENTERMINADO	19.338,50			Lugar de trabajo Tudela

ANEXO II

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

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

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

2. Abrir el siguiente link:

   https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es

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

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

Este documento debidamente cumplimentado y firmado se deberá presentar, junto con el resto de la documentación de la licitación, de acuerdo con lo establecido en los pliegos que rigen la convocatoria y dentro del plazo fijado en la misma.
Cuando concurra a la licitación agrupado en una UTE, se deberá cumplimentar un documento por cada una de las empresas que constituyan la UTE.
En caso de que la empresa licitadora acredite la solvencia necesaria para celebrar el contrato, basándose en la solvencia y medios de otras entidades independientemente de la naturaleza de la relación jurídica que tenga con ellas, se deberá cumplimentar un documento por la empresa licitadora y otro por la empresa cuyos medios se adscriben.

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

ANEXO 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 información y orientación básica a personas migrantes de la Comunidad Foral de Navarra, para la valoración de los criterios previstos en la cláusula 13.2 de las Condiciones Particulares, declara responsablemente que, en caso de resultar adjudicataria, se compromete a cumplir la ejecución del contrato objeto de licitación en las siguientes condiciones:

1. **Experiencia y formación del personal encargado de la ejecución del contrato (a excepción del personal a subrogar).**

	Puntuación de la licitadora	Puntuación Máxima según pliego
Conocimiento del francés (nivel mínimo B2)		4 puntos
Experiencia laboral en el ámbito de la información, orientación y/o asesoramiento a personas migradas. Dos puntos por año de experiencia laboral.		Hasta 6 puntos.

2. **Criterios sociales**

	Puntuación de la licitadora	Puntuación
- Incorporación en el Servicio de personal: - en situación de desempleo (1,5 puntos) - con certificado de discapacidad superior al 33 % (1,5 puntos)		Hasta 3 puntos
Compromiso de ofrecer la ampliación, a jornada completa, de todas las jornadas parciales del personal subrogado		8 puntos
Compromiso de contratación a jornada completa de la jornada descrita en la cláusula 3.8. de la Prescripciones técnicas		7 puntos

- Medidas de conciliación en relación a la jornada de trabajo: • Horarios flexibles de entrada y/o salida • Jornadas reducidas en determinadas fechas (verano, Navidad, Semana Santa, adaptación de horarios escolares) • Bolsa de horas o concentración de horas en días o periodos concretos para acumular horas de libre disposición. • Vacaciones flexibles y a elección de la persona trabajadora. Se asignará 1 punto por cada medida implantada		Hasta 4 puntos
Porcentaje de mujeres con cargo de responsabilidad en los órganos directivos de la entidad. -Mayor del 60 % (3 puntos) -Entre el 40 y 60 % (1,5 puntos)		Hasta 3 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 información y orientación básica a personas migrantes, 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 ATENCIÓN	NÚMERO DE ATENCIONES PREVISTAS ANUALMENTE 2027	DURACIÓN PREVISTA MEDIA POR ACTUACIÓN (minutos)	IMPORTE UNITARIO ACTUACIÓN	IMPORTE TOTAL POR ACTUACIONES
A	Atenciones individuales	**8115**	45		
B	Atenciones grupales	**240**	120		
C	Atenciones comunitarias	**180**	120		
D	Atenciones a profesionales	**1006**	30		
E	Desplazamientos	**200**	90		
F	Difusión	**500**	45		
G	Trabajo de gestión	**9120**	10		
				TOTAL 2027	

- **Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2028**

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ATENCIÓN	NÚMERO DE ATENCIONES PREVISTAS ANUALMENTE 2027	DURACIÓN PREVISTA MEDIA POR ACTUACIÓN (minutos)	IMPORTE UNITARIO ACTUACIÓN	IMPORTE TOTAL POR ACTUACIONES
A	Atenciones individuales	**8115**	45		
B	Atenciones grupales	**240**	120		
C	Atenciones comunitarias	**180**	120		
D	Atenciones a profesionales	**1006**	30		
E	Desplazamientos	**202**	90		
F	Difusión	**400**	45		
G	Trabajo de gestión	**9120**	10		
				TOTAL 2028	

