



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

Dirección General
de Servicios Sociales e Integración
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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 CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES”

1. 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 CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES”, (dos lotes):

- LOTE 1: Servicio de Atención e Información Ciudadana Multicanal del Punto de Información de Voluntariado de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.
- LOTE 2: Servicio de Promoción 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, sensibilización 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 de actividades de voluntariado y del voluntariado corporativo como manifestación de la Responsabilidad Social Corporativa.

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, como elemento de información, asesoramiento y divulgación a la ciudadanía de los recursos disponibles en el ámbito del voluntariado en 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 ánimo 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.

Se detallarán en el presente pliego, los medios a aportar y las características de prestación de los servicios arriba mencionados.

LOTE 1 - PUNTO DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO

2. ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A TRAVÉS DEL PUNTO DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN

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. 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:

- **Punto de Información permanente:** gestionado a través de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, funcionará además como punto de referencia de la Red de Puntos de Información de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.
- **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 los servicios, recursos y oportunidades existentes en materia de voluntariado en la Comunidad de Madrid destinado a la ciudadanía en general, 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 necesaria y suficiente, así como la orientación requerida por los ciudadanos de la región madrileña.

Los destinatarios del servicio descrito son la ciudadanía en general, así como las entidades de acción voluntaria y otras entidades o empresas con interés en la actividad de voluntariado. El asesoramiento a otras administraciones públicas será competencia exclusiva de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

La información proporcionada se transmitirá al ciudadano de manera clara, concreta, íntegra y adecuada a la petición. No se proporcionará información sin haber realizado la consulta en los correspondientes portales y en la aplicación SIAV.

El personal de atención utilizará un procedimiento específico sobre normas de cortesía y atención de las llamadas y de contestación a correos electrónicos y atención presencial,

consensuado entre la empresa adjudicataria y la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DEL PUNTO DE INFORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO (PIV).

3.1. Localización y horario del servicio

El Punto de Información al Voluntariado tendrá su sede donde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración determine, de acuerdo con el siguiente horario de prestación del servicio:

- De 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes laborables, con carácter ininterrumpido, dando servicio tanto presencial como telefónicamente. El servicio no se prestará los festivos de ámbito nacional y autonómico de la Comunidad de Madrid.
- 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, en un plazo máximo de 48 horas laborales.

Para el tratamiento de datos de los ciudadanos interesados en recibir información sobre materia de voluntariado, se utilizará la aplicación existente de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración (SIAV), que tendrá que mantenerse actualizada por parte de la empresa adjudicataria, en ese aspecto en concreto.

Las llamadas telefónicas deberán ser grabadas. Al recibir cada una de las llamadas deberá informarse al usuario respecto a la política de protección de datos personales, con la siguiente locución: *“Se informa que esta conversación será grabada. Usted consiente que los datos personales que nos facilite sean tratados por cuenta de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Comunidad de Madrid en la actividad de tratamiento “Fomento del Voluntariado”, con la finalidad de Fomento del voluntariado, a través de subvenciones económicas, asesoramiento y formación a personas físicas/jurídicas. Integración en la Tarjeta Social Digital. Puede ejercer sus derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 a través de una solicitud presentada por Registro, telemático o presencial. “*

Fruto de esa labor informativa, la empresa tendrá que elaborar informes estadísticos por períodos mensuales 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.

Asimismo, se realizará un seguimiento regular de las consultas de manera que se puedan elaborar informes sobre la calidad del servicio y si la persona interesada terminó contactando con alguna entidad de voluntariado para realizar tareas como tal.

Respecto al **Punto de Información Itinerante de Voluntariado** de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, 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. De manera excepcional, se podrá solicitar la presencia del Punto fuera del horario habitual de 08.00 a 15.00 si así lo exige el horario del evento en el que se participe.

La planificación de actividad se hará con carácter trimestral y será comunicada por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración 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.

3.2. Funciones del PIV

- a. Informar y asesorar en materia de voluntariado a la ciudadanía en general sobre ámbitos de voluntariado, normativa, formación, así como datos sobre entidades de voluntariado, proyectos de voluntariado en marcha, y cualquier otro tipo de servicio relacionado con el voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- b. Informar y asesorar a organizaciones de voluntariado sobre la acción voluntaria, posibles contactos para el trabajo en Red, así como cuestiones relativas al voluntariado corporativo.
- c. Informar y asesorar a empresas en relación con la acción voluntaria, entidades de voluntariado, así como cuestiones relacionadas con el voluntariado corporativo.
- d. Organizar para su publicación las oportunidades de voluntariado ofertadas por las entidades y mantener dicha oferta actualizada.
- e. Dar respuesta a la demanda de las entidades relativas a sus actividades de voluntariado.
- f. 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.
- g. Actualización constante de la base de datos de voluntariado (SIIV).
- h. Seguimiento de las solicitudes de entidades, empresas y ciudadanos, realizando encuestas trimestrales sobre el impacto del servicio.
- i. Cumplimiento de los objetivos previamente establecidos por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración y comunicados por escrito a la empresa adjudicataria.
- j. 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.

k. 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.
- Informes estadísticos trimestrales sobre el seguimiento de las consultas realizadas por la ciudadanía, entidades y empresas, de cara a analizar el impacto del servicio.
- 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.
- Todos aquellos informes que se requieran por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

3.3. Medios que deberá aportar la entidad adjudicataria del servicio de asesoramiento e información de voluntariado (PIV).

