



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 (SIIV), DEPENDIENTE DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES” (Lote 1).

En mesa celebrada el 17 de julio de 2026 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.

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

Analizados los dos proyectos presentados para este lote 1, se informa:

1- PROPUESTA IDEL SL (Innovación y Desarrollo Local).

La memoria presentada cumple con los requisitos establecidos en cuanto a extensión y contenido en el apartado 10.1 del Pliego de Prescripciones Administrativas.

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 (13/16 puntos):

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.

Aunque la propuesta resulta adecuada y responde a los requisitos establecidos en el pliego, se trata de un procedimiento fundamentalmente estándar, sin incorporar elementos innovadores o mejoras significativas respecto a los niveles de servicio exigidos.

Puntuación parcial asignada: 3,5 puntos.

1.2. Protocolo de información presencial (4 puntos)

La atención presencial mantiene el mismo enfoque personalizado basado en entrevistas individuales. Además, se contempla la utilización de Microsoft Teams para facilitar la atención remota cuando sea necesario, aportando flexibilidad y ampliando las opciones de contacto con la ciudadanía.

No obstante, la propuesta no introduce medidas específicas que permitan optimizar los tiempos de atención o reducir posibles esperas, ni establece diferencias sustanciales respecto al protocolo telefónico.

Puntuación parcial asignada: 3,5 puntos.

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

En este apartado se aprecia una limitación relevante. Antes de facilitar la información solicitada, IDEL requiere que la persona usuaria complete y remita una ficha de petición de información. Este procedimiento añade un trámite adicional que puede dificultar la inmediatez de la respuesta y reducir la agilidad del servicio, generando una carga administrativa innecesaria para la ciudadanía.

Puntuación parcial asignada: 2,5 puntos.

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

La oferta define una planificación clara para la actualización de la información, estableciendo revisiones diarias de contactos, actualizaciones trimestrales de la base de datos general y una revisión integral anual. Asimismo, contempla la eliminación de registros obsoletos cuando no se obtiene respuesta durante un periodo de seis meses.

Pese a ello, no se describen herramientas específicas orientadas a la detección automática de errores, inconsistencias o duplicidades dentro de SIAV, lo que limita el alcance de las mejoras propuestas.

Puntuación parcial asignada: 3,5 puntos.

2. CRITERIO DE DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PUNTO DE INFORMACIÓN ITINERANTE (5/6 puntos).

Se ha valorado la capacidad de la entidad para desarrollar acciones de promoción y sensibilización del voluntariado en distintos ámbitos territoriales y colectivos.

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

La propuesta incorpora programas de Aprendizaje-Servicio, una metodología que permite al alumnado aplicar los conocimientos adquiridos mediante actuaciones concretas de utilidad social. Se trata de una iniciativa sólida y alineada con los objetivos de promoción de la participación ciudadana, sin embargo, las actuaciones planteadas responden a metodologías y enfoques ya conocidos y ampliamente implantados, por lo que su carácter innovador resulta limitado.

Puntuación parcial asignada: 1,75 puntos.

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

IDEL plantea actuaciones dirigidas a reducir la brecha digital mediante talleres de capacitación en tecnologías de la información y la comunicación, complementados con programas de voluntariado intergeneracional que favorecen el intercambio de conocimientos y experiencias, aunque no se aprecia un componente diferencial o innovador significativo respecto a prácticas previamente desarrolladas.

Puntuación parcial asignada: 1,75 puntos.

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

La entidad propone desarrollar acciones de sensibilización en espacios de coworking gratuitos de la Comunidad de Madrid, fomentando la incorporación de la cultura del voluntariado en proyectos emprendedores desde sus fases iniciales.

Sin embargo, de manera global, la propuesta ofrece escaso detalle sobre los mecanismos de coordinación operativa y logística con la Red PIV municipal, aspecto que resulta relevante para evitar posibles solapamientos de actuaciones en el territorio.

Puntuación parcial asignada: 1.5 puntos.