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

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ATENCIÓN	NÚMERO DE ATENCIONES PREVISTAS ANUALMENTE 2027	DURACIÓN PREVISTA MEDIA POR ACTUACIÓN (minutos)	IMPORTE UNITARIO ACTUACIÓN	IMPORTE TOTAL POR ACTUACIONES
A	Atenciones individuales	**8115**	45		
B	Atenciones grupales	**240**	120		
C	Atenciones comunitarias	**180**	120		
D	Atenciones a profesionales	**1006**	30		
E	Desplazamientos	**202**	90		
F	Difusión	**400**	45		
G	Trabajo de gestión	**9120**	10		
				TOTAL 2029	

- **Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2030**

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ATENCIÓN	NÚMERO DE ATENCIONES PREVISTAS ANUALMENTE 2027	DURACIÓN PREVISTA MEDIA POR ACTUACIÓN (minutos)	IMPORTE UNITARIO ACTUACIÓN	IMPORTE TOTAL POR ACTUACIONES
A	Atenciones individuales	**8115**	45		
B	Atenciones grupales	**240**	120		

C	Atenciones comunitarias	**180**	120		
D	Atenciones a profesionales	**1006**	30		
E	Desplazamientos	**202**	90		
F	Difusión	**400**	45		
G	Trabajo de gestión	**9120**	10		
				TOTAL 2030	

- **Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2031**

TIPO DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ATENCIÓN	NÚMERO DE ATENCIONES PREVISTAS ANUALMENTE 2027	DURACIÓN PREVISTA MEDIA POR ACTUACIÓN (minutos)	IMPORTE UNITARIO ACTUACIÓN	IMPORTE TOTAL POR ACTUACIONES
A	Atenciones individuales	**8115**	45		
B	Atenciones grupales	**240**	120		
C	Atenciones comunitarias	**180**	120		
D	Atenciones a profesionales	**1006**	30		
E	Desplazamientos	**202**	90		
F	Difusión	**400**	45		
G	Trabajo de gestión	**9120**	10		
				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)**
1.314.547,97 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

El informe de gestión mensual que acompañe a cada factura mensual deberá incluir una relación individualizada de las actuaciones realizadas en el mes que permita verificar la realización de dichas actuaciones, y en la que se recoja, para cada una de ellas, la siguiente información, en base a la categorización establecida en el pliego:

1. FACTURACIÓN:

Componente fijo	N.º Atenciones	Coste intervención € (sin IVA)	Coste total componente fijo € (sin IVA)

Componente variable	N.º Atenciones	Coste intervención € (sin IVA)	Coste total componente variable € (sin IVA)

N.º TOTAL ATENCIONES	COSTE TOTAL € (sin IVA)

2. ATENCIÓN INDIVIDUAL

2.1 N.º personas atendidas según sexo
2.2 N.º personas atendidas según país de origen
2.3 N.º atenciones según país de origen
2.4 N.º atenciones por punto de atención
2.5 N.º atenciones según modalidad de atención
2.6 N.º informaciones según temática de la demanda
2.7 Tiempo medio dedicado a cada atención (por punto de atención)
2.8 Tiempos de espera desde la solicitud de cita hasta su realización (por punto de atención)

3. ATENCIÓN GRUPAL

N.º atenciones según temática

Temática atención	Fecha y lugar	N.º horas	Personas a quien se ha dirigido	N.º personas participantes

4. ATENCIÓN COMUNITARIA

N.º atenciones según temática

Temática atención	Fecha y lugar	Entidades con las que se colabora	N.º horas	Personas a quien se ha dirigido	N.º personas participantes

5. ATENCIÓN A PROFESIONALES

5.1 N.º atenciones según modalidad de atención (presencial/telefónica)
5.2 N.º atenciones por nombre de recurso o entidad
5.3 N.º atenciones según temática de la demanda
5.4 Tiempo medio dedicado a cada atención (por punto de atención)
5.5 Tiempos de respuesta a la demanda de información (por punto de atención)

La información de soporte de cada factura debe recogerse en un formato que permita su tratamiento informático (Excel) con objeto de permitir, además de reflejar la actuación realizada en términos relevantes para la facturación, evaluar la ejecución del contrato, de cara a las prórrogas, considerando el volumen de actuaciones efectivamente realizadas, de manera que se puedan establecer mejoras de eficiencia, sin descartar el encuadramiento de estas mismas actividades en otros contratos similares, que operan sobre las mismas personas destinatarias. Durante la vigencia del contrato se podrá solicitar por parte de la unidad gestora el establecimiento de nuevos indicadores para trasladar en este informe mensual.