



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE RIGE EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CAPTACIÓN DE COLABORADORES DEL PROGRAMA CARNÉ JOVEN DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el servicio de dinamización de la información y captación de colaboradores del Programa Carné Joven Comunidad de Madrid durante el plazo de un año, prorrogable por otro.

Con este contrato se pretende, por un lado, continuar con el sistema de información juvenil propio, a través de internet, poniendo a disposición de la juventud usuaria de la red la máxima información relativa a materias de su interés, junto con las ventajas que les aporte el Carné Joven Comunidad de Madrid, así como la captación de nuevos colaboradores que deseen participar en el programa, junto con el mantenimiento de los ya existentes.

El Carné Joven es una iniciativa europea que se organiza a través de EYCA (European Youth Card Asociation/ Asociación Europea de Carnés Jóvenes) y que está presente en más de 50 países, con el objetivo de promover el acceso a servicios de carácter cultural, deportivo, turístico, recreativo, formativo, asistencial, tecnológico y social, mediante la aplicación de importantes descuentos y posibles ventajas financieras reservadas a sus usuarios.

2. TRABAJOS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO

La entidad adjudicataria llevará a cabo la dinamización de la información y la captación de nuevos colaboradores del programa Carné Joven Comunidad de Madrid, junto con el mantenimiento y mejora de los ya existentes mediante el cumplimiento de las siguientes tareas:

CAPTACIÓN DE NUEVOS COLABORADORES Y MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LOS EXISTENTES:

- Captación de nuevos colaboradores de Carné Joven Comunidad de Madrid en condiciones ventajosas y con proyección a largo plazo. Los colaboradores serán tiendas físicas y comercios online. Las tiendas físicas deberán estar ubicadas en el territorio de la Comunidad de Madrid.
- Información, apoyo y seguimiento de los potenciales colaboradores en la tramitación del procedimiento para darse de alta como colaborador.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018331767435873035070**

- Desarrollo del Plan de atención e incorporación de nuevos colaboradores. Para este desarrollo, la empresa planteará las siguientes propuestas:
 - Propuesta de nuevos acuerdos que puedan formalizarse desde la Dirección General competente en materia de juventud, siempre y cuando resulten ventajosos para los titulares del carné joven europeo.
 - Diseño y gestión de la planificación estratégica para la puesta en marcha de actividades comerciales dirigidas a crear nuevos acuerdos de colaboración beneficiosos para el Programa.
 - Atención de consultas y preguntas de colaboradores potenciales o actuales.
 - Incorporación a la web de Carné Joven Comunidad de Madrid y otros canales digitales que se pudieran implementar en el futuro, como una app, de otras ventajas de interés para los usuarios del Carné Joven Comunidad de Madrid. En todo caso, estas ventajas provendrán de otras CCAA, de países adheridos a la organización EYCA, o de la propia organización.
- Gestión de un sistema integral de seguimiento y evaluación, que implique gestionar las ventajas del Carné Joven Comunidad de Madrid, en coordinación con los establecimientos colaboradores, para ampliar o mejorar las ventajas existentes, a través de acciones promocionales, sorteos u otras técnicas de marketing que resulten apropiadas.
- Alojamiento, actualización y mantenimiento de la base de datos de colaboradores, en continuo contacto con el órgano gestor.
- Traspaso de la información adecuada a la base de datos de EYCA, con la coordinación necesaria para realizar este traspaso con el equipo técnico de EYCA, junto con la resolución de problemas que puedan surgir con los titulares o con los colaboradores a nivel europeo, todo ello bajo la supervisión de la Dirección General competente en materia de juventud.

DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

- Evaluación de la situación actual, obteniendo y tratando los datos más relevantes para resolver las deficiencias detectadas, junto con posibles líneas de mejora, y potenciar las cualidades.
- Propuesta de líneas de trabajo, actuaciones y actividades de dinamización tales como sorteo o campañas extraordinarias, entre otras, a lo largo de todo el período de ejecución de la prestación del servicio.
- Diseño del Plan de Trabajo anual para el periodo del contrato, en el que se incluirán todas aquellas actuaciones a desarrollar, presentándose al equipo técnico de la Dirección competente en materia de juventud en la Comunidad de Madrid. Junto con el diseño del Plan, se llevará a cabo su puesta en marcha y



ejecución, junto con las posibles necesidades de mejora y actuaciones a seguir en el caso de deficiencias encontradas. Este Plan de Trabajo será objeto de revisión derivado del resultado de las acciones ejecutadas, así como de los informes y de las reuniones de seguimiento que se produzcan.