3. CRITERIO DE DESARROLLO DE ACTIVIDADES INNOVADORAS (4,5/8 puntos).

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

Entre las iniciativas presentadas destacan las actuaciones previstas en espacios de coworking y la participación en foros vinculados a la innovación social. Estas acciones aportan una orientación interesante hacia nuevos entornos de captación y sensibilización.

No obstante, la propuesta no concreta suficientemente los recursos técnicos y humanos que se destinarían de forma estable a estas actuaciones, ni aclara en qué medida dependerían de infraestructuras o recursos facilitados por terceros, teniendo en cuenta que en el caso de las participaciones en ferias y foros ya están recogidas en las actividades del PIV itinerante.

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.

Como elemento más destacado, se propone la elaboración bimensual de un catálogo de experiencias innovadoras destinado a difundir tendencias y buenas prácticas del sector, pero no se explica.

Sin embargo, no existe apenas explicación de estas actividades ni se entra en detalle alguno sobre el posible uso de RRSS o cómo se va a proceder a la elaboración del catálogo mencionado.

Puntuación parcial asignada: 1,5 puntos

4. CRITERIO DE DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO A TRAVÉS DEL PIV (4,5/6 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.

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.

El planteamiento presenta un enfoque más generalista que específicamente orientado al voluntariado corporativo. Aunque incorpora actividades de carácter divulgativo y comunitario, la propuesta no desarrolla con suficiente profundidad acciones dirigidas a la captación de perfiles profesionales y empresas ni mecanismos específicos para impulsar la participación del sector empresarial.

Puntuación parcial asignada: 4,5 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
------------------------	-----------

13	Desarrollo de actividades del Punto de Información Permanente
5	Desarrollo de las actividades del Punto de Información Itinerante
4,5	Descripción de actividades innovadoras para la promoción
4,5	Difusión de las actividades de voluntariado a través del PIV
27	PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA

2- PROPUESTA AEBIA Tecnología y Servicios SL.

La memoria presentada cumple con los requisitos establecidos en cuanto a extensión y contenido en el apartado 10.1 del Pliego de Prescripciones Administrativas.

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 (15/16 puntos):

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. Se valora positivamente la incidencia en los procesos de calidad y la aplicación de los diferentes estándares ISO.

La propuesta de AEBIA presenta un alto nivel de protocolización, trazabilidad y control de la información, especialmente en materia de gestión de consultas y actualización de datos en SIIV.

1.1. Protocolo telefónico (4 puntos)

AEBIA plantea un procedimiento organizado en ocho fases, que abarca desde la apertura de la atención hasta el cierre de la consulta, incluyendo aspectos relacionados con la protección de datos, la identificación de necesidades, la consulta en SIIV y las medidas de accesibilidad. Además, incorpora mecanismos de seguimiento mediante listas de comprobación diarias que contribuyen a garantizar la calidad del servicio.

Aunque el protocolo está correctamente desarrollado, una parte significativa de su contenido consiste en la descripción de obligaciones ya recogidas en el pliego.

Puntuación parcial asignada: 3,5 puntos.

1.2. Protocolo de información presencial (4 puntos)

La metodología propuesta mantiene una estructura homogénea con la atención telefónica, facilitando la estandarización del servicio. Como elemento adicional, contempla la posibilidad de atención remota mediante Microsoft Teams, lo que amplía las opciones de acceso para las personas usuarias.

Aunque el protocolo está correctamente desarrollado, una parte significativa de su contenido consiste en la descripción de obligaciones ya recogidas en el pliego.

Puntuación parcial asignada: 3,5 puntos.

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

Se estructura claramente el proceso para la contestación de los correos electrónicos y el archivo y seguimiento posterior.

La oferta describe un sistema de gestión del buzón basado en confirmación de recepción, clasificación documental y archivo normalizado, favoreciendo la trazabilidad y el seguimiento de las consultas recibidas.

Puntuación parcial asignada: 4 puntos.

