

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO:
“GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO DE VOLUNTARIADO
DE LA COMUNIDAD DE MADRID (SIIV), DEPENDIENTE DE LA CONSEJERIA DE
POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA”**

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO Y DEFINICIÓN DEL CONTRATO.

El presente pliego tiene por objeto incluir y describir las condiciones técnicas, obligaciones y actividades que deben ser asumidas e implementadas por la/s entidad/es que resulte/n adjudicataria/s del contrato de servicios denominado **“GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (SIIV), DEPENDIENTE DE LA CONSEJERIA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA”**, (dos lotes):

- **LOTE 1: Servicio de Información y Asesoramiento de Voluntariado: Punto de Información de Voluntariado de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.**
- **LOTE 2: Servicio de Promoción, Sensibilización y Formación de Voluntariado: Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.**

El Sistema de Información y Asesoramiento de Voluntariado de la Comunidad de Madrid es un instrumento público que gestiona las acciones de fomento, información, asesoramiento y formación inherentes al voluntariado y que se concretan en la gestión, actualización y seguimiento de la base de datos de voluntariado en red, la información y orientación a voluntarios, a entidades de voluntariado y a empresas que desarrollan voluntariado corporativo, así como la realización de actividades de difusión, sensibilización, formación y otras labores de promoción dirigidas al público en general y a voluntarios, entidades de voluntariado y empresas con voluntariado corporativo, en particular.

La finalidad del contrato está en consolidar un voluntariado transversal, diverso, participativo e integrador, que incluya el voluntariado como elemento de capacitación personal, social y profesional para todos los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, así como apoyar la difusión del voluntariado corporativo como manifestación de la Responsabilidad Empresarial.

El Sistema de Información y Asesoramiento de Voluntariado requiere de dos servicios de actividad continuada: El **Punto de Información de Voluntariado** de la Dirección General de



Servicios Sociales e Integración Social, como elemento de información, asesoramiento, captación de voluntarios y divulgación de los recursos disponibles en el ámbito de la Comunidad de Madrid y la **Escuela de Voluntariado**, como instrumento de promoción, sensibilización y formación de voluntarios y de responsables de voluntariado de entidades sin fin de lucro y empresas, así como intercambio de experiencias con otras organizaciones afines.

Ambos servicios, aunque complementarios, son susceptibles de gestión independiente, por lo que el presente contrato se divide en dos lotes con el fin de fomentar la concurrencia:

LOTE 1: Las actividades a desarrollar por la/s empresa/s adjudicataria/s relativas a **Gestión del Punto de Información de Voluntariado** de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social

LOTE 2: Las actividades a desarrollar por la/s empresa/s adjudicataria/s relativas a la Gestión de la **Escuela de Voluntariado** de la Comunidad de Madrid.

Se detallarán, así mismo, en el presente pliego, los medios a aportar y las características de prestación de los servicios que se detallan en las Cláusulas del presente Pliego.

CLÁUSULAS RELATIVAS AL LOTE 1 - PUNTO DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO

CLÁUSULA SEGUNDA.- ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A TRAVÉS DEL PUNTO DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL

Uno de los servicios regulados en estos pliegos consiste en la prestación del servicio de información y asesoramiento a través del Punto de Información de Voluntariado de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social. Este servicio se realizará telefónicamente, de forma presencial y a través del correo electrónico.

Además, la gestión del Punto de la Dirección General contribuirá a la coordinación de la actividad desarrollada por el resto de Puntos de la Comunidad de Madrid que integran la Red de Puntos de Información de Voluntariado (Red PIV) y, en general, a la promoción del voluntariado en el ámbito regional.

Este servicio incluye un Punto de Información que funcionará en dos vertientes:





Comunidad de Madrid

- **Punto de Información permanente:** estará situado en la sede de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social y que funcionará como punto de referencia de la Red de Puntos de Información de Voluntariado.
- **Punto de Información itinerante:** irá situándose en diferentes emplazamientos de la Comunidad de Madrid de acuerdo con las necesidades estratégicas que se vayan determinando a lo largo de la ejecución del contrato. El objeto de este punto es acercar al ciudadano, a las entidades de voluntariado y a las empresas que desarrollen voluntariado corporativo, los servicios destinados al voluntariado, favoreciendo una atención personalizada y directa de la información y orientación requerida por los ciudadanos de la región madrileña.

Los destinatarios del servicio descrito son los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, incluyendo: potenciales voluntarios, voluntarios activos, Entidades de acción voluntaria, así como cualesquiera otras entidades o empresas con interés en la actividad de voluntariado.

CLÁUSULA TERCERA.-ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DEL PUNTO DE INFORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO.

1.- LOCALIZACIÓN Y HORARIO DEL SERVICIO

a).- **El Punto de Información Permanente:** tendrá su sede donde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración social determine, de acuerdo con el siguiente horario de prestación del servicio:

- 1.- De 8:00 a 15:00 horas, de Lunes a Viernes laborables, de forma presencial, con carácter ininterrumpido, dando servicio tanto presencial, como telefónicamente.
- 2.- Con carácter permanente, tanto telefónicamente mediante un dispositivo de contestador automático, como a través de correo electrónico. En ambos casos, las personas encargadas de prestar el servicio se pondrán en contacto con los usuarios que lo demanden, como mínimo, en las 72 horas siguientes.

b).- **El punto de Información Itinerante** de Voluntariado de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, tendrá como finalidad acercar el voluntariado a la ciudadanía en general, informando, asesorando y promocionando la acción voluntaria en todo el territorio de la Comunidad de Madrid. Su horario se ajustará en función de las actividades a desarrollar, sin que, en ningún caso, supere las 35 horas semanales.

