

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

- ***Servicio de información y Asesoramiento de Voluntariado: Punto de Información de Voluntariado de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.***
- ***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, 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 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. 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.



Las actividades a desarrollar por la/s empresa/s adjudicataria/s del **Lote 1: Gestión del Punto de Información de Voluntariado** de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social y del **Lote 2: Gestión de la Escuela de Voluntariado** de la Comunidad de Madrid, así como los medios a apartar y las características de prestación de los servicios se detallan en las Cláusulas del presente Pliego.

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 procurará: 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 como permanente y como itinerante.

- El Punto de Información permanente estará situado en la sede de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.
- El Punto de Información itinerante, de acuerdo con las necesidades estratégicas que se vayan determinando a lo largo de la ejecución del contrato, irá situándose en diferentes emplazamientos de la Comunidad de Madrid. El objeto de este servicio es acercar al ciudadano los servicios destinados a los voluntarios, a las entidades de voluntariado y a las empresas que desarrollen voluntariado corporativo, favoreciendo a través de una atención personalizada y directa 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 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL.



1.- Existirá un Punto de Información permanente en la sede de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, en el que el servicio de información y asesoramiento se prestará:

- De lunes a viernes laborables, tanto telefónicamente, como de manera presencial de 9:00 a 16:00 horas, con carácter ininterrumpido.
- 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, como mínimo, en las 72 horas siguientes.

2.- Se habilitará un Punto de Información Itinerante de Voluntariado de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, con la intención de acercar el voluntariado al ciudadano, informando, asesorando y promocionando la acción voluntaria en todo el territorio de la Comunidad de Madrid. La planificación de su ubicación 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, como máximo. 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 deberá contar al menos con una superficie de 6 m² y que dispondrá de mostrador, estantes para material divulgativo, banner con logos corporativos de la Comunidad de Madrid y mesa y dos sillas para los profesionales que realicen la atención.

3.- Los criterios de actuación son:

- Información veraz y personalizada, tanto general, como especializada.
- Orientación sobre actividad de voluntariado.
- Actualización constante de la base de datos de voluntariado (VOLU).
- Comunicación fluida con las entidades de voluntariado, a fin de conocer sus necesidades de incorporación de voluntarios y de relación con empresas u otras entidades e instituciones.
- Consecución de objetivos previamente establecidos por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social y comunicados por escrito a la entidad adjudicataria.
- Desarrollo de programas de sensibilización y promoción del voluntariado en: centros educativos, centros de mayores, centros de inmigrantes, centros para mujeres víctimas de violencia de género y todo tipo de centros de titularidad pública de la Comunidad de Madrid.



- Correcta señalización del servicio, con identificación del logo correspondiente a los Puntos de Información de voluntariado, así como de la titularidad de la Comunidad de Madrid.
- 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 demandadas 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, con la elaboración de un informe anual sobre la participación y evaluación de los resultados obtenidos.

CLÁUSULA CUARTA.- MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO (PIV DE VOLUNTARIADO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL).

- 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, así como aquellos que permitan a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social diseñar un plan de ubicación del Punto Itinerante.
- Para dar cumplimiento a este objetivo, en concreto, la empresa adjudicataria deberá disponer de los siguientes medios técnicos:
 - Elaboración de material informativo sobre voluntariado adaptado a personas con discapacidad visual, en lenguaje Braille.
 - Sistema de atención telefónica a personas con discapacidad auditiva. Posibilidad de derivación de llamadas para información de voluntariado.
 - Sistema informatizado de recogida y clasificación de llamadas recibidas a través de una página web, con la posibilidad de realizar filtros y selección de datos por fechas y conceptos.
 - Stand desmontable para el Punto de Información Itinerante con las siguientes características mínimas: dimensiones de 6 m²; material de aluminio, madera o similar; mostrador para atención al público;



señalización de la Comunidad de Madrid en la parte alta, bien visible; colores predominantes coincidentes con la imagen corporativa de la Comunidad de Madrid; cumplimiento estricto de las medidas de seguridad correspondientes a su estructura.