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.

3.3.1. Medios técnicos.

La empresa adjudicataria deberá realizar las labores técnicas necesarias para integrar sus servicios y para mantenerlos adecuadamente integrados durante el período de duración del contrato:

- La atención telefónica se llevará a cabo a través de la línea o líneas de teléfono del Puntos de Información de Voluntariado que se indiquen al adjudicatario.
- La atención y contestación de dudas y consultas mediante correo electrónico se llevará a cabo a través de la dirección o direcciones de correo electrónico que la Dirección General de Servicios Sociales e Integración indique.
- Respecto a la atención virtual por videollamada, la entidad deberá garantizar el servicio a través de plataforma TEAMS.

No obstante, y al objeto de dar cumplimiento a este objetivo, la empresa adjudicataria deberá disponer de los siguientes medios técnicos:

- a) Sistema de atención telefónica a personas con discapacidad auditiva.

- b) Capacidad de elaborar material informativo sobre voluntariado adaptado a personas con discapacidad visual, en lenguaje Braille.
- c) Equipos informáticos adecuados para el personal asignado al contrato.

Por otro lado, la adjudicataria deberá utilizar la aplicación informática contemplada, 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.

El PIV debe ser accesible a los ciudadanos desde un punto de vista geográfico, de tal forma que el Punto en sus desplazamientos debe tener una infraestructura fácilmente transportable y con un diseño que permita su fácil identificación con la Comunidad de Madrid. Por ello tendrá que disponer de un roll-up con los datos informativos del PIV para su transporte a las jornadas informativas, así como equipos informáticos portátiles para el personal.

3.3.2. Medios humanos.

La entidad adjudicataria deberá disponer del personal necesario para garantizar la atención del servicio, disponiendo en todo momento de al menos dos personas. El personal de la empresa no simultaneará su actividad dentro del mismo horario con otros servicios ajenos al objeto de este contrato.

Las clasificaciones requeridas del personal que prestará los servicios estarán de acuerdo con las recogidas en el III Convenio colectivo marco estatal del sector ocio educativo y animación sociocultural. El adjudicatario deberá facilitar a cada uno de sus agentes y otro personal que intervenga directamente en la atención al ciudadano, mediante una tarjeta inteligente u otro mecanismo, un certificado electrónico individual admitido por la Administración de la Comunidad de Madrid con la finalidad de permitir su acceso a los sistemas de información relacionados con el servicio que lo requieran.

La empresa adjudicataria deberá asegurar en todo momento la idoneidad del personal que presta el servicio. En este sentido, deberá adoptar las medidas oportunas que aseguren la calidad de la prestación que dependa de las capacidades y actitudes del personal tanto durante el periodo de integración como en momento posterior.

Las personas contratadas para el desempeño de estos puestos, deberán estar, al menos, en posesión del título de Diplomado Universitario, Licenciado o Graduado y tener al menos un año de experiencia en atención presencial y telefónica en el ámbito social o de voluntariado, así como conocimientos y experiencia de al menos un año en el paquete ofimático básico y uso de las herramientas informáticas para el teletrabajo.

La adjudicataria organizará los horarios de los 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 o en la Sede que esta determine, así como en el Punto Itinerante, cuando así se disponga en función de la planificación de su ubicación.

La adjudicataria se compromete a dar la formación adecuada para el desempeño de sus tareas a los técnicos que formen parte del punto 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 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 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 durante la ejecución del contrato.

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

LOTE 2 - ESCUELA DE VOLUNTARIADO

4. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y FORMACIÓN DE LA ESCUELA DE VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

La Comunidad de Madrid tiene entre sus competencias el fomento de la participación ciudadana en actividades de voluntariado, y la promoción de servicios de información, asesoramiento y formación en materia de voluntariado, tanto para la ciudadanía en general, como para aquellos representantes de organizaciones de voluntariado o empresas.

En ese aspecto, la Escuela de Voluntariado lleva más de 20 años ofreciendo formación básica y específica a los madrileños, con la finalidad de consolidar un voluntariado transversal, diverso, participativo e integrador, que fomente la acción voluntaria como elemento de capacitación personal, social y profesional para todos los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, así como apoyar la difusión de actividades de voluntariado y del voluntariado corporativo como manifestación de la Responsabilidad Social Empresarial.

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.