La planificación de actividad se hará con carácter trimestral y será comunicada por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social a la entidad adjudicataria con la debida antelación, no inferior a 15 días.



Las actuaciones previstas por el Punto de Información Itinerante serán de una al mes o de doce a lo largo del año. Todas estas actuaciones serán atendidas por el personal técnico que se especifica en el presente contrato.

La atención prestada por el Punto de Información Itinerante se realizará desde un espacio físico, que en caso de ser necesario, deberá contar al menos con un stand de 6 m² y que dispondrá de mostrador, estantes para material divulgativo, banner con logos corporativos de la Comunidad de Madrid, mesa y dos sillas para los profesionales que realicen la atención.

2.- FUNCIONES DEL PIV

2.1.- Informar y asesorar en materia de voluntariado a voluntarios, organizaciones de voluntariado y empresas.

2.2.- Orientar sobre las distintas actividades de voluntariado.

2.3.- Dar respuesta a la demanda de las entidades relativas a sus actividades de voluntariado

2.4.- Comunicación fluida con las entidades de voluntariado, a fin de conocer sus necesidades de incorporación de voluntarios, de relación con empresas u otras entidades o instituciones.

2.5.- Actualización constante de la base de datos de voluntariado (SIAV)

2.6.- Cumplimiento de los objetivos previamente establecidos por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración social y comunicados por escrito a la empresa adjudicataria.

2.7.- Realización de las tareas necesarias para el desarrollo de programas de sensibilización y promoción del voluntariado en aquellos colectivos y áreas que determine la Dirección General.

2.8.- Elaboración de informes estadísticos que recojan las demandas de información y asesoramiento:

- Informes estadísticos por períodos mensuales, semestrales y anuales de las demandas de información y asesoramiento por perfiles, (de edad, sexo, estudios y ocupación), por ámbitos de actuación de voluntariado más demandados, tanto por las entidades de acción voluntaria, como por los voluntarios.
- Análisis y seguimiento de las actividades llevadas a cabo a través del programa de sensibilización y promoción del Voluntariado en centros de diferentes ámbitos (educativos, sociales, culturales, etc.) con la elaboración de un Informe anual sobre la participación y evaluación de los resultados obtenidos.





Comunidad de Madrid

- Todos aquellos informes que se requieran por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

El servicio deberá prestarse con la debida identificación, tanto del logo correspondiente a los Puntos de Información de Voluntariado, como de las personas de la empresa adjudicataria que vayan a desempeñar las funciones.

Esta identificación estará diferenciada de la que es titular la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA CUARTA.- MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO (PIV).

a).- La entidad que resulte adjudicataria tendrá que disponer de los medios técnicos y humanos precisos para atender las demandas de información, asesoramiento y atención de voluntarios y entidades de acción voluntaria en los Puntos de Información de Voluntariado con calidad, eficacia y eficiencia.

b).-No obstante lo anterior y al objeto de dar cumplimiento a este objetivo, la empresa adjudicataria deberá disponer de los siguientes medios técnicos:

- Utilización de la aplicación informática contemplada en el SIAV (Sistema de Información y Atención del Voluntariado) para la recogida y clasificación de llamadas, correos y visitas recibidas, con la posibilidad de realizar filtros y selección de datos por fechas y otros conceptos.
- Sistema de atención telefónica a personas con discapacidad auditiva.
- Material de oficina y consumible, necesario para el funcionamiento del servicio.
- Posibilidad de elaborar material informativo sobre voluntariado adaptado a personas con discapacidad visual, en lenguaje Braille.
- Stand con las características descritas en el apartado b) de la cláusula tercera.

c).- La entidad adjudicataria deberá disponer de dos puestos de trabajo de técnicos de información.

Las personas contratadas para el desempeño de estos puestos, deberán estar, al menos, en posesión del título de Diplomado Universitario, y tener experiencia en atención presencial y





Comunidad de Madrid

telefónica en el ámbito del voluntariado durante, al menos 2 años. Así como conocimientos y experiencia en el paquete ofimático básico y tratamiento en bases de datos.

Tendrán una jornada de 35 horas semanales cada uno.

d).- La entidad adjudicataria organizará el trabajo de los técnicos, definiendo los horarios de los dos puestos de trabajo, de forma que el servicio quede atendido de forma presencial ininterrumpida de 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes laborables, en la sede de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social o en la Sede que ésta determine, así como en el Punto Itinerante, cuando así se disponga en función de la planificación de su ubicación. Será, así mismo la encargada de organizar el calendario laboral y los turnos de vacaciones, dando cuenta de ello a la Administración cuando ésta se lo requiera.

e).- La entidad adjudicataria será responsable de dar la formación adecuada para el desempeño de sus tareas a los técnicos que formen parte del punto.

