



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRA LA CONTRATACION, POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE UN SERVICIO PARA LA ASISTENCIA Y ORIENTACION
A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN POR ORIGEN RACIAL O ÉTNICO.**

INDICE

1. Introducción y antecedentes	2
2. Objeto del contrato	2
3. Descripción de los servicios a prestar	3
4. Forma y ejecución del contrato	5
4.1 Locales para la prestación del servicio	5
4.2 Horario de atención al público	5
4.3 Equipos de trabajo	6
4.4 Obligaciones de información y documentación	7
4.5 Seguimiento y control de la ejecución del contrato	7
4.6 Derechos de propiedad, imagen y difusión	8
4.7 Confidencialidad en la ejecución del servicio	8
5. Plazo de ejecución del contrato, presupuesto y forma de pago	9
6. Contenido de las propuestas técnicas a presentar por los licitadores	9
6.1 Planificación estratégica	10
6.2 Medios materiales	10
6.3 Medios personales asignados al proyecto	11



1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

El artículo 4 tercero a) de la Ley 16/1983, de 24 de octubre, de creación del organismo autónomo Instituto de la Mujer, en su redacción dada por la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa, atribuye a este organismo , el impulso y desarrollo de la aplicación transversal del principio de igualdad de trato y no discriminación, encomendándole concretamente en su letra c) la promoción de medidas dirigidas a la asistencia y protección de las personas víctimas de discriminación.

Igualmente, el Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (en adelante el Consejo), adscrito a este organismo, tiene como fin primordial la promoción del principio de igualdad de trato y no discriminación, de las personas por su origen racial o étnico, en la educación, la sanidad, las prestaciones y los servicios sociales, la vivienda, y en general, la oferta y el acceso a cualesquiera bienes y servicios, así como el acceso al empleo, a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, la afiliación y la participación en las organizaciones sindicales y empresariales, las condiciones de trabajo, la promoción profesional y la formación profesional ocupacional y continua.

La creación de este órgano colegiado supuso la materialización de lo establecido en el artículo 13 de la Directiva 2000/43/CE, del Consejo de 29, de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico. Dicho artículo dispone que “cada Estado miembro designará uno o más organismos responsables de la promoción de la igualdad de trato entre todas las personas sin discriminación por motivo de su origen racial o étnico”, atribuyendo a estos organismos las competencias de asistir de forma independiente a las víctimas de discriminación a la hora de tramitar sus reclamaciones, realizar estudios y publicar informes independientes sobre la materia y formular recomendaciones sobre cualquier cuestión relacionada con dicha discriminación.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el de prestar la asistencia técnica necesaria para la ejecución de un servicio de asistencia a víctimas de discriminación. Por ello, se ha previsto la celebración de un contrato de servicios que permita realizar parte de estas funciones.

El alcance del servicio a prestar se concreta:

- a) Asistencia directa a personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación basada en el origen racial o étnico
- b) Atención telemática vía buzón web o a través del teléfono de asistencia a víctimas de discriminación

La población destinataria será el conjunto de la ciudadanía, entendiéndose por ello que las actividades de formación, información y sensibilización podrán dirigirse a todo tipo de público.



En relación con la asistencia a víctimas de discriminación por origen racial o étnico, esta podrá dirigirse tanto a la persona o grupo víctima potencial de una discriminación como a sus allegados.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Dicha prestación del servicio contempla la facilitación de una serie herramientas destinadas a mejorar el acceso de las potenciales víctimas al servicio, diseminar los resultados obtenidos y, en general, contribuir a la sensibilización de la sociedad de los efectos negativos de la discriminación, e impulsar la formación efectiva de los profesionales relacionados con la lucha contra la discriminación.

