



Dirección General de Comercio,
Consumo y Servicios
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

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.

COMUNIDAD DE MADRID

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO, CONSUMO Y SERVICIOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS:

A/SER-039129/2024

“APOYO A LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS DEL PORTAL DEL CONSUMIDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID. 2025-2026”

Madrid, octubre de 2024

EXPEDIENTE NEXUS número: A/SER-039129/2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS “APOYO A LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS DEL PORTAL DE CONSUMIDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID. 2025-2026”

PRIMERA. Objeto del Pliego

El objeto del presente Pliego es precisar las condiciones técnicas que, junto a las generales para la contratación de servicios de la Administración General y las propias de la Comunidad de Madrid, han de regir la ejecución de los trabajos **“APOYO A LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS DEL PORTAL DE CONSUMIDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID. 2025-2026”**.

SEGUNDA. Antecedentes

La Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, adscrita a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, tiene atribuidas, entre otras competencias, la información, formación y educación en materia de consumo. En el ejercicio de dichas competencias, este centro directivo gestiona y dota de contenidos el Portal del Consumidor, apartado de consumo (subhome) alojado en la web institucional de la Comunidad de Madrid — [comunidad.madrid/servicios/consumo](https://gestion.comunidad.madrid/esv)—, en el que se incluye información en materia de consumo actualizada, revisada y conforme a la legalidad vigente.

Dada la especial complejidad de determinadas actuaciones, en los últimos años se han realizado contratos de servicios con empresas que han permitido difundir, divulgar y ejecutar actuaciones de información y formación en materia de consumo, facilitando para ello, a través de un medio de comunicación tan rápido e implantado como es internet, una información veraz, actualizada, completa y asequible de los derechos que asisten a las personas consumidoras y de los deberes que se imponen a las empresas y profesionales para con ellas.

TERCERA. Objeto y alcance del contrato

El objeto de este contrato es el apoyo a la Administración autonómica para posibilitar la incorporación de contenidos en materia de consumo en el Portal del Consumidor, alojado en la web institucional de la Comunidad de Madrid ([www.comunidad.madrid/servicios/consumo](https://gestion.comunidad.madrid/servicios/consumo)), a partir de:

1. **Lote 1: “Mantenimiento del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid”**. El alcance de las actividades contenidas en este lote se refiere a la planificación, programación, revisión, actualización y difusión de los contenidos del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, así como la elaboración de un boletín mensual de consumo (*newsletter*) y nuevos contenidos para el mismo, gestión de servicios y evaluación de resultados, incluidos el número de accesos y páginas vistas de la web.

2. **Lote 2: “Contenidos audiovisuales”.** El alcance de las actividades contenidas en este lote se refiere a la propuesta, desarrollo, elaboración, producción, mantenimiento y actualización de contenidos audiovisuales en distintos formatos, como son vídeos informativos, infografías, podcast, presentaciones y otros, sobre determinados temas en materia de consumo.

No obstante, no son objeto del contrato acciones que impliquen el ejercicio de funciones y competencias inherentes a los poderes públicos.

CUARTA. Condiciones generales, dirección y seguimiento de los trabajos

1. Por parte de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo se nombrará una persona que se encargará de la Dirección del Trabajo, que propondrá la definición y realización de todas las actuaciones, para lo que contará con el apoyo técnico y material de la o las empresas adjudicatarias, en su caso, de cada uno de los lotes.
2. Dadas las características de los trabajos a realizar, se requerirá una especial relación de coordinación entre las empresas adjudicatarias de cada uno de los lotes, caso de resultar distintas.
3. Cada empresa adjudicataria designará una persona Responsable del equipo de trabajo, que será considerada la interlocutora válida frente a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Los equipos de personas adscritos a los trabajos desarrollarán sus funciones en dependencias ajenas a la Administración Pública.
4. La empresa adjudicataria no podrá, unilateralmente, sustituir al personal adscrito al trabajo, sin la aceptación expresa por la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, de las causas que se aduzcan para este hecho.
5. En el supuesto de que la empresa adjudicataria se vea obligado a cambiar a alguna de las personas incluidas en su oferta como integrante del equipo de trabajo, o bien de las empresas o personas colaboradoras, se pondrá el hecho en conocimiento del Director/a del Trabajo con una antelación mínima de 10 días hábiles y se presentará el correspondiente currículum. La Consejería de Economía, Hacienda y Empleo podrá no aceptar dicha sustitución.
6. La intervención del personal a cargo de la empresa adjudicataria en la ejecución de los trabajos contemplados en este Pliego no supondrá una relación con la Administración que tenga carácter estatutario o contractual.
7. El Director/a del Trabajo desempeñará una función de coordinación y establecerá los criterios y líneas generales de actuación del Adjudicatario. En consecuencia, el Director/a del Trabajo no será responsable, ni directa ni indirectamente, de lo que, con plena responsabilidad técnica y legal, realice o elabore el Adjudicatario.
8. Son funciones del Director/a del Trabajo:
 - a. Exponer el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás condiciones técnicas establecidas en el contrato o en disposiciones oficiales.