Así mismo, facilitará a los citados técnicos que prestan el servicio, la formación complementaria precisa que redunde en la mejora del trabajo desempeñado, incluyendo, en todo caso, la realización del curso básico o general de voluntariado que ofrece la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.

f).- Con el fin de facilitar las labores de información y asesoramiento, la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social pondrá a disposición de la entidad adjudicataria, la información relativa a datos y actividades de la Comunidad de Madrid que se requieran para el desempeño de los trabajos objeto del presente contrato.

g).- La entidad adjudicataria deberá designar un **Coordinador del servicio** que organice el equipo de trabajo, asignando las tareas y encargándose de que el personal de la entidad adjudicataria siga las directrices marcadas durante la ejecución del contrato, resuelva las dudas que se puedan generar entre los empleados y realice las monitorizaciones para el control de calidad del servicio.

h).- La empresa adjudicataria deberá designar un **Responsable del Servicio**, con capacidad de decisión para cuestiones operativas, al que se le comunicarán las indicaciones que deba dar la Comunidad de Madrid y será el único interlocutor con la Administración.



I).- Deberá existir la correcta señalización e identificación de la prestación del servicio, por parte de las personas pertenecientes a la Empresa adjudicataria.

CLÁUSULAS RELATIVAS AL LOTE 2 - ESCUELA DE VOLUNTARIADO

CLÁUSULA QUINTA- ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DE LA ESCUELA DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

1.- La Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid como instrumento público de promoción, sensibilización y formación en materia de voluntariado llevará a cabo las siguientes funciones:

- Formación continua en materias relacionadas con el voluntariado
- Realización de jornadas de sensibilización y fomento del voluntariado
- Realización de Mesas de Experiencias en el ámbito del voluntariado
- Impartición de cursos relacionados con el voluntariado y la innovación social
- Promoción de cursos que, a demanda de organizaciones, empresas o PIV sean considerados de especial interés.
- Participación en todas aquellas actuaciones que se consideren necesarias por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social para la promoción, sensibilización y divulgación del voluntariado en nuestra Comunidad Autónoma.

2.- Así mismo, llevará a cabo las actividades de promoción y sensibilización que se desarrollarán de manera continuada, mediante la organización de talleres, jornadas, espacios de encuentro y reflexión o la participación activa en aquellas acciones formativas organizadas por otras instituciones y/o entidades.

Trimestralmente, la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social planificará estas actividades, que serán comunicadas, con un mínimo de 20 días de antelación, a la entidad adjudicataria para su ordenación.

Durante el periodo de vigencia de este contrato, se organizará, al menos, una actividad de promoción y sensibilización mensual, no pudiendo ser más de 20, de al menos, dos horas de duración cada una de ellas.





Comunidad de Madrid

3.- La actividad formativa será presencial y virtual:

3.1.- La actividad presencial se llevará a cabo bien en la sede de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, bien en otros lugares que, estratégicamente, se decidan a lo largo de la ejecución del contrato por el citado órgano directivo.

3.2.- La actividad virtual se desarrollará en el Portal del Voluntariado del sitio web Madrid.org mediante cursos especialmente diseñados para poder ser seguidos y posteriormente evaluados.

4.- La Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid desarrollará un servicio continuado que tiene como destinatario al conjunto de la sociedad madrileña y, en particular, estará dirigido a sensibilizar y promocionar el voluntariado, ofreciendo además formación de calidad a aquellas personas que, siendo voluntarias o teniendo la intención de serlo, precisen de la capacitación necesaria para la realización de la actividad de voluntariado, así como a las entidades de voluntariado y las empresas con voluntariado corporativo que desarrollen su actividad en el ámbito regional.

CLAÚSULA SEXTA.- ÁMBITOS FORMATIVOS

El desarrollo del programa formativo de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid se realizará a través de acciones formativas que darán lugar a la obtención del diploma correspondiente.

La formación se realizará en dos niveles:

A).- Formación Básica en voluntariado, en la que se darán a conocer aspectos genéricos en materia de voluntariado.

B).- Formación Específica, en la que se llevarán a cabo actividades de formación en diversos ámbitos, entre los que se deberán incluir al menos:

- Ámbito Social:

- a) Infancia y juventud.
- b) Personas mayores.
- c) Personas con discapacidad.
- d) Personas con trastorno mental.
- e) Exclusión social.
- f) Socio-sanitario.





Comunidad de Madrid

- **Ámbito medioambiental.**
- **Deporte y Cultura.**
- **Gestión de entidades de acción voluntaria.**
- **Innovación social.**

La participación en la formación específica requerirá la previa y obligatoria realización de una formación general o básica (Anexo 1).

La empresa adjudicataria estará obligada a presentar, en el plazo máximo de 15 días a partir de la fecha de adjudicación del contrato, de forma detallada y en documento escrito, el Plan Formativo a seguir y que necesariamente deberá ajustarse a los contenidos establecidos para cada uno de los itinerarios que aparecen en el Anexo 1 y que constituyen el Programa Formativo de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.