En consecuencia, la integridad del servicio lo compone la prestación de asistencia a víctimas de discriminación cuyas características se reproducen a continuación:

Se trata de atender a todas aquellas personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación basada en su origen racial o étnico. Dicha atención comprenderá:

- a) La realización de las averiguaciones necesarias para determinar las circunstancias en las que se produjo el incidente discriminatorio.
- b) La indicación y en su caso derivación a los recursos sociales de carácter público existentes en el ámbito territorial de actuación.
- c) La redacción, cuando sea necesario, de escritos de carácter jurídico ante personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, con el objeto de restablecer y reparar en su integridad los derechos supuestamente vulnerados por el comportamiento discriminatorio.
- d) La resolución de conflictos, con el consentimiento de las partes, a través de mecanismos de mediación. Este asesoramiento, no comprenderá, en ningún caso, el ejercicio de acciones legales en nombre del Consejo ni con cargo a este contrato.

La ejecución de esta asistencia conlleva:

1. La puesta en marcha de un servicio de atención presencial a las posibles víctimas de discriminación por el origen racial o étnico.
2. Un servicio de atención telefónica a las posibles víctimas y puesta en marcha y mantenimiento de un buzón de atención al ciudadano en Web a través del que puedan solicitarse los servicios de asesoramiento, estudio y análisis de consultas o quejas.
3. Complimentación de un formulario por cada uno de los incidentes discriminatorios atendidos, de acuerdo con los estándares y protocolos facilitados por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (órgano responsable de la contratación). Asimismo, se realizará con estricta sujeción a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



4. Diseño, maquetación y edición en soporte papel y distribución de, al menos, 15.000 folletos informativos sobre los servicios que presta la Red de Servicios de Asistencia a Víctimas de Discriminación, cuyo diseño y contenido será previamente aprobado por el órgano responsable de la contratación.
5. **Elaboración de memorias trimestrales** que recojan el número de casos atendidos, las actuaciones llevadas a cabo para su tratamiento y su resolución final. Dichas memorias deberán desglosarse en función de, al menos, el sexo, nacionalidad y edad de la persona atendida, ámbito donde se produjo la supuesta discriminación, derechos adicionales vulnerados. Además, deberá hacerse constar la vía de acceso al servicio y su forma de conocimiento y la valoración de los usuarios del mismo
6. **Elaboración de una memoria anual integrada** en la que se recojan los datos globales de atención a las víctimas dentro de cada año natural, o parte del mismo, con mención a los elementos anteriormente expuestos
7. **Elaboración de la memoria final del contrato** en la que además de los elementos mencionados anteriormente se haga referencia al número de personas que han participado en el servicio, actividades relacionadas con el servicio, realizadas en colaboración con otras administraciones públicas o privadas, impacto del servicio en medios de comunicación y la evaluación final del servicio.

A los efectos del presente contrato se entenderá como incidente discriminatorio la definición utilizada por la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia del Consejo de Europa en su Recomendación nº 11 "*Combating racism and racial discrimination in policing*", esto es, "cualquier incidente que es percibido como racista por parte de la víctima o cualquier otra persona

Correrán a cuenta del adjudicatario/a todos los medios necesarios para la correcta ejecución de estas actividades, comprendiendo en todo caso:

1. Todos los gastos de mantenimiento, así como los derivados de la adecuación de las instalaciones y los puestos de trabajo, correrán por cuenta del adjudicatario que deberá dimensionar adecuadamente la dotación de los mismos con objeto de garantizar los niveles de operatividad y calidad exigidos
2. El mantenimiento y actualización de la página Web (<http://www.asistenciavictimasdiscriminacion.org/>)
3. El mantenimiento y gestión del número de teléfono de asistencia gratuita a las víctimas (900 203 041)
4. Las reuniones de coordinación necesarias.
5. La evaluación de las actividades de formación desarrollada, que deberá incluirse el informe anual de actividades.

4. FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO



4.1 LOCALES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

El servicio de atención presencial a las posibles víctimas de discriminación deberá contar con, al menos, una oficina ubicada en cada Comunidad Autónoma y, al menos, en una de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

El lugar para la prestación del servicio se encontrará debidamente señalado, con acceso directo y visible, con área de recepción de visitantes, reunión, exposición de documentación y almacenamiento de material informativo.

