



INFORME TÉCNICO SOBRE LOS CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE JUICIOS DE VALOR RELATIVO AL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (SIAV), DEPENDIENTE DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES” (Lote 1).

En mesa celebrada el 14 de octubre de 2024 se procedió al acto público de apertura del sobre que contiene los criterios cuya ponderación depende de juicios de valor subjetivos, entregándose a la unidad promotora para su valoración.

Analizado el proyecto presentado por Innovación y Desarrollo Local (IDEL SL), para el lote 1, la unidad promotora del contrato emite el siguiente informe técnico, siguiendo el orden de los aspectos a valorar:

Puntuación máxima	Criterios
16	Desarrollo de actividades del Punto de Información Permanente
4	<i>Protocolo de información telefónica</i>
4	<i>Protocolo de información presencial</i>
4	<i>Protocolo de actuación a través de email</i>
4	<i>Protocolo para la actualización de datos</i>
6	Desarrollo de las actividades del Punto de Información Itinerante
2	<i>Actividades de información y sensibilización de voluntariado en centros educativos</i>
2	<i>Actividades de información y sensibilización de voluntariado en centros de mayores</i>
2	<i>Actividades de información y sensibilización de voluntariado en otro tipo de centros, especialmente empresas interesadas en programas de voluntariado corporativo</i>
8	Descripción de actividades innovadoras para la promoción
5	<i>Nuevos modelos de intervención, especialmente dedicados al voluntariado corporativo, dirigido a la empresa</i>
3	<i>Actividades que puedan considerarse innovadoras en el ámbito de la información sobre la acción voluntaria</i>
6	Difusión de las actividades de voluntariado a través del PIV

VALORACIÓN PRELIMINAR

La memoria presentada cumple con los requisitos establecidos en cuanto a extensión y contenido en el apartado 9 (a3) del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El Proyecto presentado está expuesto con claridad, da respuestas pertinentes al contenido solicitado en el Pliego de Cláusulas Administrativas y es coherente con los aspectos pedidos en Pliego de Prescripciones Técnicas.

1. CRITERIO DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL PIV:

En este criterio se desglosan los diferentes protocolos de actuación en relación con el tipo de atención desarrollada, telefónica, presencial y por correo electrónico, así como el protocolo de actualización de datos.

1.1. Protocolo telefónico (4 puntos)

En este punto han incidido en la atención personalizada según el caso, y diferenciando los datos básicos informativos y preguntas a realizar según el tipo de usuario: ciudadano, empresas y otros organismos.

Además, se definen los tipos de consulta en los que se centrará la atención según el tipo de usuario.

También recogen la finalización de la atención a través de una encuesta de calidad y registro de datos para análisis.

Puntuación parcial asignada: 2 puntos.

1.2. Protocolo de información presencial (4 puntos)

Aunque el protocolo sigue la misma estructura que en la atención telefónica, se incide en el mayor detalle de la atención presencial, que podrá realizarse en formato virtual a través de TEAMS.

Puntuación parcial asignada: 4 puntos.

1.3. Protocolo de actuación a través de vía email (4 puntos)

Para la contestación de los correos electrónicos, y siguiendo la línea de lo marcado para la respuesta a las llamadas en espera a través del contestador.

Puntuación parcial asignada: 2 puntos.

1.4. Protocolo para la actualización de datos (4 puntos)

Se recoge un protocolo de actualización de datos en función de la frecuencia diaria, trimestral y anual, y se prevé la eliminación de datos que no hayan sido confirmados durante el seguimiento.

Por otro lado, se establecen unos indicadores de seguimiento para proceder a un análisis de ejecución del servicio.

Puntuación parcial asignada: 4 puntos.

2. CRITERIO DE DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PUNTO DE INFORMACIÓN ITINERANTE. HASTA 6 PUNTOS.

2.1. Actividades de información y sensibilización de voluntariado en centros educativos (Hasta 2 puntos).

Se propone la realización de diferentes actividades de sensibilización relacionadas con el ámbito educativo: orientadas a la información sobre el voluntariado para menores de edad, programas de voluntariado en el propio centro, voluntariado familiar y programas de Aprendizaje y Servicio.