Previo al inicio de las actividades docentes, y antes de su aprobación, desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, se procederá al estudio y aportación de sugerencias al citado Plan.

Si fuese necesario introducir modificaciones en la propuesta presentada, la empresa dispondrá de 15 días máximos para incorporarlas en el documento definitivo.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- CURSOS Y ACTIVIDADES FORMATIVAS.-.

La ejecución del contrato incluirá la organización y celebración, como mínimo, de las siguientes actividades formativas organizadas dentro de los correspondientes ámbitos:

A) Cursos presenciales:

- 1) **50 cursos de formación general o básica, con un total de 10 horas cada uno (4 teóricas, 6 de habilidades):** cada curso comprenderá los aspectos básicos del voluntariado, las TIC y materias transversales, así como ejemplos de buenas prácticas,
- 2) intercambio de experiencias e introducción a habilidades sociales: técnicas asertivas, comunicación efectiva, negociación, resolución de conflictos y lenguaje no verbal.
- 3) **40 cursos de formación específica, con un total de 8 horas cada uno:** cada curso incluirá contenidos específicos según el ámbito formativo en el que se incluya.
- 4) **8 cursos de formación relativos a gestión de entidades de acción voluntaria, con un total de 8 horas cada uno.**





Comunidad de Madrid

B) Cursos Virtuales:

Se llevará a cabo el siguiente programa formativo:

- 1) **Cursos de formación general o básica, con una dedicación mínima de 10 horas cada uno.** Cada curso comprenderá los aspectos básicos del voluntariado, las TIC y materias transversales, así como ejemplos de buenas prácticas, intercambio de experiencias e introducción a habilidades sociales: técnicas asertivas, comunicación efectiva, negociación, resolución de conflictos y lenguaje no verbal.
- 2) **Cursos de formación específica, con una dedicación mínima de 8 horas cada uno.**

CLÁUSULA OCTAVA.- LUGAR DE IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN PRESENCIAL DE VOLUNTARIADO.

El lugar de desarrollo de la actividad formativa presencial de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid será la sede de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social o dónde ésta designe. No obstante, la celebración de determinadas actividades formativas podrán desarrollarse en otros lugares (locales cedidos por los municipios integrantes de la Red de Puntos de Información al Voluntariado de la Comunidad de Madrid, sedes de Entidades de Voluntariado de la Región, empresas, fundaciones, Universidades y otros) que, estratégicamente, serán decididos por el centro directivo responsable si median razones tales como un gran aforo, la necesidad de acercamiento del servicio a la ciudadanía u otras causas de interés público, en cuyo caso los horarios se fijarán de acuerdo con la disponibilidad de estos locales, sin que ello suponga coste alguno para la ejecución del contrato.

CLÁUSULA NOVENA.- MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria, para la correcta ejecución del contrato, aportará los siguientes medios:

1).- Medios técnicos y materiales: Todos aquellos que sean precisos para el correcto y adecuado desarrollo del servicio, incluyendo los gastos derivados de material fungible (oficina, consumibles informáticos y otros), material didáctico y divulgativo necesario para el desarrollo de la actividad de la Escuela de Voluntariado, además de la asunción de los gastos derivados de la reparación y conservación del mobiliario y equipos de dicha Escuela así como los medios



necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma on-line destinada a dar servicio a la Formación Virtual.

2) Medios personales: Para la realización de las actividades previstas se requieren los siguientes puestos de trabajo:

2.1).- Director/a Escuela: Será el/la encargado/a de diseñar el calendario de actividades y de realizar tareas de captación, selección y coordinación de profesores y ponentes, así como de ordenación y cohesión de las diferentes actividades formativas. Asumirá las funciones de interlocución con el centro directivo responsable.

Dará cuenta de los resultados de la prestación del servicio, así como de cualquier dato que le sea solicitado sobre el desarrollo de la actividad formativa.

Tendrá una dedicación a jornada completa, que por las peculiaridades de las funciones a desarrollar, deberá distribuirse de forma flexible para atender las tareas de dirección y coordinación, así como las de docencia.

2.2).- Técnico/a de formación: Realizará funciones como docente de formación básica (presencial y on-line) y de promoción, así como de apoyo a la dirección técnica y a la organización de la actividad formativa.

Será el/la responsable de la elaboración de fichas técnicas y contenidos de las actividades formativas que se realicen, así como funciones de tutoría con el alumnado.

Tendrá una dedicación a jornada completa que, por las peculiaridades de las funciones a desarrollar, deberán distribuirse de forma flexible para atender las tareas de gestión, así como las de docencia.

2.3).- Administrativo/a: Será el/la responsable de las labores de apoyo administrativo, así como de tratamiento informático de datos. Realizará funciones de atención al público proporcionando información y orientación relacionada con la programación docente. El desempeño de funciones será a jornada laboral completa.

La empresa adjudicataria designará un **coordinador/a del servicio**, que controlará el buen funcionamiento del mismo, encargándose de que el personal siga las directrices marcadas y que será el único interlocutor con el personal que presta el servicio.

El coordinador del servicio, organizará el equipo de trabajo a su cargo, resolviendo todas las dudas que puedan generarse en los empleados, velando por el cumplimiento de todas las indicaciones relativas a la prestación del servicio dadas por la Comunidad de Madrid.