- Diseño y elaboración de los contenidos y la documentación correspondiente para ejecutar las distintas acciones. Este trabajo supondrá la redacción de contenidos web, así como el diseño de las imágenes que acompañan a estas piezas. También comprenderá el rediseño de materiales (tarjetones, folletos, carteles...), y aquellos otros necesarios para las acciones a ejecutar (campañas, acciones promocionales...).
- Envío periódico de textos e imágenes para su publicación en la web de Carné Joven de la Comunidad de Madrid, redes sociales y otros canales digitales que se pudieran implementar en el futuro, como una app. Con carácter general, se elaborarán unas 10 piezas (texto+imagen) a la semana, que podrán variar en función de las necesidades del programa, especialmente en campañas o hitos de mayor relevancia y que requieran de una mayor dinamización en el uso de la información. El gestor web de contenidos utilizado es Drupal.
- Diseño, maquetación y entrega de una newsletter de carácter mensual que podrá segmentarse en función de tres franjas de edad diferenciadas, o según hábitos de consumo o preferencias de los usuarios del carné joven.
- Colaboración en el acceso a fuentes de información y generación de contenidos de interés para el programa, comunicando con fluidez a todos aquellos agentes implicados en los procesos de manejo de la información. En concreto, se deberá tener una relación constante y fluida con la empresa encargada de la gestión de las redes sociales del programa Carné Joven Comunidad de Madrid, así como con la organización EYCA.
- Comprobación y corrección de usos indebidos. Velará por el desarrollo correcto del programa y el buen uso del Carné Joven Comunidad de Madrid. Este control por parte de la empresa se establecerá para los colaboradores, dando respuesta inmediata a todas aquellas alertas que se generen en este sentido, siempre de acuerdo con las directrices fijadas por la Dirección General competente en materia de juventud y en coordinación con ella.
- Captación y gestión de ventajas para los sorteos, campañas extraordinarias y otras acciones promocionales de Carné Joven Comunidad de Madrid, en coordinación con la Dirección General competente en materia de juventud.

OTRAS ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN:



- Elaboración de estadísticas de seguimiento de la aceptación y utilización, por parte de los titulares de Carné Joven, de los descuentos puestos en marcha con los distintos socios colaboradores de Carné Joven, así como de la participación en sorteos, campañas y otras acciones emprendidas.
- Remisión de estas estadísticas a la Dirección General competente en materia de juventud con carácter semanal, el día que se establezca por parte de la misma, así como siempre que esta lo solicite.
- Elaboración de estudios analíticos sobre la posibilidad de convertirse en socios colaboradores del Carné Joven Comunidad de Madrid nuevas entidades, tiendas y comercios, o causas de la negativa, en su caso, y propuesta de medidas correctoras en la gestión a la Dirección General competente en materia de juventud.
- La empresa deberá garantizar la prestación de sus servicios en idioma inglés, dada la dimensión europea del Carné Joven Comunidad de Madrid tras su integración en la organización EYCA.

3. LUGAR DE TRABAJO.

Las tareas a desarrollar en el marco objeto del contrato se realizarán en los locales que la empresa adjudicataria haya previsto a tales efectos, sin que en ningún caso sean los propios de la Dirección General competente en materia de juventud.

No obstante, el personal responsable de las distintas tareas, acudirá a las reuniones a las que se le convoque, dentro del territorio de la Comunidad de Madrid, así como a los viajes previstos en el marco de las actividades del programa, siempre según las condiciones reflejadas en el presente contrato.

Con carácter general, y en la medida de lo posible, las reuniones se realizarán telemáticamente.

4. INFORMES TRIMESTRALES.

La empresa adjudicataria deberá presentar a la Dirección General competente en materia de juventud, un resumen trimestral cuantitativo y cualitativo del trabajo realizado en el que se indiquen las incidencias observadas, así como propuestas de actuación y mejora o resolución de dichas incidencias, estadística de seguimiento y valoración de los resultados para el lanzamiento de nuevas campañas en el marco del Carné Joven Comunidad de Madrid.



5. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

Durante toda la ejecución de la prestación son obligaciones de la empresa adjudicataria, y sin perjuicio de los trabajos a realizar de acuerdo con el punto 2:

- Designar a una persona responsable como única interlocutora válida en la Dirección General competente en materia de juventud.
- Asistir a todas las reuniones que la Dirección General competente en materia de juventud considere necesarias.
- Disponer del material necesario para llevar a cabo la actividad técnica descrita.
- Informar de cualquier incidencia a la Dirección General competente en materia de juventud.
- El seguimiento constante de datos estadísticos y la consiguiente corrección de deficiencias y/o introducción de mejoras.
- Apoyo a las empresas colaboradoras y a aquellas otras que sean colaboradoras potenciales del programa Carné Joven Comunidad de Madrid.
- La propuesta de acciones ordinarias y extraordinarias, a modo de ejemplo como consecuencia de campañas estacionales, encaminadas a dinamizar la utilización del Carné Joven Comunidad de Madrid.
- Cualquier otra que se deriva de las actuaciones anteriormente descritas.

6. RESPONSABLE DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario nombrará a una persona responsable de los trabajos ante la Dirección General de Juventud, o aquella que pudiera sustituirla, que le representará para todas las notificaciones y requerimientos que sean precisos realizar.

La propuesta de designación del representante/responsable de los trabajos deberá realizarse en un plazo máximo de 15 días a contar desde la adjudicación del contrato. A petición de la Dirección General competente en materia de juventud, y durante toda la duración del contrato, podrá ser modificada la persona representante del adjudicatario.

Adjudicado el contrato, y con carácter previo al inicio de los trabajos, se mantendrá una reunión entre los representantes de la Administración y del adjudicatario a efectos de clarificar cuantos extremos resulten precisos.



7. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Las prestaciones objeto del presente contrato se realizarán, en todo caso, según las directrices de la Dirección General de Juventud, o aquella que hubiera asumido sus competencias, que supervisará los trabajos y ejercerá el control necesario.

Asimismo, se realizará el seguimiento del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución.

EL DIRECTOR GENERAL DE JUVENTUD