- 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 tendrán una jornada de 35 horas semanales cada uno.
- La entidad organizará los horarios de los dos puestos de trabajo, de forma que el servicio quede atendido de forma presencial ininterrumpida de 9:00 a 16:00 horas de lunes a viernes laborables, en la sede de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, así como en el Punto Itinerante, cuando así se disponga en función de la planificación de su ubicación.
- La entidad adjudicataria se compromete a dar la formación adecuada y facilitar la asistencia a jornadas y seminarios relacionados con el 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.
- 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 en relación a los trabajos objeto del presente contrato que en cada momento se precisen para facilitar las labores de información y asesoramiento.
- La entidad adjudicataria deberá designar una persona responsable de la coordinación del servicio que será el interlocutor único con la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social durante la ejecución del contrato.
- Así mismo:
 - Todas las autorizaciones mencionadas en el pliego por parte de la Comunidad de Madrid se harán siempre consensuadas con el contratista.



- Las indicaciones que deba dar la Comunidad de Madrid serán comunicadas al representante del contratista y éste será el único interlocutor con el personal que preste el servicio.

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

CLÁUSULA QUINTA.- ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN: 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 continuada en materia de voluntariado gestiona las acciones inherentes a su propio ámbito de actuación y que se concretan en la realización de jornadas, mesas de experiencias, cursos y otras actividades de sensibilización y difusión de conocimiento.

2. Las actividades de promoción y sensibilización se desarrollarán de manera continuada, mediante la organización de talleres, jornadas, espacios de encuentro y reflexión o la participación activa en los organizados 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. Se organizará, al menos, una actividad de promoción y sensibilización mensual, no pudiendo ser más de 20 en cada año natural (de, al menos dos horas de duración cada una) las organizadas durante el período de vigencia de este contrato.

3. La actividad formativa será presencial y virtual. 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. 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 desarrolla un servicio continuado que tiene como destinatario al conjunto de la sociedad madrileña y, en particular, está 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.

CLÁUSULA SEXTA.- ITINERARIOS FORMATIVOS DE LA ESCUELA DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.



1. El desarrollo formativo de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid se realizará a través de itinerarios docentes que, una vez culminados, darán lugar a la obtención de un certificado oficial.

No obstante, la participación en la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid podrá realizarse también de manera puntual, con inscripción en los cursos ofertados independientemente del itinerario al que dichos cursos pertenezcan. La participación en cursos de manera independiente dará lugar a la obtención de un diploma acreditativo.

La cumplimentación de los itinerarios docentes requerirá la previa y obligatoria realización de una formación general o básica (Anexo 1). Esta formación general o básica no será inferior o equivalente a 10 horas lectivas y preferentemente tendrá carácter virtual.

2. Los itinerarios previstos en el desarrollo formativo de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid serán:

A. Social.

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

B. Medioambiental.

C. Deporte y Cultura.

D. Gestión de Entidades de acción voluntaria.

3. 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 con objeto de que, desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, se proceda a su aprobación, previa al inicio de la celebración de las actividades docentes. Si fuese necesario introducir modificaciones en la propuesta presentada, la empresa dispondrá de 15 días máximos para incorporarlas en el documento definitivo.

CLÁSUSULA SÉPTIMA.- CURSOS Y ACTIVIDADES FORMATIVAS DE LA ESCUELA DE VOLUNTARIADO.



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

A) En la Escuela Presencial de Voluntariado se impartirá el siguiente programa formativo:

- 1) **50 cursos de formación general o básica en cada año natural, con un total de 10 horas cada uno (4 teóricas, 6 habilidades):** 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 y negociación, resolución de conflictos, lenguaje no verbal.
- 2) **40 cursos de formación específica en cada año natural, con un total de 8 horas cada uno:** Cada curso incluirá caracteres específicos según el itinerario formativo en el que se incluya, así como el nivel dentro de cada itinerario.
- 3) **8 cursos de formación para la gestión en cada año natural, con un total de 8 horas cada uno.**

Con el fin de facilitar una formación a distancia, flexible y accesible, se ofertarán cursos formativos que faciliten el acceso al programa correspondiente, así como un método de evaluación adecuado al seguimiento virtual efectuado que garantice la obtención de los correspondientes certificados.