La empresa adjudicataria deberá, así mismo, designar un **Responsable del servicio**, con capacidad de decisión para cuestiones operativas y que ejercerá de interlocutor único con la Administración.

3.- Otro personal docente

La entidad adjudicataria, facilitará la relación y los currículos del personal que va a desarrollar cada uno de los cursos específicos objeto de este contrato. A estos efectos la empresa deberá presentar un mínimo de tres currículum-vitae por cada una de las actividades docentes específicas a desarrollar, en donde conste la identificación personal, formación, experiencia docente y laboral de al menos dos años en materia de Voluntariado, así como tipo de contrato de vinculación con la empresa, dando cuenta previa a la Comunidad de Madrid, tanto para su autorización como para las variaciones que experimente.

Así mismo, designará a una persona que asumirá la coordinación de las actividades formativas con anterioridad al inicio de las mismas.

Si los profesionales propuestos inicialmente tienen que ser sustituidos, se comunicará su sustitución acreditando el perfil académico y conocimientos profesionales equivalentes a los ofertados.

Los medios humanos aportados por el adjudicatario para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) del contratista adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecidos. Será por tanto éste el único responsable y estará obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA DÉCIMA.- OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá asegurar la continuidad y el desarrollo del conjunto de la actividad de la Escuela de Voluntariado, en particular, garantizará:

- El control y supervisión de las actividades de promoción y sensibilización y formación.
- La difusión general y la información particular sobre cursos y actividades.
- La selección y coordinación de docentes y profesionales colaboradores.
- La preparación y distribución del material necesario para cada uno de los cursos, así como la actualización de tal material en el soporte virtual.
- La impartición de los correspondientes cursos de formación.
- La permanente actualización de la información disponible en la formación virtual del voluntariado.



- La evaluación de las actividades desarrolladas por la Escuela, incorporando para ello un sistema de calidad de la gestión en el que se incluirán indicadores que permitan determinar si las actividades y los cursos que se están realizando se ajustan al programa inicial. Este sistema deberá contemplar, la incorporación de medidas correctivas en caso de desviaciones percibidas con respecto a los objetivos previstos.
- Todas aquellas obligaciones recogidas en el Anexo 2 de los presentes pliegos.

CLÁUSULA UNDÉCIMA.- HORARIO Y CALENDARIO DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS Y HORARIO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE LA ESCUELA.

1.- Los cursos y actividades formativas presenciales de la Escuela de Voluntariado se realizarán en días laborales, sábados incluidos, en horario de mañana y/o tarde durante todo el año a excepción del mes de agosto, según el calendario establecido de acuerdo con la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, y que deberá hacerse público al inicio del curso académico. Las actividades formativas virtuales serán de libre acceso horario para el alumnado, indicándose en el Portal del Voluntariado franjas de horario para atención de tutoría.

2.- El horario formativo de la Escuela de Voluntariado estará comprendido, de lunes a jueves, entre las 9:00 y las 20:00 h. Los viernes de 9:00 a 15:00 h.

En los meses de julio y agosto el horario será de 9:00 a 15:00 h.

3.- Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores en relación a la actividad formativa, el horario de atención presencial de la Secretaría de la Escuela de Voluntariado será de 9:00 a 14:00 hrs., de lunes a viernes laborables. Fuera de dicho horario, la comunicación se realizará a través del correo electrónico o del contestador automático establecido para tal efecto.

CLÁUSULA DUODÉCIMA.- SELECCIÓN DEL ALUMNADO.

El alumnado será seleccionado, a partir de las solicitudes recibidas, por el personal que gestione la Escuela de Voluntariado, de acuerdo con los criterios dados de manera expresa por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social y bajo la supervisión de ésta.



CLÁUSULA DECIMOTERCERA.- EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

1.- La entidad adjudicataria deberá realizar evaluaciones continuas sobre el desarrollo de la actividad de la Escuela de Voluntariado, tanto presencial, cómo virtual. La información contenida en esas evaluaciones reflejará el grado de cumplimiento del presente contrato. Se tendrá en cuenta en la evaluación la información resultante de los cuestionarios que, a tal efecto, serán repartidos entre el alumnado y proporcionados por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

2.- Las evaluaciones deberán reflejar como mínimo:

- El grado de cumplimiento de los objetivos de promoción y sensibilización de las actividades organizadas.
- Nº de participantes en cursos y actividades.
- Grado de satisfacción de los participantes en actividades y del alumnado de los cursos.
- Sugerencias y/o reclamaciones de los participantes y alumnado.
- Sugerencias y/o reclamaciones del personal docente colaborador.

CLÁUSULA DECIMOCUARTA.- PUBLICIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN.

1.- Cualquier información, comunicación o documentación relativa a la Escuela de Voluntariado realizada por la entidad adjudicataria, con independencia del soporte que se utilice, hará constar que la titular de este servicio es la Comunidad de Madrid, Consejería de Políticas Sociales y Familia, incluyendo el logotipo identificador de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

2.- Para la difusión de la actividad de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid podrán utilizarse los medios publicitarios y divulgativos que se estimen oportunos, mediando la previa y expresa autorización de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

CLÁUSULAS COMUNES A LOS DOS LOTES

CLÁUSULA DECIMOQUINTA.- CONTROL Y SEGUIMIENTO.