- b. Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la ejecución del contrato en cada una de sus fases.
 - c. Establecer las directrices oportunas para lograr los objetivos del contrato.
 - d. Establecer y gestionar las directrices de coordinación entre las empresas adjudicatarias de cada uno de los lotes, caso de resultar distintas.
 - e. Controlar y gestionar los objetivos, así como definir las actuaciones e inspeccionar los trabajos. No obstante, se podrá designar a otras personas para que, bajo el control del Director/a del Trabajo, puedan solicitar la realización de actuaciones a la empresa adjudicataria.
 - f. Facilitar a los adjudicatarios los datos estadísticos de accesos, páginas vistas, descargas y otros datos de interés que sean necesarios para la buena ejecución del contrato.
 - g. Expedir, en su caso, las certificaciones parciales a las facturas correspondientes a los trabajos realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
 - h. Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo del contrato.
 - i. Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los trabajos y su supervisión, a las que estará obligada a asistir la representación del Adjudicatario, asistido de aquellos facultativos, técnicos, letrados o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución del contrato.
 - j. En especial, y en relación con las labores de coordinación entre las empresas adjudicatarias de cada uno de los lotes, si fueran distintas, podrá establecer un calendario de reuniones a las que asistirán los representantes de los Adjudicatarios.
 - k. Formular la liquidación del trabajo realizado.
9. El Adjudicatario facilitará la visita a examen de cualquier aspecto del trabajo. En caso de divergencias en el desarrollo del mismo, prevalecerá el criterio del Director/a.

QUINTA. Metodología de los trabajos

A. Generalidades

Todas las actuaciones se realizarán por el Adjudicatario a la mayor brevedad posible, y siempre dentro del plazo de tiempo establecido, pudiendo ser declarada por parte del Director/a del Trabajo la prioridad de una actuación sobre otra.

Las actuaciones a realizar serán planteadas por el Director/a del Trabajo o personal designado a tal efecto, requiriéndose la asistencia del Adjudicatario.

En el caso de que el Adjudicatario plantee objeciones al encargo realizado, remitirá sus alegaciones. El Director/a del Trabajo podrá modificar dicha propuesta siempre y cuando esto no condicione las circunstancias que motivaron la definición de la actuación.

La comunicación entre la Administración y el Adjudicatario para la ejecución de las actuaciones, así como la contestación a la misma, se realizará por el medio que se convenga entre ambos.

En actuaciones extraordinarias, por motivos de urgencia o necesidad, la solicitud de los trabajos podrá realizarse, además de por el procedimiento convenido, mediante llamada telefónica.

Las empresas se podrán conectar a la red de la Comunidad de Madrid mediante una VPN Site to Site. Las VPN site-to-site están basadas en el protocolo IPsec., que permite una conexión cifrada a través de redes públicas (Internet). Para ello, deberán contar con el equipamiento necesario para soportar esas redes con dicho protocolo y la capacidad para configurar los mismos según las indicaciones que se les proporcione. Para ello se necesita un firewall que disponga de motor de encriptación, que soporte autenticación por certificado y una IP pública fija.

B. Desarrollo de los trabajos

1. LOTE 1. Mantenimiento del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.

- a) El fin de los trabajos a desarrollar es facilitar a personas consumidoras y usuarias, a profesionales del consumo, empresarios, asociaciones de consumidores y entidades locales con competencias en materia de consumo, el acceso a:
 - i. La información más actual en materia de consumo, con mensajes que lleguen a los ciudadanos y profesionales de forma generalizada y asequible, de manera que puedan modificar sus hábitos y conductas para conseguir un consumo circular y responsable.
 - ii. Los canales de consulta con objeto de promover la intermediación y el arbitraje de consumo como vías principales para la resolución de conflictos.
- b) Las tareas a realizar serán las siguientes:
 - i. Detección y tratamiento de noticias de actualidad con influencia en aspectos del consumo.
 - ii. Comprobación documental y jurídica mediante la consulta de textos normativos en materia de consumo para la elaboración e incorporación de contenidos o actualizaciones en la web.
 - iii. Redacción de informaciones prácticas, noticias y actualidades en estilo directo, didáctico y accesible que den como resultado la incorporación de contenidos de manera ágil, rápida y eficaz, adaptados a las circunstancias de oportunidad, vigencia, estacionalidad y otras situaciones concurrentes, mediante la publicación de:
 - Reportajes o campañas informativas: al menos dos por semana. Podrán ser contenidos nuevos, unificados o actualizados.