Teniendo en cuenta que la Dirección General de Servicios Sociales e Integración no dispone de recursos materiales ni humanos suficientes para desarrollar este programa formativo, se

propone la contratación de una empresa o entidad que colabore con la Dirección General para el desarrollo del Programa de Formación a través de acciones ajustadas a las siguientes líneas de trabajo y siempre bajo los criterios y supervisión que permanentemente se marquen desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración:

- a) Formación básica de introducción a la acción voluntaria, en la que se darán a conocer aspectos genéricos en materia de voluntariado.
- b) Formación especializada en materias relacionadas con la acción voluntaria. Esta formación estará referida a todos los ámbitos de voluntariado social, internacional, educativo, sanitario, medioambiental, cultural y deportivo.
- c) Formación para la gestión de proyectos de voluntariado en entidades, empresas y puntos de información municipales, dirigido fundamentalmente a técnicos de entidades, responsables de proyectos de voluntariado corporativo y técnicos municipales con competencias en voluntariado.
- d) Jornadas monográficas sobre temáticas de interés relacionadas con el voluntariado.

Asimismo, la empresa adjudicataria se comprometerá a la promoción de cursos que, a demanda de organizaciones, empresas o PIV sean considerados de especial interés para la promoción de la acción voluntaria y a participar en todas aquellas actuaciones relacionadas con la Escuela que se consideren necesarias por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración para la promoción y divulgación del voluntariado en la Comunidad de Madrid.

La entidad adjudicataria del presente contrato será la encargada de llevar a cabo las acciones formativas descritas en el punto anterior. Para ello, deberá:

1. Diseñar el plan formativo anual.
2. Preparar en su caso los materiales formativos de cada curso.
3. Seleccionar y coordinar a los formadores e impartir la formación.
4. Mantener y gestionar una plataforma digital de formación online para el alumnado de la Escuela.
5. Gestionar las solicitudes de inscripción y la selección del alumnado a través de la aplicación SIAV de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.
6. Control de asistencia de los alumnos a la formación.
7. Emitir los correspondientes certificados de realización de la formación.
8. Remitir los informes correspondientes a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

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 I 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, 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 máximo para incorporarlas en el documento definitivo.

5. DESARROLLO DE LAS ACCIONES FORMATIVAS.

Trimestralmente, la Dirección General de Servicios Sociales e Integración planificará en coordinación con la empresa el calendario de actividades. Previamente, la empresa adjudicataria habrá abierto un período de solicitud a los Puntos de Información de Voluntariado y coordinado las peticiones recibidas por la Red.

Esta planificación se realizará con antelación suficiente para facilitar a la adjudicataria su ordenación.

5.1. Modalidades formativas

La actividad formativa, en cualquiera de sus tipologías arriba mencionadas, se podrá impartir en formato presencial o virtual:

- La actividad presencial se llevará a cabo bien en la sede de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, bien en otros puntos de la Comunidad de Madrid que se decidan a lo largo de la ejecución del contrato por el citado órgano directivo. Esta formación presencial se podrá desarrollar también por videoconferencia si así se solicita por parte de la Dirección General.
- La actividad virtual se desarrollará vía web, mediante cursos especialmente diseñados para poder ser seguidos y posteriormente evaluados en plataforma e-learning. Esta formación tendrá que ser actualizada de manera continuada. La empresa será la responsable del mantenimiento de la plataforma de aprendizaje en la que se alojen los contenidos.

La adjudicataria será la encargada de virtualizar los contenidos, ya sean actividades formativas nuevas o actualizaciones de aquellas actividades que necesiten adaptarse, siempre bajo la autorización previa de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración y cumpliendo los criterios de calidad establecidos por esta.

Las distintas actividades formativas deben mantener la uniformidad y homogeneidad entre ellas. En este sentido, el diseño deberá ser claro, atractivo, actual e innovador personalizado con la imagen corporativa y los elementos gráficos de la Comunidad de Madrid, previa autorización de la Dirección General de Medios de Comunicación.

5.2. Número de acciones formativas.

La ejecución del contrato incluirá la organización y celebración de actividades formativas hasta un total de 1000 horas:

5.2.1. En el caso de la modalidad presencial se realizarán, al menos:

- a. 35 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, intercambio de experiencias e introducción a habilidades sociales: técnicas asertivas, comunicación efectiva, negociación, resolución de conflictos y lenguaje no verbal.
- b. 50 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. De manera excepcional, la Dirección General podrá proponer actividades con una duración superior a las 8 horas, si así se considera necesario para la exposición de los contenidos propuestos.
- c. 10 cursos de formación relativos a gestión de entidades de acción voluntaria, con un total de 8 horas cada uno.
- d. 2 jornadas, de 6 horas cada una, sobre algún tema monográfico de especial relevancia para la Dirección General de Servicios Sociales e Integración. En este caso, además de la actividad formativa, la empresa se encargará de todos los aspectos relacionados con la preparación, organización y desarrollo del evento, incluido el pago de ponentes y de espacios. El máximo de participantes en esas jornadas será de 150.

El resto de las formaciones, hasta completar el total de horas, se irán adaptando según las necesidades del calendario establecido con la Dirección General.