Le corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social el ejercicio de las funciones de vigilancia y control de la ejecución del contrato cuyas condiciones se regulan





Comunidad de Madrid

en los presentes pliegos, pudiendo recabar en cualquier momento de la/s entidad/es adjudicataria/s información relativa a los medios, personas o actividades vinculados al mismo.

CLÁUSULA DECIMOSEXTA.- VINCULACIÓN JURÍDICA DEL PERSONAL

Los medios humanos aportados por el adjudicatario para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización (retribuciones, horarios, instrucciones etc.) del contratista adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido.

Será por tanto éste el único responsable y estará obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables a dicho personal, por lo que en ningún caso, tendrá vinculación jurídico-laboral con la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA DECIMOSÉPTIMA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

La/s entidad/es adjudicataria/s y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se define en la letra g) del artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta de la Consejería de Políticas Sociales y Familia al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal de la Comunidad de Madrid, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

La/s entidad/es adjudicataria/s se obliga/n especialmente a lo siguiente:

1º) Deberá/n guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art. 10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art. 12.4 LOPD). Igualmente, deberá/n informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información de la Comunidad de Madrid para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD) . Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

2º) Asimismo, deberá/n incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD) en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego. La entidad adjudicataria, al igual que su



personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en la Comunidad de Madrid para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

3º) Dicho compromiso afecta tanto a la entidad adjudicataria, como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la entidad, como al ámbito externo de la misma. La Comunidad de Madrid se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

4º) Únicamente tratará/n los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del contrato conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas y a las instrucciones que la Consejería de Políticas Sociales y Familia le pueda especificar en concreto. No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero en los términos previstos en el artículo 21 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

5º) A cumplir todas y cada una de las medidas de seguridad (nivel básico, medio o alto) que sean de aplicación en función de la tipología de datos que se utilicen y traten para la prestación del servicio objeto del presente contrato y que vienen previstas en el Título VIII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. A este respecto no se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones determinadas en el referido Título VIII respecto a su integridad y seguridad y a las de los Centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD). Para el tratamiento y acceso a los datos por parte del adjudicatario se velará específicamente por el cumplimiento de lo previsto en los artículos 92, 97, 101 y 108 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, referentes a la gestión y distribución de soportes y documentos.

6º) Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos, y en concreto lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

7º) La Comunidad de Madrid se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorias que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por



parte del adjudicatario de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

8º) Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes del tipo que sean en los que se contengan son propiedad de la Comunidad de Madrid.

9º) Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la Comunidad de Madrid conforme a las instrucciones que haya dado, al igual que cualquier soporte o documento que contenga algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

10º) En la medida que el/los adjudicatario/s aportan equipos informáticos para la prestación del servicio objeto del contrato, una vez finalizadas las tareas, el adjudicatario previamente a retirar los equipos informáticos, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante el procedimiento técnico adecuado, o proceder a su entrega al responsable del fichero. La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.

11º) Aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, el adjudicatario deberá comunicar al organismo contratante antes de transcurridos siete días de la fecha de formalización del contrato la persona que serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.



ANEXO 1 – LOTE 2

La empresa adjudicataria del lote correspondiente al Servicio de Promoción, Sensibilización y Formación: Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, en la actividad formativa, deberá impartir, al menos, los contenidos mínimos que se relacionan a continuación en cada una de las modalidades establecidas en la oferta de dicha Escuela:

A).- FORMACIÓN GENERAL O BÁSICA: será común a todos los ámbitos.

Incluirá materias transversales, TIC (Técnicas de la Información y la Comunicación) y las habilidades siguientes: técnicas asertivas, comunicación efectiva y negociación, resolución de conflictos, lenguaje no verbal e intercambio de experiencias, siempre con una óptica integradora, en la que esté presente tanto la diversidad cultural como el enfoque de género.

B).- FORMACIÓN ESPECIALIZADA:

1.- ÁMBITO SOCIAL.

Tiene como finalidad el aprendizaje de los instrumentos básicos y avanzados necesarios para la realización de actividades de voluntariado en los diferentes ámbitos sociales, dotando a los alumnos de las herramientas teóricas y prácticas precisas.

Incluirá una formación general o básica y una especializada. En cuanto a la formación especializada, habrá que distinguir entre los diferentes programas:

a) En el **programa de Infancia y Juventud:**

La **formación especializada** deberá desarrollar: espacios de voluntariado (centros educativos, ludotecas o similares, espacio natural y urbano), ocio y tiempo libre (creatividad, artes plásticas y deporte), hábitos educativos, hábitos saludables, situaciones de desprotección, violencia y/o abuso.

Así mismo deberá incluir: Interlocución y mediación en situaciones de conflicto familiar y/o social, integración de la diversidad, mediación intercultural, recursos y técnicas creativas.

b) En el **programa de Personas Mayores:**

La **formación especializada** deberá desarrollar: espacios de voluntariado (residencias, hospitales, acompañamiento domiciliario), educación vial, TIC, ocio y tiempo libre (creatividad, artes plásticas y deporte), hábitos saludables, la experiencia como valor añadido, compromiso activo y solidario.