El local, asimismo, deberá disponer de capacidad suficiente para la prestación del servicio de información y de asesoramiento telefónico y on line, por lo que dispondrá del equipamiento telefónico e informático necesario para la adecuada prestación del mismo.

Todos los locales contarán con los medios adecuados para prestar asistencia a las personas que requieran este servicio, con la confidencialidad e intimidad necesarias en estos casos.

En todo momento habrá de ser visible de forma destacada y hacerse constar la pertenencia al servicio de atención a víctimas de discriminación del Consejo y al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades

Todos los gastos de mantenimiento, así como los derivados de la adecuación de las instalaciones y los puestos de trabajo, correrán por cuenta del adjudicatario que deberá dimensionar adecuadamente la dotación de los mismos con objeto de garantizar los niveles de operatividad y calidad exigidos.

Los elementos de visibilización del Consejo y del servicio a prestar responderán, tanto en su diseño como instalación, a los estándares que dicte el órgano responsable de la contratación.

Los locales contarán con todas las condiciones exigidas por las administraciones públicas competentes para la realización de este tipo de actividad.

4.2 HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El horario de atención presencial al público, para la recepción y tramitación de quejas, será en todos los centros de, al menos, treinta y cinco horas semanales. Además, la entidad adjudicataria asegurará asesoramiento personalizado e individual de los casos recibidos durante, al menos, 10 horas a la semana.

Además de la atención presencial, el servicio deberá contar con:

- Al menos, 35 horas semanales de servicio de atención telefónica a las posibles víctimas.
- Un servicio de buzón de atención al ciudadano en Web para la recepción, canalización y atención de las consultas recibidas.



4.3 EQUIPO DE TRABAJO

Para la realización del contrato la empresa adjudicataria contará para el cumplimiento de los fines del mismo, como mínimo, con:

1. Un interlocutor/a responsable de la coordinación interna de las actividades, con el fin de planificar, marcar las directrices y programar las actividades con vistas a la consecución de los objetivos, así como servir de enlace con el órgano responsable del contrato.
2. Este representante deberá poseer titulación superior, además de contar con amplia experiencia demostrable en la realización de trabajos en el ámbito de la discriminación por origen racial o étnico y/o relacionada con la atención de otros grupos vulnerables a la discriminación. El tiempo de dedicación de este responsable deberá ser de, al menos, 35 horas semanales.
3. Un titulado universitario en cada una de las oficinas abiertas al público con formación y experiencia profesional en el ámbito de la igualdad de trato y de forma específica, de la asistencia a víctimas de incidentes discriminatorios, por origen racial o étnico y/o relacionada con la atención de otros grupos vulnerables a la discriminación, que durante, al menos, 10 horas a la semana prestara atención personalizada e individualizada a los casos presentados
4. Un titulado de grado medio encargado de la coordinación y resolución de las quejas presentadas a través de los medios no presenciales, así como de prestar apoyo técnico a la persona encargada de coordinar el servicio y los técnicos autonómicos. El tiempo de dedicación de este responsable deberá ser de, al menos, 35 horas semanales.
5. Una persona con formación administrativa, para el archivo ordenación y reparto de los expedientes, El tiempo de dedicación deberá ser de, al menos, 35 horas semanales
6. Una persona con formación en el área informática para la gestión y mantenimiento de los medios telemáticos, tanto de atención a los usuarios, como de uso interno para la prestación del servicio

El/la adjudicatario/a facilitará a su personal todo el material fungible, equipos de trabajo informático y telefónico, y demás material necesario para la ejecución del servicio.

El/la adjudicatario se obliga a cumplir la legislación laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el Trabajo y a garantizar la formación especializada del equipo del servicio proporcionando al mismo los cursos de formación continua necesarios.

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo presentado por el/la adjudicatario/a, será motivado y deberá contar con el informe previo del órgano responsable de la contratación, que valorará su oportunidad, teniendo en cuenta razones de índole técnica para garantizar la mejor prestación del servicio.