5.2.2. En el caso de la formación virtual, se llevará a cabo el siguiente programa formativo:

- a. Número de acciones formativas:
 - Curso de formación general o básica, con una dedicación mínima de 10 horas. El curso comprenderá los aspectos básicos del voluntariado, las TIC y materias transversales, así como ejemplos de buenas prácticas, intercambio de experiencias e introducción de habilidades sociales: técnicas asertivas, comunicación efectiva, negociación, resolución de conflictos y lenguaje no verbal.
 - Al menos 10 cursos de formación específica, con una dedicación mínima de 8 horas cada uno. Para la selección de estos se realizará previa consulta con la Dirección General de Servicios Sociales e Integración entre aquellos cursos

cuya temática resulte más demandada por el alumnado y mejor permita su adaptación al formato virtual.

b. Características técnicas formación virtual:

Se deben utilizar recursos pedagógicos que consigan una formación de calidad, útil, atractiva, motivadora, que permita su realización de forma fácil, sencilla y flexible. Las presentaciones de los contenidos que se desarrollen deberán destacar por su claridad y sencillez.

El contenido ofrecido deberá ser multidispositivo e ir orientado a una correcta visualización en diferentes dispositivos como PC o Tablet, con sistema operativo Windows o Mac o equivalente y en cualquier Tablet o Smartphone ya sea IOS o Android. La navegación será en formato compatible con las versiones más recientes de Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox y Microsoft Edge.

Todas las actividades formativas deberán disponer de un sistema de navegación sencillo, intuitivo, con un índice interactivo, donde el alumnado pueda comprobar en qué punto está, pudiendo avanzar, retroceder y acceder fácilmente a las distintas unidades.

En cuanto al flujo de avance en el visionado de contenidos, cada cinco pantallas, aproximadamente, habrá una pantalla en la que se planteará una pregunta sobre los conceptos explicados desde la pregunta anterior, con cuatro posibles respuestas. En caso de que se responda correctamente se podrá continuar. En caso de responder de forma incorrecta se enviará al alumno/a a la pantalla posterior a la pregunta anterior. El avance deberá ser secuencial sin posibilidad de avanzar saltándose pantallas. La empresa adjudicataria facilitará a la Dirección General todos los archivos que elabore incluidos videos y otros recursos pedagógicos elaborados. La empresa adjudicataria deberá contar con las herramientas adecuadas para trabajar cada actividad formativa en cualquiera de los formatos indicados.

Los contenidos que se desarrollen deberán utilizar los recursos multimedia necesarios para conseguir una adecuada interacción del alumnado. Las actividades formativas se estructurarán en unidades con restricción de progreso, de forma que no se pueda avanzar en la materia si no se han completado las unidades anteriores.

Los contenidos y normativa que se expliciten en los cursos deberán estar vigentes en todo momento.

El proveedor deberá tener todos los servicios de formación virtual completamente operativos en un plazo máximo de 60 días naturales desde la firma del contrato.

6. 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 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 Comunidad de Madrid, 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, siempre y cuando los citados lugares alternativos, reúnan las condiciones óptimas y apropiadas para el desarrollo de la actividad 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.

Este supuesto se aplica también en el caso del desarrollo de las jornadas monográficas.

7. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

7.1. Medios técnicos y materiales.

Todos aquellos que sean precisos para el correcto y adecuado desarrollo del servicio, incluyendo equipos informáticos del personal de la Escuela, los gastos derivados del material fungible (oficina, consumibles informáticos y otros), material didáctico y divulgativo necesario para el desarrollo de la actividad de la Escuela de Voluntariado.

En el caso de la formación virtual, la plataforma de formación estará disponible 24 horas día, los 7 días de la semana y deberá contar un servicio de atención al usuario, con una disponibilidad mínima de 9.00 a 14.00 de lunes a viernes.

Para la formación presencial en formato videoconferencia, será necesario contar con una plataforma streaming que permita la formación adaptada a la modalidad formativa a distancia, tanto en formato tradicional como en tipo webinar.

Todos los materiales didácticos, contenidos digitales, guías, vídeos, presentaciones, actividades interactivas y cualquier otro recurso creado o desarrollado por la entidad adjudicataria en el marco del presente contrato, serán considerados trabajos realizados por encargo y quedarán bajo la titularidad exclusiva de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

La entidad adjudicataria cederá de forma expresa, gratuita y con carácter exclusivo a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración todos los derechos de explotación sobre dichos contenidos, incluyendo los de reproducción, distribución, comunicación pública, transformación y puesta a disposición, en cualquier formato y soporte, sin limitación territorial ni temporal.

Esta cesión incluirá expresamente la posibilidad de:

- Reutilización y reedición de los cursos en ediciones futuras.
- Publicación en otras plataformas formativas de titularidad pública.
- Adaptación o modificación de los materiales por parte de personal técnico de la Dirección General o terceros autorizados.

Quedan excluidos de esta cláusula únicamente aquellos contenidos que, por su naturaleza, sean propiedad de terceros debidamente licenciados, siempre que no hayan sido desarrollados específicamente para este contrato.