Así mismo, deberá incluir: trabajo ante enfermedades neurodegenerativas (recuperación de habilidades disminuidas o perdidas), promoción de la autonomía, tejido afectivo y de relación, así como promoción del voluntariado activo entre este colectivo.

c) En el **programa de Personas con Discapacidad:**

La **formación especializada** deberá desarrollar: espacios de voluntariado (centros especiales, hospitales, acompañamiento domiciliario), accesibilidad e introducción de apoyos, ocio y tiempo libre inclusivo y normalizado (creatividad, artes plásticas y deporte), hábitos saludables, comunicación e interacción (lenguaje de signos y recursos alternativos y aumentativos de comunicación I.).

Así mismo deberá incluir: grados de dependencia e integración social, promoción de la autonomía, tejido afectivo y de relación, comunicación e interacción (lenguaje de signos y recursos alternativos y aumentativos de comunicación II.).

d) En el **programa de Personas con Trastorno Mental:**

La **formación especializada** deberá desarrollar: espacios de voluntariado (centros de salud mental, recursos residenciales y acompañamiento domiciliario), patologías (grados, tratamientos y terapias), ocio y tiempo libre (creatividad, artes plásticas y deporte), hábitos saludables.

Así mismo deberá incluir: integración socio laboral, promoción de la autonomía, tejido afectivo y de relación.

e) En el **programa de Exclusión Social:**

La **formación especializada** deberá desarrollar: espacios de voluntariado (centros públicos de atención a colectivos desfavorecidos, a personas sin hogar o a víctimas de violencia, población reclusa, excarcelados), ocio y tiempo libre, comunicación e interacción (barrera idiomática I.).

Así mismo deberá incluir: integración socio laboral, pertenencia a la comunidad y refuerzo de apoyos de ayuda mutua, nuevas formas de exclusión.

f) En el **programa Socio-Sanitario:**

La **formación especializada** deberá desarrollar: espacios de voluntariado (hospitales, centros de recuperación y/o rehabilitación, recursos residenciales), ocio y tiempo libre (lectura, optimismo y técnicas de relajación), acompañamiento terapéutico, primeros auxilios y prevención de accidentes.

Así mismo deberá incluir: acciones ante enfermedades muy graves o crónicas, acción enfermos de larga duración (niños y/o adolescentes, mayores, etc.), duelo, despedida y preparación ante fallecimientos.

Formación relacionada con la prevención y tratamiento de diferentes adicciones.





2.- ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL.

Tiene como finalidad el aprendizaje de los instrumentos básicos y avanzados necesarios para la realización de actividades de voluntariado en los diferentes temas relacionados con el medio ambiente, medio natural, parques regionales y nacionales, así como especies protegidas y animales abandonados, dotando a los alumnos de las herramientas teóricas y prácticas precisas. El ámbito Medioambiental incluirá una formación general o básica y una especializada.

La **formación general o básica** será la común a todos los ámbitos.

La **formación avanzada** deberá incluir: respeto, observación y análisis del entorno, aulas de naturaleza y centros de interpretación, hospitales de plantas, actividad en entornos abiertos y hábitos sostenibles.

Así mismo deberá incluir: nuevas estrategias y medios de intervención medioambiental, la acción en albergues de animales, la atención a especies protegidas y la recuperación de especies en vías de extinción.

3.- ÁMBITO DEPORTE Y CULTURA.

Tiene como finalidad el aprendizaje de los instrumentos básicos y avanzados necesarios para la realización de actividades de voluntariado en los diferentes temas relacionados con el deporte, las expresiones artísticas y plásticas, la cultura y la protección del patrimonio cultural, dotando a los alumnos de las herramientas teóricas y prácticas precisas. El itinerario Deporte y Cultura incluirá una formación general o básica, avanzada y superior.

La **formación general o básica** será la común a todos los ámbitos.

La **formación avanzada** deberá incluir: valores del deporte, modalidades deportivas y espacios para el ejercicio deportivo, manifestaciones artísticas, Patrimonio Nacional, Rutas turísticas y animación sociocultural.

Así mismo, deberá incluir: riqueza cultural e intercultural, acción deportiva para la autoestima y la salud, y el Arte como espacio de encuentro.

4.- ÁMBITO GESTIÓN DE ENTIDADES DE ACCIÓN VOLUNTARIA.

Tiene como finalidad el aprendizaje de los instrumentos básicos y avanzados necesarios para la colaboración directa en entidades de acción voluntaria, cualquiera que sea su naturaleza y forma jurídica, dotando a los alumnos de las herramientas teóricas y prácticas precisas. La



Gestión de Entidades de Acción Voluntaria incluirá una formación general o básica, y una especializada.

La **formación general o básica** será la común a todos los ámbitos.

La **formación especializada** deberá desarrollar: elaboración y planificación de proyectos y actividades de acción voluntaria, imagen corporativa de Entidades de acción voluntaria, coordinación y gestión de equipos de voluntariado y captación de recursos para las Entidades de acción voluntaria.