Así, si durante la ejecución del contrato, el/a adjudicatario/a hubiera de sustituir alguno de los medios personales que realicen el Servicio, dicha sustitución requerirá, en todo caso la



justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio; así como la presentación de candidatos sustitutos con un perfil de cualificación y formación igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

En todo caso, el cambio deberá garantizar la correcta prestación de los servicios objeto del contrato, realizando una completa transferencia de información y tareas en la sustitución del personal.

4.4 OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar al órgano responsable de la contratación, la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el/la adjudicatario/a deberá presentar los informes de cumplimiento de los servicios definidos en el punto 3 de este pliego, en el formato y con la periodicidad definida por el órgano de contratación.

Asimismo, el/la adjudicatario/a estará obligado a asistir y colaborar, a través de la persona coordinadora, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por El Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades

Como parte de las tareas objeto del contrato, el/la adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca el órgano responsable de la contratación.

Salvo indicación expresa en contrario, cualquier documento relativo al objeto del contrato, será aportado en castellano, sin perjuicio de que los materiales de sensibilización, información o formación cuenten con versiones en otros idiomas.

4.5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Corresponde al Instituto de la Mujer y para la igualdad de Oportunidades la dirección, supervisión y coordinación de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Asimismo, con el fin de garantizar que se satisfacen las necesidades y prioridades establecidas en el presente Pliego, marcará las directrices técnicas de los trabajos a realizar, siendo estas directrices de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario/a.

A fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan fijará reuniones periódicas con el/la adjudicatario/a, durante la ejecución del contrato. Independientemente de las reuniones ya establecidas, podrá convocar cuantas reuniones de



seguimiento del proyecto considere oportunas para asegurar el cumplimiento del calendario del proyecto así como la correcta consecución de los objetivos propuestos.

El/la adjudicatario/a será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de Reunión.

El Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades comprobará el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario/a de todas las obligaciones que asume a través de esta contratación, así, se reserva el derecho de efectuar cuantos controles y revisiones de calidad considere oportunos sobre los trabajos realizados por el adjudicatario. La entidad adjudicataria se compromete a seguir las directrices que en materia de control y supervisión técnica se determinen.

4.6 DERECHOS DE PROPIEDAD, IMAGEN Y DIFUSIÓN

El/la adjudicatario/a utilizará los logotipos del Consejo y del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades en los materiales que se utilicen en la ejecución de las actividades objeto de este contrato.

El Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades será propietario de todos los productos derivados de la ejecución del presente contrato, reservándose la facultad de llevar a cabo cuantas reproducciones y modificaciones considere convenientes para la difusión o cualquier otra forma de divulgación de los mismos.

El/la adjudicatario/a se obliga a realizar todos los actos y a otorgar cuantos documentos fuesen necesarios, para garantizar la cesión de dichos productos a favor del Instituto de la mujer y para la Igualdad de Oportunidades y a asegurar la cesión por parte de los autores. El adjudicatario se abstendrá de solicitar, en su nombre o en el de cualquier otro, registro u otro medio de protección de la propiedad intelectual que perjudique o afecte a los derechos cedidos.

El/la adjudicatario/a responde ante el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades de la autoría y originalidad de las obras contratadas, manifestando que no tiene contraídos ni contraerá compromisos o gravámenes que atenten contra los derechos cedidos. Igualmente, se hace responsable de todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de estas obligaciones.

4.7 CONFIDENCIALIDAD EN LA EJECUCION DEL SERVICIO

El/la adjudicatario/a deberá observar reserva absoluta de la información obtenida en el desarrollo del trabajo, no podrá utilizar para sí los trabajos contratados, ni publicar, total o parcialmente, el contenido o producto de los mismos, sin autorización previa del Ministerio. En todo caso, será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.



El/la adjudicatario/a queda obligado al cumplimiento en todas sus actuaciones de los preceptos contenidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal. En este sentido, adoptará las medidas requeridas en la citada Ley y en el resto de la normativa de protección de datos, necesarias para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación que, en su momento, fuera facilitada por la Administración, para el correcto desarrollo del servicio.