La entidad adjudicataria será responsable de asegurar que los contenidos entregados están libres de derechos de terceros o, en su caso, que dispone de las licencias necesarias para su cesión en los términos previstos.

7.2. Medios personales.

Se requiere de manera obligatoria un profesional que ejerza las funciones de coordinador de la Escuela de Voluntariado, con titulación universitaria (Licenciatura o Grado), perteneciente al área social o de humanidades:

- Conocimientos teóricos y experiencia en voluntariado y coordinación de equipos destinados a la formación a voluntarios durante los tres últimos años.
- Conocimientos y experiencia de, al menos un año, de manejo del paquete ofimático básico, así como de herramientas de trabajo en remoto y de manejo de plataformas informáticas destinadas a la gestión virtual de la formación, especialmente la destinada a voluntarios.
- Experiencia de al menos tres años en coordinación de proyectos formativos.
- Experiencia, de al menos dos años, en impartición docente dirigida a formación de voluntarios.

Esta persona asumirá las siguientes funciones

a) Planificación y coordinación general del contrato:

- Garantizar la correcta ejecución del contrato conforme a los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.
- Coordinar la planificación, desarrollo y seguimiento de las acciones formativas impartidas en la Escuela de Voluntariado.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos y directrices de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

b) Supervisión de la oferta formativa:

- Coordinar la programación de los diplomas oficiales y cursos de formación en materia de educación en el tiempo libre infantil y juvenil.

- Supervisar el cumplimiento de los contenidos, metodología y evaluación de los cursos impartidos.

c) Gestión del equipo docente y del personal de apoyo:

- Coordinar al equipo de formadores encargados de la impartición de los cursos.
- Supervisar la selección y contratación de los docentes y coordinadores de los cursos, garantizando su idoneidad y cualificación.
- Atender y resolver incidencias o necesidades del equipo docente.

d) Seguimiento y evaluación del servicio:

- Supervisar el desarrollo de la formación, evaluar su calidad y proponer mejoras a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración en su caso.

e) Gestión administrativa y documental:

- Supervisar el control de asistencia y evaluación de los participantes.
- Garantizar la correcta emisión de certificados de las acciones formativas.
- Coordinar la tramitación de documentación, informes exigidos y el archivo de registros formativos.

f) Gestión de incidencias y resolución de conflictos:

- Atender y gestionar cualquier incidencia que surja en la ejecución de las acciones formativas.
- Atender incidencias o consultas del alumnado.

Respecto al técnico de administración, estará a jornada completa, como técnico de administración en cargada de las tareas administrativas del contrato: gestión documental del contrato y gestión administrativa del alumnado (gestión de solicitudes, inscripciones, envío de correos, atención telefónica y por correo) y demás tareas administrativas inherentes a la gestión de los cursos.

Esta persona deberá contar una experiencia de al menos dos años, desarrollada durante los cinco últimos años, en tareas de apoyo administrativo y tratamiento informático de datos. Además, contará con conocimiento y experiencia, de al menos un año, de manejo del paquete ofimático básico (Word, Excel, Access, Power Point) y de manejo de plataformas Informáticas destinadas a la formación.

Además de la coordinación de la Escuela y del técnico de la administración, el servicio deberá contar de manera permanente con al menos una persona encargada de la formación en exclusiva, con experiencia docente de al menos dos años en el ámbito de la formación en voluntariado.

Respecto al puesto de coordinador y el de docente, las clasificaciones requeridas del personal que prestará los servicios estarán de acuerdo con las recogidas en el Convenio Colectivo de

Formación y Enseñanza no reglada. En el caso de administrativo/a, según lo establecido en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario deberá facilitar al personal fijo arriba mencionado, mediante una tarjeta inteligente u otro mecanismo, un certificado electrónico individual admitido por la Administración de la Comunidad de Madrid con la finalidad de permitir su acceso a los sistemas de información relacionados con el servicio que lo requieran.

Además de esta plantilla de carácter fijo, la empresa deberá garantizar la formación de los cursos incluidos en el plan de formación con aquel personal docente que se considere necesario, y que contará con al menos un año de experiencia docente en el ámbito del voluntario o materia objeto de la formación impartida.

La empresa adjudicataria deberá asegurar en todo momento la idoneidad del personal que presta el servicio. En este sentido, deberá adoptar las medidas oportunas que aseguren la calidad de la prestación que dependa de las capacidades y actitudes del personal tanto durante el periodo de integración como en momento posterior.

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 durante la ejecución del contrato.

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

8. HORARIO Y CALENDARIO DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS Y HORARIO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE LA ESCUELA.

Los cursos y actividades formativas presenciales de la Escuela de Voluntariado se realizarán en días laborales, 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, y que deberá hacerse público al inicio del curso académico. Las actividades formativas virtuales serán de libre acceso horario para el alumnado, indicándose en la página web de la Comunidad de Madrid, con las franjas de horario para atención de tutoría.