Se valoran positivamente los contenidos propuestos, adaptados al ámbito infantil y juvenil.

Puntuación parcial asignada: 2 puntos.

2.2. Actividades de información y sensibilización de voluntariado en centros de mayores. (Hasta 2 puntos)

Al igual que en el caso anterior, se proponen una serie de temáticas relacionadas con el voluntariado de personas mayores, a destacar el programa de voluntariado intergeneracional entre abuelos y nietos.

Puntuación parcial asignada: 2 puntos.

2.3. Actividades de información y sensibilización en otro tipo de centros, especialmente empresas interesadas en programas de voluntariado corporativo (Hasta 2 puntos)

Se incide en la Responsabilidad Social Corporativa y se vincula al asesoramiento en materia de voluntariado corporativo realizado a través de los diferentes medios de contacto con el Punto de Información de Voluntariado permanente.

Puntuación parcial asignada: 2 puntos.

3. CRITERIO DE DESARROLLO DE ACTIVIDADES INNOVADORAS. HASTA 8 PUNTOS

3.1. Nuevos modelos de intervención, especialmente dedicados al voluntariado corporativo, dirigido a la empresa. Hasta 5 puntos.

Proponen diferentes actividades en relación con este punto: sensibilización en espacio de coworking, la coordinación de campañas divulgativas a través de la Red PIV, y con la presencia en foros y ferias relacionadas con empleo e innovación social.

Estas actividades se consideran interesantes y se valoran positivamente, especialmente en el caso de la primera de ellas, aunque no se desarrolla suficientemente el método de aproximación a la intervención.

Puntuación parcial asignada: 3 puntos.

- 3.2. Actividades que puedan considerarse innovadoras en el ámbito de la información sobre la acción voluntaria. Hasta 3 puntos.

Se recoge en la propuesta de la creación de perfiles en RRSS, aunque hay que tener en cuenta las limitaciones que sobre esta cuestión se mantienen desde la Dirección General de Medios de Comunicación.

Se valora positivamente la propuesta de difundir experiencias innovadoras con una frecuencia bimensual como contenido para difundir desde el Punto.

Puntuación parcial asignada: 2 puntos

4. CRITERIO DE DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO A TRAVÉS DEL PIV. HASTA 6 PUNTOS

En este punto la propuesta desarrolla una lista de posibles medios de difusión de la actividad, tanto por RRSS como la web de la Comunidad (de la que serían apoyo para la creación de contenido, puesto que la gestión de las mismas depende de la CM), así como boletines informativos. No queda explicado si el material promocional y la colaboración con medios de comunicación locales implicaría un gasto asumido por la empresa, teniendo en cuenta que cualquier tipo de publicación sobre servicios de la Comunidad Madrid debe ser autorizado previamente por la Dirección General de Medios de Comunicación.

Junto con los canales de difusión, este punto desarrolla una serie de estrategias de difusión, que están relacionadas con la actividad del Punto de Información Itinerante, al igual que las actividades de promoción, en donde tampoco se explica el modo de creación de contenidos audiovisuales, sujeto siempre a la autorización de la Dirección General de Medios de Comunicación.

Además de los indicadores del servicio, se añaden unos indicadores de impacto de las campañas de difusión, que reiteran lo explicado en puntos anteriores.

Puntuación parcial asignada: 4 puntos

CONCLUSIÓN

La puntuación máxima que se puede obtener según los criterios que requieren juicio de valor es de 36 puntos.

Después del análisis de la propuesta y su valoración según los criterios establecidos y detallados anteriormente, la puntuación total obtenida se resume de la siguiente manera:

Puntuación obtenida	Criterios
12	Desarrollo de actividades del Punto de Información Permanente
6	Desarrollo de las actividades del Punto de Información Itinerante
5	Descripción de actividades innovadoras para la promoción
4	Difusión de las actividades de voluntariado a través del PIV
27	PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA

EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN

Firmado digitalmente por: AYRES JANEIRO FERNANDO IGNACIO
Fecha: 2024.10.29 18:01

Fdo.: Ignacio Ayres Janeiro