- Preguntas frecuentes: al menos una por semana.
 - Casos resueltos: al menos uno por semana.
 - Alertas de productos: al menos dos por semana.
 - Temas de interés, según las demandas de la actualidad.
 - Elaboración de noticias de actualidad, incluida la eventual toma de imágenes, en su caso.
- iv. Actualización de contenidos mediante la revisión, adaptación y puesta al día de la información existente, realizando los ajustes necesarios ante modificaciones en la normativa de aplicación, o la aparición de nuevos agentes o hábitos de consumo. Para ello, se establecerá una metodología de revisión de contenidos obsoletos o que hayan devenido erróneos por cambios normativos o de cualquier otro tipo.
- v. En todos los contenidos publicados, ya sean nuevos o actualización de los ya existentes, figurará la fecha de creación o actualización, en su caso.
- vi. Elaboración de un boletín mensual de noticias, a partir de la herramienta institucional facilitada por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, con las siguientes características:
- Recogerá las novedades que se hayan producido en el Portal del Consumidor en el mes anterior, mediante los correspondientes enlaces, en cuanto a reportajes, campañas informativas, casos resueltos, alertas de productos, contenidos audiovisuales, actualizaciones y noticias de actualidad.
 - Asimismo, contendrá un apartado en el que figuren el resto de contenidos del mes o los contenidos más vistos en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, con sus correspondientes enlaces.
- vii. Mantenimiento de los contenidos de la web relacionados con:
- Información sobre las actuaciones realizadas por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.
 - Iniciativas en materia de consumo realizadas por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios (folletos, memorias, presentaciones, entre otros materiales).
 - Centros y servicios dirigidos a los consumidores y usuarios.
 - Revisión e inclusión de nuevos enlaces y comprobación y subsanación, en su caso, de los rotos.
 - Noticias y otras actuaciones que así lo precisaran.
- viii. Con carácter anual, se realizará una revisión y actualización de la totalidad de los contenidos y páginas publicadas en la página del Portal del Consumidor. Se unificarán los contenidos que versen sobre el mismo tema, para evitar

duplicidad y se eliminarán aquellos que han quedado obsoletos. El seguimiento, publicación y eliminación de dichos contenidos deberá ser aprobado por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios

- ix. Facilitar parte de los contenidos en inglés.
 - x. Actuaciones para mejorar la accesibilidad de los contenidos a las personas con discapacidad.
- c) Analizar la información sobre las visitas realizadas a la página web: número total de visitas, duración media de las mismas, visitas por secciones, contenidos más visitados, así como sobre el posicionamiento de la página en los motores de búsqueda, entre otros.
- d) Para la realización de todos los contenidos se utilizarán técnicas y herramientas de optimización de motores de búsqueda (SEO - Search Engine Optimization). Se utilizarán las Palabras Clave adecuadas para captar el mayor tráfico cualificado y óptimo para los contenidos de la página.
- e) El número de personas para atender este servicio será de al menos dos, con los perfiles y titulaciones requeridos en el Pliego de Cláusulas Administrativas, con disponibilidad plena en la jornada laboral y contacto continuo con la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.
- f) Todos los contenidos que se publiquen deben estar revisados por la persona titulada en Derecho, que compruebe que resultan conformes a la normativa de aplicación vigente en cada momento y a los criterios de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, que se facilitarán por el Director/a del Trabajo cuando sean necesarios.
- g) Para la redacción y revisión de los contenidos de la web se deberá seguir el Manual de Estilo previamente aprobado.
- h) En lo que respecta a la comunicación y la igualdad de mujeres y hombres, se requiere, en relación con las prestaciones objeto del contrato, que la comunicación se haga desde una perspectiva de género, esto es, a través de un uso no sexista del lenguaje e imágenes, así como con una visión inclusiva y amplia, teniendo en cuenta también las peculiaridades de las personas consumidoras con discapacidad o vulnerables por distintos motivos.
- i) En relación con el apartado anterior, tendrá la consideración de mejora técnica el compromiso de creación de contenidos en modo "lectura fácil".
- j) Los contenidos de texto e imagen elaborados se introducirán en el gestor de contenidos, que en la actualidad es DRUPAL, en el entorno de edición, para que puedan ser revisados y aprobados por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, con carácter previo a su publicación. Una vez recibida la aprobación se publicarán en la web de Consumo de la Comunidad de Madrid.
- k) En ciertos casos y debido a razones de operatividad, la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios podrá dar una autorización previa de publicación (con

las instrucciones pertinentes) en casos como alertas de productos inseguros, publicaciones de otros organismos competentes de obligado cumplimiento y actualidades elaboradas por otros organismos públicos.