B) En la Escuela Virtual de Voluntariado se podrá acceder al 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 y negociación, resolución de conflictos, lenguaje no verbal.
- 2) **Cursos de formación específica, con una dedicación mínima de 8 horas cada uno.**

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

El lugar de desarrollo de la actividad de la Escuela Presencial de Voluntariado de la Comunidad de Madrid será la sede de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social. 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 ADJUDICATARIOS DEL SERVICIO DE PROMOCIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN: ESCUELA DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

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:

- Director/a Escuela: Será la encargada 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. Responsable de la interlocución con el centro directivo responsable, dará cuenta de los resultados de la prestación así como de cualesquiera datos le sean solicitados sobre el desarrollo de la actividad formativa. Jornada completa que por las peculiaridades de las funciones a desarrollar deberán distribuirse de forma flexible para atender las tareas de dirección y coordinación así como las de docencia cuando estas se realicen en horario de tarde.

- Técnico/a de formación: Realizará funciones como docente de formación básica (presencial y on-line) y de promoción así como apoyo a la dirección técnica y a la organización de la actividad formativa. Será 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. Jornada laboral 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 cuando estas se realicen en horario de tarde.

- Administrativo/a: Será el 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. Jornada laboral completa.

Las indicaciones dadas por la Comunidad de Madrid serán transmitidas al Coordinador designado por el contratista, y será éste el único interlocutor con el personal que presta el servicio. Las instrucciones dadas por el órgano administrativo serán genéricas, correspondiendo las específicas de la prestación del servicio a la empresa adjudicataria.

Personal Docente

La entidad adjudicataria designará a la persona que asumirá la coordinación de las actividades formativas con anterioridad al inicio de las mismas. Asimismo, facilitará la relación y los currícula del personal que va a desarrollar cada uno de los cursos objetos de este contrato.

A estos efectos la empresa adjudicataria deberá presentar un mínimo de tres currículum-vitae por cada una de las actividades docentes 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 contratos de vinculación con la empresa, dando cuenta previa tanto para su autorización como para las variaciones que experimente.

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 establecido. 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 DE PROMOCIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN: ESCUELA DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.



La entidad adjudicataria deberá asegurar la continuidad del 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 itinerarios, 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.
- El ajuste de la información disponible en la Escuela virtual de 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 están siendo o no orientados de acuerdo con el Programa Inicial. Este sistema deberá contemplar, la incorporación de medidas correctivas en caso de desviaciones percibidas con respecto a los objetivos previstos.
- Todas las recogidas en el Anexo 2.

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 de la Escuela Presencial 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. Los cursos y actividades correspondientes a la Escuela Virtual de Voluntariado serán de libre acceso horario para el alumnado, indicándose en el Portal del Voluntariado franjas de horario para atención de tutoría.

2.- El horario de la Escuela de Voluntariado será: de lunes a jueves de 9:00 a 19:00 horas ininterrumpidos. Viernes de 9:00 a 15:00 horas. en julio y agosto el horario será de 8:00 a 15:00 horas.



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 horas, de lunes a viernes laborales. 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 DE PROMOCIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DE LA ESCUELA DE VOLUNTARIADO.

1.- La entidad adjudicataria deberá hacer evaluaciones continuas sobre el desarrollo de la actividad de la Escuela de Voluntariado, tanto presencial, como virtual. La información contenida en esas evaluaciones será la extraída por la ejecución del presente contrato, así como por la información resultante de los cuestionarios informativos que, a tal efecto, serán repartidos entre el alumnado y proporcionados por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social. En dichas evaluaciones se deberá hacer constar, como mínimo:

- Logro de objetivos de promoción y sensibilización, de las actividades organizadas.
- Participación en itinerarios, 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 estime oportuno, mediando la previa y expresa autorización de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.



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 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.

La entidad adjudicataria del Punto de Información del Voluntariado designará a la persona que asumirá la coordinación de las actividades contratadas.

En el caso de la Escuela de Voluntariado, será el Director de la Escuela el encargado de ejercer dicha coordinación.

