

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

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

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el servicio de captación y mantenimiento 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 la relación de las empresas y entidades colaboradoras del programa carné joven, manteniendo y mejorando los descuentos y ventajas ya existentes y, por otro lado, captando nuevas ventajas y descuentos, mediante la incorporación de nuevos colaboradores, a través de campañas específicas, acciones propias y comunicación fluida y constante, siempre que sean de especial importancia para la juventud madrileña. Carné Joven Comunidad de Madrid dispone de más de 900 empresas colaboradoras, número que pretende incrementarse con la adjudicación de este contrato.

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 función principal de la entidad adjudicataria será la captación de nuevos colaboradores, el mantenimiento y mejora de los colaboradores ya existentes en condiciones ventajosas y con proyección a largo plazo, tanto de tiendas físicas ubicadas en la Comunidad de Madrid como de los comercios online.

La entidad adjudicataria será la interlocutora con los colaboradores del programa, tanto de los actuales como potenciales, realizando las acciones necesarias de comunicación y seguimiento, bajo la supervisión de la dirección general competente en materia de juventud.

La función de captación de nuevos colaboradores y el mantenimiento y mejora de los ya existentes, supone la realización de los siguientes trabajos:

1. Elaboración del Plan de atención e incorporación de nuevos colaboradores. Para este desarrollo, la empresa planteará las siguientes propuestas:

- Diseño y gestión de la planificación estratégica para la puesta en marcha de actividades dirigidas a crear nuevos acuerdos de colaboración beneficiosos para el programa. Esta estrategia, sin perjuicio de que tenga una visión general, deberá estar definida para los distintos sectores comerciales, diferenciando entre el ámbito territorial y el ámbito temporal concreto, teniendo en cuenta la distribución de la población joven en toda la Comunidad de Madrid, según sus municipios, e incluida la ciudad de Madrid por distritos o códigos postales.
- 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, de acuerdo con la planificación estratégica diseñada.

Estos acuerdos deben contemplar tanto la incorporación de nuevos colaboradores de pequeño y mediano comercio que se encuentren establecidas en el territorio de la Comunidad de Madrid, como espectáculos culturales y deportivos que se celebran en dicho territorio, así como grandes empresas online de diversos sectores que operen y/o distribuyan a todo el territorio nacional. Del resultado de estas actuaciones, se informará con carácter periódico a la dirección general competente en materia de juventud.

Se propondrán nuevos acuerdos de colaboración con carácter bimensual, en función de las necesidades y gustos de los jóvenes y del menor número de colaboradores existente. La propuesta de nuevos acuerdos deberá ser aprobada por la dirección general competente en materia de juventud.

2. Sistema integral de seguimiento y evaluación que implique gestionar las ventajas del Carné Joven Comunidad de Madrid, en coordinación con los establecimientos colaboradores y valorar cuantitativamente el uso que de dichas ventajas realizan los usuarios del carné joven, así como sus causas, para ampliar o, en su caso, mejorar las ventajas existentes, a través de acciones promocionales, sorteos u otras técnicas de marketing que resulten apropiadas, o introducir las medidas correctoras que se consideren en necesarias, definidas en colaboración con la Dirección General competente en materia de juventud.

La gestión de las ventajas implica:

- La atención a las preguntas y consultas de los potenciales colaboradores, así como el apoyo y mantenimiento de los existentes. La atención será diaria, de lunes a viernes, tanto telefónica como a través de correo electrónico. La empresa contratista apoyará al potencial colaborador a lo

largo de todo el proceso de alta como colaborador del programa carné joven, resolviendo aquellas dudas que pudieran surgir, y asesorándole durante todo el proceso de adhesión como colaborador.

En todo caso, deberá realizarse, como mínimo, un contacto anual, con actualización, con cada colaborador existente del programa carné joven. Para los grandes colaboradores existentes, se deberá realizar un contacto con carácter trimestral, de tal manera que alcancen los 4 contactos al año.

- La comunicación con el colaborador ante las dudas, preguntas y demás cuestiones que puedan surgir a los usuarios en el uso y disfrute de las ventajas y descuentos asociadas al programa, así como la resolución y respuesta de esas dudas.
 - Utilizar la herramienta específica de colaboradores que la dirección general competente en materia de juventud dispone para recoger los descuentos y los datos completos de las entidades colaboradoras, en especial los datos de contacto, así como cualquier otra información que fuera de relevancia para el programa.
 - Verificar todos los contenidos a publicar o publicados en las redes sociales y en la página web de Carné Joven Comunidad de Madrid. Este trabajo deberá realizarse diariamente, teniendo en cuenta las publicaciones efectuadas en los distintos canales.
 - Verificar las colaboraciones y las ventajas aplicables en sectores concretos, así como en ámbitos territoriales específicos, por iniciativa propia, y siempre que se solicite por la dirección general competente en materia de juventud.
 - 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.
3. Desarrollo de un plan de comunicación, con reflejo en la web, en las redes sociales y en otros posibles canales digitales del programa Carné Joven Comunidad de Madrid que se puedan implementar en el futuro, para difundir y atraer a los usuarios del carné joven a hacer uso de las ventajas que les ofrecen estos nuevos colaboradores, ventajas que deben ser tanto permanentes como temporales (atendiendo a campañas o a acciones puntuales, como los sorteos).

Este plan de comunicación debe atender también a la necesidad de promocionar las colaboraciones ya existentes, junto con las ventajas que conllevan, ya sean permanentes o temporales (atendiendo a las campañas o a las acciones puntuales).

El mencionado plan debe contemplar los siguientes puntos: objetivos, acciones a desarrollar con definición de contenidos y calendarización de las mismas, indicadores de medición cuantitativa de resultados y mecanismos correctores.

Para la ejecución del plan, 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.

Este plan se revisará trimestralmente.

4. Acciones promocionales concretas. La entidad adjudicataria realizará, de acuerdo con el Plan de atención e incorporación de nuevos colaboradores, una serie de acciones promocionales concretas en ámbitos municipales específicos de la Comunidad de Madrid. Estas acciones serán, como mínimo, de 2 al año, y se determinarán de conformidad con las directrices fijadas por la dirección general competente en materia de juventud. Los medios personales, técnicos y aquellos otros materiales necesarios para estas acciones promocionales serán aportados en su totalidad por la entidad adjudicataria.

OTRAS ACTIVIDADES:

- 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.
- Estudios de diagnóstico y remisión de informes, con carácter mensual, de los contactos realizados con los colaboradores potenciales y/o actuales, forma de comunicación y número de contactos, colaboradores conseguidos, y planificación del mes siguiente.
- 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 europea EYCA.

- Comprobación y corrección de usos indebidos: El contratista 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. Además, deberá comunicar cualquier incidencia que pudiera producirse, corrigiendo las deficiencias e introduciendo las mejoras necesarias.

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

La empresa adjudicataria deberá presentar a la Dirección General competente en materia de juventud, un resumen mensual 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.

Además, con la finalización de los trabajos, deberá realizar un informe resumen de las actuaciones realizadas durante el periodo de duración del contrato.

5. 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.

6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

La dirección general con competencias en materia de juventud es la propietaria de todos los trabajos derivados de las acciones objeto de este contrato, por lo que a su finalización deberán ser entregados por la entidad adjudicataria a la misma, en los formatos que la dirección general con competencias en materia de juventud determine.

En todo caso, la entrega incluirá los datos de contacto y las comunicaciones realizadas con todos los colaboradores existentes y con los que hayan sido captados o estén en proceso de captación.

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

Firmado digitalmente por: YORDANOV NIKOLAY
Fecha: 2023.05.26 11:55