- l) Se considerará como mejora, entre otras, la aportación al equipo de trabajo de una persona experta en marketing digital o en análisis de estructuras de contenidos que lleve a cabo un estudio de las Palabras Clave (Keyword Research), para captar el mayor tráfico cualificado y óptimo para el portal y el diseño de una nueva estructura de contenidos dentro de la página web.

2. LOTE 2. Contenidos audiovisuales.

- a) El fin de los trabajos a desarrollar es informar a los consumidores y usuarios en temas de consumo, propuestos por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, con el apoyo técnico y material del Adjudicatario, de una manera fácil y atractiva, con un mensaje claro y directo, utilizando medios audiovisuales.
- b) Como contenidos audiovisuales se contempla la realización, a título enunciativo y no limitativo, de podcast, vídeos, presentaciones e infografías, mediante la utilización de imagen real, banco de imágenes, animaciones, locuciones y entrevistas.
- c) Para la elaboración de los contenidos audiovisuales se deberá contar con el soporte jurídico adecuado, seguir el Manual de Estilo previamente aprobado, debiéndose publicar en el gestor de contenidos DRUPAL. El contenido será informativo, dirigido a personas consumidoras y usuarios genéricos, debiendo adecuar en todo momento el formato y el tema sobre el que versan al tipo de público objetivo y a la franja de edad a la que van dirigidas.

En cualquier caso, el formato audiovisual debe ser elegido teniendo en cuenta el contenido sobre el que se quiera informar y el público objetivo al que se dirija, en su caso, de manera que tenga una comprensión fácil y atractiva.

- d) Independientemente del formato elegido para publicar el contenido en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, deberá, también, entregarse en formato vídeo que posibilite su difusión en otros medios, como por ejemplo en las pantallas de la Oficina de Atención al Consumidor.
- e) Con el fin de facilitar el acceso a los contenidos audiovisuales a las personas consumidoras con discapacidad, se prevé la utilización en una parte de los mismos de la lengua de signos, la lectura fácil, o cualquier otro tipo de adaptación que se estime oportuna y adecuada para lograr el fin perseguido. Como norma general, los vídeos que se editen, deberán llevar subtítulos.
- f) Se considerará como mejora, entre otras, la propuesta por el licitante de canales de divulgación de los contenidos audiovisuales distintos de los anteriormente relacionados, sin que suponga la aceptación, por parte de la Administración, de su utilización, total o parcialmente, en la ejecución del contrato.

Asimismo, se considerará una mejora la propuesta de creación y/o actualización de contenidos en formatos diferentes a los propuestos, que son vídeos, infografías, podcast y presentaciones.

- g) Los contenidos audiovisuales versarán sobre diferentes temas de consumo, elegidos por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de entre los propuestos, atendiendo al interés de los mismos y a su vigencia o plena actualidad.
- h) Deberán producirse un total de 225 minutos de contenidos audiovisuales, de los cuales, un mínimo de 30 minutos estarán enfocados o adaptados para personas con discapacidad o vulnerables.
- i) Se dedicará una parte de los minutos a subtítular el número de vídeos ya existentes y publicados en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, que serán seleccionados a criterio de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.
- j) En el caso del podcast, el adjudicatario es responsable de la búsqueda y participación de los expertos en temas de consumo, que serán supervisados y aprobados por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.
- k) El adjudicatario deberá poner a disposición del proyecto los medios humanos y materiales necesarios para la adecuada ejecución de los contenidos audiovisuales en los plazos acordados con el Director/a del Trabajo. En concreto, el equipo de trabajo asignado al proyecto se encargará del diseño y elaboración de los contenidos, redacción y revisión de los mismos y desarrollo funcional en el formato audiovisual elegido.

3. LOTES 1 Y 2

Todos los contenidos que se realicen en la ejecución del contrato para su publicación en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid respetarán la *Guía de estilo web portal Comunidad de Madrid*, así como las pautas de redacción y estilo que en cada momento estén vigentes en el portal www.comunidad.madrid

SEXTA. Condiciones de ejecución del contrato.