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

Se propone un sistema de actualización estructurado en distintos horizontes temporales (diario, semanal, mensual, trimestral y anual), incorporando además el registro del origen de cada información actualizada, lo que aporta rigor al mantenimiento de los contenidos.

Puntuación parcial asignada: 4 puntos.

2. CRITERIO DE DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PUNTO DE INFORMACIÓN ITINERANTE (5,5/6 puntos).

Se incide en la detección de intereses y orientación a oportunidades reales.

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

La propuesta incorpora contenidos diferenciados según la etapa educativa, adaptando los mensajes y dinámicas a las características de cada grupo. Se plantean actividades centradas en valores solidarios para los primeros cursos de ESO, orientación hacia proyectos vitales en Bachillerato y reflexión sobre el propósito profesional en la Formación Profesional.

Se valora positivamente la tipología de actividades propuestas, así como la metodología de ejecución en microformatos.

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, destacando el formato y la adaptación de contenidos.

La falta de concreción sobre los mecanismos de planificación conjunta y prevención de posibles duplicidades con el equipo de la Comunidad de Madrid reduce la puntuación.

Puntuación parcial asignada: 1,75 puntos.

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

La oferta presenta una aproximación interesante al ámbito empresarial, orientada a transformar el interés inicial de las organizaciones en iniciativas concretas de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad.

Se valora positivamente la presentación de centros alternativos además de las empresas y los formatos y charlas propuestas, aunque la falta de concreción sobre los mecanismos de planificación conjunta y prevención de posibles duplicidades con el equipo de la Comunidad de Madrid reduce la puntuación.

Puntuación parcial asignada: 1,75 puntos.

3. CRITERIO DE DESARROLLO DE ACTIVIDADES INNOVADORAS. HASTA 8 PUNTOS (7/8 puntos)

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

Proponen diferentes modelos de intervención,

Además, se valora positivamente la propuesta de actividades como laboratorios, Estas actividades se consideran interesantes, especialmente en el caso de la primera de ellas, aunque no se desarrolla suficientemente el método de aproximación a la intervención.

Aunque la propuesta incorpora elementos interesantes, parte del valor innovador se sustenta en funcionalidades que ya forman parte de las tareas ordinarias asociadas al uso de SIAV y a la actualización de la información del servicio. Asimismo, algunas de las herramientas planteadas, como los sistemas de autodiagnóstico para orientar a las personas usuarias, no se desarrollan con suficiente detalle metodológico ni tecnológico, lo que dificulta valorar plenamente su carácter diferencial.

Puntuación parcial asignada: 4 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 realizar una orientación segmentada, valorando positivamente el análisis de los destinatarios de la información, así como la creación de un semáforo de oportunidades o las cápsulas informativas.

[REDACTED] destinado a ordenar y clasificar las oportunidades de participación mediante un sistema visual de estados y niveles de actualización.

Puntuación parcial asignada: 3 puntos

4. CRITERIO DE DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO A TRAVÉS DEL PIV (6/6 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 Comunidad de Madrid), así como las diferentes capas de difusión permanente o de oportunidades.

Algo a destacar es disponer de especialistas en Community Management que permite elaborar materiales de comunicación con una imagen más profesional y coherente. Asimismo, facilita que todas las publicaciones cumplan los criterios de identidad corporativa y accesibilidad exigidos por la Comunidad de Madrid.

Puntuación parcial asignada: 6 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
15	Desarrollo de actividades del Punto de Información Permanente
5,5	Desarrollo de las actividades del Punto de Información Itinerante
7	Descripción de actividades innovadoras para la promoción

6	Difusión de las actividades de voluntariado a través del PIV
33,5	PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA

Madrid, a fecha de la firma

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE PROYECTOS SOCIALES, VOLUNTARIADO Y
COOPERACIÓN

Firmado digitalmente por: DE LA CRUZ GARCÍA ANA CONSTANTINA
Fecha: 2026.09.16 15:45

Fdo.: Dña. Ana Constantina de la Cruz García