El horario formativo de la Escuela de Voluntariado estará comprendido, de lunes a jueves, entre las 9:00 y 19:00 h ininterrumpidos. 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.

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, 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.

9. 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 y bajo la supervisión de ésta.

10. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria diseñará los cuestionarios de resultados y el cuestionario de satisfacción dirigidos a los participantes, que deberá entregar a los alumnos a la finalización del curso. Estos cuestionarios deberán contar con la aprobación de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

Asimismo, la adjudicataria será responsable de 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.

Las evaluaciones deberán reflejar como mínimo:

- a. El grado de cumplimiento de los objetivos de promoción y sensibilización de las actividades organizadas.
- b. Nº de participantes en cursos y actividades: alumnos que inician y finalizan curso.
- c. Grado de satisfacción de los participantes en actividades y del alumnado de los cursos. (Tanto del personal docente como del contenido de los cursos)
- d. Sugerencias y/o reclamaciones de los participantes y alumnado.
- e. Sugerencias y/o reclamaciones del personal docente colaborador.

Estos datos se recogerán en un informe mensual de resultados del Plan Formativo.

REQUISITOS COMUNES A LOS DOS LOTES

11. CONTROL Y SEGUIMIENTO.

Le corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración 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.

Todas las comunicaciones en relación con el control de la ejecución del servicio entre la empresa adjudicataria y el personal adscrito a la D.G. se realizarán única y exclusivamente con la persona que la empresa designe como responsable-coordinador en cada uno de los dos lotes.

Al finalizar el período contractual, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe que recoja toda la información relativa a la ejecución del contrato que deberá incluir:

En el caso del Lote 1:

- Estadísticas generales sobre la atención ofrecida a la ciudadanía, entidades del tercer sector, empresas y otros.
- Análisis de la satisfacción de la atención en relación con encuestas y evaluaciones realizadas.
- Balance de incidencias y soluciones adoptadas a lo largo de la ejecución del contrato.
- Propuestas de mejora para futuras convocatorias.

En el caso del Lote 2:

- Relación detallada de todas las acciones formativas realizadas, con fechas, duración y número de participantes.
- Estadísticas generales sobre la inscripción, asistencia y certificación del alumnado.
- Análisis de la satisfacción de los alumnos y docentes con base en encuestas y evaluaciones realizadas.
- Balance de incidencias y soluciones adoptadas a lo largo de la ejecución del contrato.
- Propuestas de mejora para futuras convocatorias.

Todos los informes deberán entregarse en formato digital (Word, PDF y Excel). Los datos de participantes se darán desagregados por sexo y edad. La Dirección General de Juventud podrá solicitar información complementaria o ajustes en la estructura de los informes. Además, se podrá solicitar puntualmente la elaboración de informes adicionales sobre aspectos específicos de la ejecución del contrato que se consideren relevantes.

12. VINCULACIÓN JURÍDICA DEL PERSONAL E IDENTIFICACIÓN DEL MISMO

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.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente, enfermedad, cese u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

Será por tanto la única responsable y estará obligada 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. La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y de seguridad social. La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales se reserva expresamente el derecho de exigir

cuanta documentación y justificantes estimen precisos para acreditar el cumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones anteriores.

Las personas pertenecientes a la Empresa adjudicataria deberán estar correctamente identificadas como trabajadoras de la adjudicataria para la prestación del servicio, como personal externo de la Comunidad de Madrid, tanto telefónica como físicamente, así como a través de la firma de correo electrónico, sin excluir la obligatoriedad de uso de los correspondientes logos de la Comunidad de Madrid como titular de los servicios descritos, y que serán entregados al adjudicatario por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

13. OTROS COMPROMISOS CONTRACTUALES

La entidad adjudicataria de cada lote quedará obligada al cumplimiento de las siguientes actividades contractuales:

- a. Servicio de apoyo en la difusión de materiales informativos o actividades. La Comunidad de Madrid podrá solicitar la difusión de aquellas actividades organizadas por las entidades de voluntariado, empresas e instituciones que, por sus características, favorezcan tanto la promoción como la formación del voluntariado en la Comunidad de Madrid (convocatorias de acciones formativas, presentación de campañas, presentación de libros o materiales didácticos, exposiciones...) y que serán difundidas tanto a través de la web de la Comunidad de Madrid, como de las RRSS y medios de difusión de la adjudicataria.
- b. Difusión 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.
- c. Difusión de las acciones de sensibilización, promoción y de carácter formativo a través de un mailing mensual con el calendario de actividades que se realizarán cada mes.
- d. Publicitar la existencia de la Escuela y del PIV entre empresas, organizaciones y ciudadanía en general.
- e. Recabar información sobre la acción voluntaria en la Comunidad de Madrid que pueda ser de interés para publicitar a través de la página web de la CM.
- f. Es necesario que ambos lotes actúen de manera coordinada, por lo que las empresas adjudicatarias de cada lote deben comprometerse a actuar de manera colaborativa entre ellas, aunque siempre a través de la Dirección General.

14. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

En virtud de lo establecido en el artículo 5.1 f) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante,

RGPD) y el artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), el contratista, así como todas las personas que intervengan en cualquier fase del tratamiento, se obligan a guardar la máxima reserva y secreto de los datos de carácter personal cuyo acceso se regula en el presente documento, obligándose a la más estricta confidencialidad sobre los mismos, y quedando, igualmente, sujeto a no comunicarlos o cederlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, excepto que reciba instrucciones expresas del Responsable del tratamiento para ello.

El contratista se compromete a la no divulgación a terceros de cualquier aspecto o detalle de los datos personales o información facilitada por el Responsable del tratamiento para la prestación del objeto del contrato, salvo que esta responda a la estricta realización del objeto contractual o al cumplimiento de alguna obligación legal o resolución judicial. La obligación de confidencialidad y secreto subsistirá permanentemente, tanto durante la vigencia de la relación entre las partes como posteriormente tras su finalización, cualquiera que fuese la causa de su extinción.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el encargado del tratamiento deberá tratar los siguientes datos personales, de los cuales es Responsable del tratamiento el órgano de contratación, en la manera en que se especifica en la presente cláusula.

El tratamiento de los datos personales por parte del encargado del tratamiento quedará circunscrito a lo que resulte necesario para llevar a cabo la prestación de servicios encargada por el Responsable del tratamiento, y se efectuará siempre en el marco de esta. Por lo tanto, sobre la entidad contratante recaen las responsabilidades, establecidas en la normativa de aplicación, de la persona responsable del tratamiento mientras que la persona adjudicataria ostenta las establecidas para la persona encargada del tratamiento.

Si el contratista destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el tratamiento de datos personales, el contratista lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita en el tratamiento de los datos personales y, en su caso, el órgano de contratación emitiría una adenda de "Tratamiento de datos personales", de modo que la misma siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Los colectivos de interesados y datos personales de la actividad de tratamiento a los que puede tener acceso el contratista son:

- Actividad de tratamiento:

Fomento del Voluntariado

- Colectivos de interesados:

Personas físicas que sean representantes legales de las entidades solicitantes y personas físicas que realicen o deseen realizar acciones de voluntariado.

- Categorías de datos personales que van a ser tratados por el encargado del tratamiento:

Datos de carácter identificativo, características personales, circunstancias sociales, datos académicos y profesionales. Detalles de Empleo.

El tratamiento consistirá en la realización de las siguientes operaciones por parte del encargado del tratamiento sobre los datos personales: (Marcar las operaciones a realizar en función de las circunstancias concretas de cada contrato)

☒ Recogida

☒ Registro

☒ Organización

☒ Estructuración

☒ Modificación

☒ Conservación

Extracción

☒ Consulta

☒ Utilización

- Comunicación por transmisión
- Difusión
- Interconexión

☒ Cotejo

- Limitación
- Supresión

☒ Destrucción

Otros: *(indicarlo)*

Medidas de Seguridad

Los datos personales han de protegerse empleando las medidas que todo Responsable y encargado del tratamiento diligente deben tomar para preservar la confidencialidad, integridad

y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

- Las medidas contenidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, en adelante ENS): Nivel de seguridad **(MEDIO)**

En cualquier caso, las medidas de seguridad que se implementen deberán ajustarse a lo establecido en el Real Decreto vigente por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Estipulaciones como encargado del tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el contratista se obliga y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

a) Tratar los datos personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del órgano de contratación por escrito en cada momento.

El contratista informará inmediatamente al órgano de contratación si, en su opinión, una instrucción es contraria a la normativa de protección de datos personales aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los datos personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

c) Tratar los datos personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes, para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en esta cláusula, así como a presentar, en su caso, las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS.

d) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los datos personales objeto de este Pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del órgano contratante dicha documentación acreditativa.

e) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

f) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al órgano contratante también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el contratista como sus representante(s) a efectos de protección de los datos personales (representantes del encargado del tratamiento), Responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de datos personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

g) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete a devolver/ destruir (a elegir una de las dos opciones por el Responsable del tratamiento) los datos personales a los que haya tenido acceso; los datos personales generados por el contratista por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El encargado del tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del tratamiento. En este último caso, los datos personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

h) Llevar a cabo el tratamiento de los datos personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que determine el Responsable del tratamiento, equipamiento que podrá estar bajo el control del órgano de contratación o bajo el control directo o indirecto del contratista, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el órgano de contratación y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

i) Salvo que se indique otra cosa en esta cláusula o se instruya así expresamente por el órgano de contratación, a tratar los datos personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

j) Presentar, antes de la formalización, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores propios o de terceros y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos (recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión de los datos).

k) El contratista principal deberá notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato principal, y toda la información necesaria, en su caso, sobre nuevos subcontratistas.