Así mismo deberá incluir: implementación y evaluación de proyectos de acción voluntaria, redes de gestión e intercambio de experiencias entre entidades, recursos para la captación, fidelización, motivación del voluntario, normativa y formulación.

5.- ÁMBITO INNOVACIÓN SOCIAL Y RSC

Su finalidad es reforzar y desarrollar la visión, los conocimientos, las capacidades y las habilidades necesarias para afrontar desde la innovación social, los retos y desafíos en entornos inciertos y dinámicos.

La **formación general o básica** será la común a todos los ámbitos.

La **formación especializada** deberá desarrollar y dar a conocer ejemplos de cómo se han puesto en marcha proyectos con componente de innovación social. Todo ello para capacitar a la ciudadanía, organizaciones y empresas, con el objetivo de generar nuevas relaciones sociales y nuevos modelos de colaboración.

Así mismo se dará a conocer al mundo empresarial la influencia positiva que supone para las empresas el incluir en su estrategia el ámbito social. Se darán a conocer los valores, principios sociales y medioambientales en la gestión y dirección de las empresas con la finalidad de alcanzar altas cotas de eficiencia y cohesión social.



ANEXO 2 – LOTE 2

OTROS COMPROMISOS CONTRACTUALES

Además de la promoción, sensibilización y formación como principales obligaciones del contrato, la entidad adjudicataria del lote correspondiente quedará obligada al cumplimiento de las siguientes actividades contractuales:

- 1) La entidad adjudicataria habrá de coordinar con la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Comunidad de Madrid la organización, desarrollo de las actividades de sensibilización y promoción, así como la impartición de las acciones formativas, y el cronograma de todas ellas.
- 2) Servicio de apoyo y asesoramiento en materia de formación. Este servicio está orientado a dar respuesta a las consultas realizadas en relación con las actividades formativas y que necesariamente se prestara a través de correo-e: escuelavoluntariado@madrid.org y mediante una atención personalizada presencial y telefónica.
- 3) Servicio de apoyo en la difusión de materiales informativos o actividades. Este servicio está orientado a la difusión de aquellas actividades organizadas por las entidades de voluntariado, empresas e instituciones que, por sus características, favorezcan la promoción y formación del voluntariado en la Comunidad de Madrid (convocatorias de acciones formativas, presentación de campañas, presentación de libros o materiales didácticos, exposiciones...) que serán difundidas a través del Portal del Voluntariado.
- 4) Funciones en materia de organización y desarrollo: Incluye la coordinación, seguimiento, control, supervisión, evaluación y planificación de los cursos y actividades que desarrolle la Escuela de Voluntariado:

*Conformación del Equipo Técnico de la Escuela de Voluntariado, así como la coordinación del personal colaborador y docente.

*Realización de acciones de información y difusión de las actividades y cursos, recogida de inscripciones, selección de solicitudes, emisión de listados y elaboración de material didáctico de apoyo organizativo y docente.

*Impartición de las acciones formativas. Seguimiento, control de los cursos y actividades formativas impartidas por la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid mediante procesos dinámicos que acompañen la ejecución de la impartición, proporcionando información constante según los diversos indicadores y parámetros. En todo caso se orientaran a: Evaluar cada una de las actividades realizadas así como la calidad de las mismas.





Comunidad de Madrid

Vigilar el cumplimiento de los tiempos establecidos en la planificación. Supervisar y garantizar el cumplimiento de objetivos. Analizar la relación entre los resultados previstos y los alcanzados. Identificar los impactos de las actuaciones y Revisar las planificaciones e hipótesis establecidas.

*Disposición del material necesario, técnico y fungible, para la impartición de las acciones formativas y activación y mantenimiento de la plataforma on-line.

5) Coordinación de la actividad de promoción y formación de voluntariado que se impulse desde la Comunidad de Madrid en su Red de Puntos de Información de Voluntariado.

6) Otras acciones de obligado cumplimiento: registro de datos utilizando la aplicación informática SIAV, relativos al seguimiento y control de los cursos y actividades formativas y promocionales que contemple las actividades desarrolladas, fechas de celebración, alumnos, personal docente, presupuesto, incidencias y recomendaciones de mejora. Detección de desviaciones y ejecución de medidas correctivas.

7) Presentación de una memoria final evaluativa de toda la actividad formativa y promocional llevada a cabo durante el año y cuyo contenido deberá reflejar en cualquier caso los aspectos relativos a organización, desarrollo e impartición de cada una de las acciones impartidas.

8) Difusión de las acciones de sensibilización, promoción y de carácter formativo:

- Publicación de la oferta en el Portal del Voluntariado de la Comunidad de Madrid.
- Mailing mensual con el calendario de actividades que se realizaran cada mes.
- Elaboración de carteles, dípticos, material promocional y soportes informáticos.

9) Presentación en el mes de junio de una propuesta de Programación de actividades para el curso siguiente y que necesariamente deberá contar con la aprobación de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social. En ningún caso esta programación podrá ser difundida sin la previa autorización del citado organismo.

Madrid, a 5 de julio de 2017

EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
E INTEGRACIÓN SOCIAL

Fdo.: Pablo Gómez-Tavira