Las indicaciones dadas por la Comunidad de Madrid serán transmitidas a dichos Coordinadores, y serán éstos los únicos interlocutores con el personal que presta los servicios. Las instrucciones dadas por el órgano administrativo serán genéricas, correspondiendo las específicas de la prestación del servicio a la empresa adjudicataria.

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 este el único responsable y estará obligado a cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, por cuando dicho personal 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 obligan especialmente a lo siguiente:



1º) Deberán 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 la 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 de 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 mantenimiento 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 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 auditorías 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 aporta 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, 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 será directamente responsable de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.



EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
E INTEGRACIÓN SOCIAL

Fdo.: Pablo Gómez-Tavira Gómez-Tavira

ANEXO 1

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:

FORMACIÓN GENERAL O BÁSICA: será común a todos los itinerarios.

Incluirá materias transversales, TIC (Técnicas de la Información y la Comunicación) y las habilidades siguientes: Técnicas asertivas, comunicación efectiva y negociación, resolución de los conflictos, lenguaje no verbal e intercambio de experiencias.

1.- ITINERARIO SOCIAL

Este itinerario 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.

El itinerario social incluirá una formación general o básica y avanzada y superior. En cuanto a la formación avanzada y superior, habrá que distinguir entre los diferentes programas del itinerario, así como el grado de dificultad:

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



La **formación avanzada** 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.

La **formación superior** 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 avanzada** 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.

La **formación superior** 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 avanzada** deberá desarrollar: Espacios de voluntariado (centros especiales, hospitales, acompañamiento domiciliario), accesibilidad en 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.).

La **formación superior** 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 Enfermedad Mental:**

La **formación avanzada** 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.

La **formación superior** deberá incluir: Integración socio laboral, promoción de la autonomía tejido afectivo y de relación.

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



La **formación avanzada** deberá desarrollar: Espacios de voluntariado (ámbito penitenciario, centros públicos de atención a colectivos desfavorecidos, a personas sin hogar o a víctimas de violencia), ocio y tiempo libre comunicación e interacción (barrera idiomática I).

La **formación superior** deberá incluir: Integración social laboral, pertenencia a la comunidad y refuerzo de apoyos de ayuda mutua, nuevas formas de exclusión.

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

La **formación avanzada** 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.

La **formación superior** deberá incluir: Acción ante enfermedades muy graves o crónicas, acción enfermos de larga duración (niños y/o adolescentes, mayores, etc.), duelo, despedida y preparación ante fallecimientos.

2.- **ITINERARIO MEDIOAMBIENTAL.**

Este itinerario tiene como finalidad el aprendizaje de los instrumentos básicos y avanzados necesarios para la realización de actividades de voluntariado en los diferentes ámbitos 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 itinerario Medioambiental incluirá una formación general o básica y una avanzada o superior.

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

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, hábitos sostenibles.

La **formación superior** 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.- **ITINERARIO DEPORTE Y CULTURA**

Este itinerario tiene como finalidad el aprendizaje de los instrumentos básicos y avanzados necesarios para la realización de actividades de voluntariado en los diferentes ámbitos 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 itinerarios ya descrita.

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

La **formación superior** deberá Incluir: Riqueza cultural e intercultural, acción deportiva para la autoestima y la salud, Arte como espacio de encuentro.

4.- ITINERARIO GESTIÓN DE ENTIDADES DE ACCIÓN VOLUNTARIA

Este itinerario 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. El itinerario Gestión de Entidades de Acción Voluntaria incluirá una formación general o básica, avanzad y superior.

La **formación general o básica** será la común a todos los itinerarios ya descrita.

La **formación avanzada** 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, captación de recursos para las Entidades de acción voluntaria.

La **formación superior** 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.

ANEXO 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 prestará 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 orientarán a: Evaluar cada una de las actividades realizadas así como la calidad de las mismas. 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 hipótesis establecidas.

*Disposición del material necesario, técnico y fungible, para la impartición de las acciones formativas y activación 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 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 actividades 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 realizarán cada mes.
 - Elaboración de carteles, dípticos y soportes informáticos.
 - 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.