l) En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea, el contratista se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos (fuera del ámbito de la Unión o del Espacio Económico Europeo), el contratista informará por escrito al órgano de contratación de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al órgano de contratación salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

m) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al órgano de contratación, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 24 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información

relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los datos personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

n) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el encargado del tratamiento, este debe comunicarlo al órgano de contratación con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quién ejerce el derecho. Asistirá al órgano de contratación, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

o) Colaborar con el órgano de contratación en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas), de medidas de seguridad a las autoridades competentes o a los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

p) Poner a disposición del órgano de contratación, a requerimiento de este, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborar en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el órgano de contratación.

q) En los casos en que la normativa así lo exija (art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD, un registro de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del órgano de contratación (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

r) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y del deber de responsabilidad activa que habrá de poner a disposición del órgano de contratación a requerimiento de este. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición del órgano de contratación toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

s) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La

redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el Responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

Información

Los datos de carácter personal de los licitadores y contratista, o en su caso, de sus representantes, serán tratados por el órgano de contratación para ser incorporados a la actividad de tratamiento “CONTRATACIÓN PÚBLICA”, cuya finalidad es la Tramitación, adjudicación de los contratos sujetos a la legislación de contratos del sector público, así como de los contratos de naturaleza patrimonial de las Administraciones Públicas. El Responsable de su tratamiento es la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales y siendo los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos: protecciondatos-psociales@madrid.org

La legitimación para el tratamiento de los datos personales de los licitadores o de sus representantes y del contratista se fundamenta en el artículo 6.1.b) del RGPD.

No se comunicarán los datos personales a terceros destinatarios salvo a aquellas entidades o administraciones a las que resulte necesario para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento y de las obligaciones legales del presente contrato en los términos declarados en el RAT correspondiente.

Los datos serán publicados en los diarios o boletines oficiales y, en particular, en el perfil de contratante, dispuesto en la página institucional o sede electrónica de la Comunidad de Madrid.

Los datos personales de los licitadores se conservarán durante el plazo de vigencia de la licitación y una vez finalizada esta, hasta la prescripción de responsabilidades. En el caso de los datos personales del contratista, se conservarán mientras sean necesarios para la ejecución del contrato y una vez finalizado, durante los plazos de prescripción de obligaciones legales y tributarias, así como de los periodos establecidos en la normativa de archivos y documentación y demás legislación aplicable, sin perjuicio de las obligaciones que pudieran derivarse de la Ley 10/2019, de 10 abril de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid y de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como el derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercer por registro electrónico, registro presencial o en los lugares y formas previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, preferentemente mediante el formulario de solicitud “Ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales”.

Dispone de información adicional en el siguiente enlace:
<https://www.comunidad.madrid/protecciondedatos>

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el órgano de contratación y el contratista a que hace referencia el artículo

28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales, siendo por cuenta del contratista el coste de las actuaciones de cualquier tipo, derivadas del cumplimiento de RGPD y normativa relacionada. Dichas obligaciones y prestaciones tendrán la misma duración que la prestación objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a este. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato. “

Madrid, a fecha de la firma

EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN

Firmado digitalmente por: FERNANDO IGNACIO AYRES JANEIRO - ***4689**
Fecha: 2026.03.13 11:23

Fdo: D. Ignacio Ayres Janeiro

ANEXO I SOBRE EL DESARROLLO DEL PLAN FORMATIVO – LOTE 2

La entidad adjudicataria deberá diseñar anualmente un plan formativo. Por cada acción formativa programada se elaborará un proyecto que incluya lo siguiente:

1. Marco general:

- Título del curso.
- Número de horas.
- Breve descripción del curso.
- Fundamentación, finalidad y objetivos generales.

2. Contenidos y estructura de la formación:

- Definición de módulos.
- Materiales didácticos y recursos de apoyo, en su caso: documentos, presentaciones, vídeos, guías, dinámicas, etc.

3. Metodología didáctica:

- Definición de la metodología empleada, estrategias de aprendizaje, uso de herramientas digitales (en su caso)

4. Evaluación y seguimiento:

- Evaluación del alumnado: métodos para valorar el aprendizaje y los progresos.
- Evaluación de la formación: encuestas de satisfacción, indicadores de éxito.

La empresa adjudicataria del lote correspondiente al Servicio de Promoción 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, relativos al artículo 7.bis de la Ley 1/2015 de Voluntariado de la Comunidad de Madrid (LOPIVI), así como formación relacionada con la metodología de Aprendizaje y Servicio.

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.)

También se incluye en este programa la formación específica para voluntariado de personas con discapacidad.

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.

g) En el **Programa de atención a la población refugiada e inmigrante:** La formación especializada deberá desarrollar: espacios de voluntariado (en CEPIS, CIES...) en temas de asesoramiento jurídico, de integración cultural, asesoramiento laboral, lengua española y talleres culturales.

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, así como en los Objetivos de Desarrollo Sostenible incluidos en la Agenda 2030, 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. También se incluyen en este punto nuevas herramientas para el ejercicio de la acción voluntaria, en beneficio tanto de los voluntarios como de las organizaciones a las que pertenecen.

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.