Asimismo, toda la información y productos que reciba el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades no contendrán, en ningún caso, datos de carácter personal ni identificativos de las personas atendidas.

Será causa de resolución del contrato el incumplimiento de las obligaciones contenidas en este apartado.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El plazo de ejecución del contrato será de veinticuatro meses desde la firma del mismo.

El presupuesto total de este contrato asciende a UN MILLON QUINCE MIL QUINIENTOS CATORCE EUROS CON VEINTIOCHO CÉNTIMOS DE EURO (1.015.514,28 €) incluyendo todos los impuestos que resulten de aplicación.

El precio del contrato se satisfará mediante pagos trimestrales vencidos, previa presentación de factura y verificación de la conformidad del servicio prestado y de los informes exigidos de acuerdo con lo establecido en el apartado tercero de este pliego

6. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

Los licitadores presentaran sus ofertas, que además de incluir la documentación establecida en el pliego de cláusulas administrativas, incluirán una propuesta técnica que recogerá los medios materiales y humanos asignados al contrato así como una planificación estratégica anual.

El Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades podrá solicitar de las empresas información más precisa sobre los aspectos técnicos y metodológicos de la propuesta presentada, así como la realización de una presentación de 20 minutos con la finalidad de aclarar aspectos concretos de la misma.

Sin perjuicio de que la Planificación pueda ser modificado de forma consensuada por el/la adjudicatario y el órgano responsable del seguimiento del contrato, esta se reserva el derecho de realizar modificaciones a la propuesta que pueda ser inicialmente aprobada cuando entienda que son necesarias, siempre y cuando no supongan incremento del precio de adjudicación.

Con carácter general, las propuestas de los licitadores incluirán los siguientes elementos:



6.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

El/la licitador presentará la siguiente documentación:

Plan de Trabajo Global.

El plan detallará el conjunto de actividades, servicios, resultados perseguidos, y toda aquella información necesaria para poder valorar su oferta, siendo ésta como mínimo:

1. Una Propuesta técnica para la ejecución del contrato detallando los objetivos específicos de cada actuación, los trabajos a realizar, metodología a seguir, etapas a desarrollar, y un cronograma de las actuaciones.

Los licitadores deberán detallar la metodología a seguir durante el desarrollo del proyecto, cumpliendo los objetivos generales fijados en el presente Pliego. En este sentido, el/la licitador deberá detallar la metodología con que abordará cada una de las actuaciones definidas para el proyecto y los correspondientes instrumentos de seguimiento y evaluación.

2. Un **Catálogo de Servicios** que defina y detalle el alcance de los servicios a prestar.
3. Un índice detallado del contenido de los informes trimestrales y anuales exigidos en este pliego.
4. Un sistema de coordinación, control, seguimiento de las actuaciones e información al Departamento.
5. Un sistema de potenciación del impacto y la accesibilidad del servicio a través de la coordinación con agentes sociales y servicios públicos relevantes en el territorio de cada Comunidad Autónoma

6.2 MEDIOS MATERIALES

Se adjuntará una propuesta detallada de los medios materiales, locales, instalaciones y equipo del que dispondrá el/la adjudicatario/a para la realización del contrato, incluyendo ubicación, planos y descripción de los locales propuestos.



6.3 MEDIOS PERSONALES ASIGNADOS AL PROYECTO

Se presentará la propuesta de medios personales asignados a la ejecución del contrato en la que se incluirán

- Identificación de los miembros del equipo de trabajo, sus perfiles técnicos y curriculum vitae firmado
- Funciones y tareas a desarrollar por cada uno de los miembros del equipo, con indicación de la dedicación en tiempo al proyecto.

Madrid a, 16 de marzo de 2015

EL SUBDIRECTOR GENERAL PARA LA IGUALDAD DE TRATO
Y LA NO DISCRIMINACIÓN

Ignacio Sola Barleycorn