1. Los licitantes deberán proponer un Manual de Estilo acorde con la Guía de estilo web portal Comunidad de Madrid y con la [Identidad Corporativa de la Comunidad de Madrid](#), un Plan de Actuación Global y un Manual de Metodología. Este último será objeto de valoración por parte del órgano de contratación.

Una vez adjudicado el contrato, deberán ser aprobados por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, en el plazo de un mes desde la firma del mismo.

Los contenidos mínimos serán los siguientes:

- a) Manual de Estilo (lotes 1 y 2): la empresa licitante presentará un Manual de Estilo en el que se expondrán las normas a que se somete la redacción de los contenidos, que en ningún caso podrán apartarse de las prescripciones establecidas en la web institucional de la Comunidad de Madrid y en la Real Academia de la Lengua Española.

Como regla general, el lenguaje utilizado debe adaptarse al medio y formato en el que se realizará la publicación de la actuación y a los usuarios a los que se dirigen los contenidos, siguiendo los principios y directrices contenidos en la Norma UNE-ISO 24495-1 "Lenguaje claro".

b) Plan de Actuación Global (lotes 1 y 2)

- i. Tareas a realizar y tiempos para su realización.
- ii. Programación de tareas.
- iii. Determinación de la documentación justificativa de los trabajos realizados.

c) Manual de Metodología para la realización de todos los trabajos.

i. Lote 1:

- Procesos de elaboración de los contenidos.
- Procesos de control de calidad para la publicación del producto final (información o contenido audiovisual), incluidos los de validación por parte de la Administración.
- La definición de los métodos, medios y actuaciones que se emplearán para detectar la actualidad y la aparición de disposiciones normativas aprobadas o por aprobar con incidencia en los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.
- Procesos de seguimiento y control del producto final.
- Procesos de control, revisión y subsanación de las incidencias surgidas.
- La determinación de los procesos de control empleados para detectar informaciones obsoletas contenidas en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid que deban ser objeto de actualización o eliminación.
- La determinación de los mecanismos que sirvan para efectuar la revisión y actualización de carácter anual de todos los contenidos que aparecen en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid. Detallando los puntos objeto de revisión en cada tipo de contenido.
- Programa de formación continua del personal del equipo.
- Mecanismos de control para la salvaguarda de los posibles derechos de explotación de las imágenes y contenidos que se publiquen.
- Mejoras técnicas: compromiso de actuación, tarea o trabajo a desarrollar, técnica a emplear o material a utilizar que amplíe o mejore la calidad del proyecto y suponga un valor añadido al mismo. Las mejoras incluidas no supondrán la aceptación, por parte de la Administración, de su utilización, total o parcialmente, en la ejecución del contrato.

ii. Lote 2:

- Definición de los distintos formatos de contenidos audiovisuales propuestos (vídeos, infografías, podcast y presentaciones) y los medios audiovisuales previstos (imagen real, banco de imágenes, locuciones, entrevistas, entre otros).
- Proceso de elaboración de los materiales audiovisuales. Detalle del procedimiento de detección de nuevos contenidos, la elección del formato más adecuado para su presentación, teniendo en cuenta criterios de accesibilidad universal.
- Procesos de control para la publicación de los contenidos audiovisuales incluidos los de validación por parte de la Administración. Mecanismos de coordinación con la administración y control de la calidad técnica y normativa de los contenidos propuestos.
- Procesos de seguimiento y control de los contenidos audiovisuales publicados y de subsanación de las incidencias surgidas. Incluyendo la detección del material obsoleto o susceptible de mejora en el diseño.
- Mecanismos de control para la salvaguarda de los posibles derechos de explotación de las imágenes, sintonías y contenidos que se publiquen. Modo de utilización e inclusión de la identidad gráfica de la Comunidad de Madrid, así como la autorización para el uso de sintonías, bancos de imágenes e imágenes reales no propias.
- Mejoras técnicas: compromiso de actuación, tarea o trabajo a desarrollar, técnica a emplear o material a utilizar que amplíe o mejore la calidad del proyecto y suponga un valor añadido al mismo. Las mejoras incluidas no supondrán la aceptación, por parte de la Administración, de su utilización, total o parcialmente, en la ejecución del contrato.

En relación a los formatos y su compatibilidad, la empresa licitadora deberá estar al tanto de las modificaciones que vaya realizando el portal institucional www.comunidad.madrid para exportar los materiales con el objetivo de avanzar e innovar en la comunicación.

2. Una vez adjudicado el contrato, en el plazo máximo de un mes, deberá establecerse un Cronograma de Actuaciones a realizar durante la ejecución de cada uno de los lotes del mismo. No obstante, ha de tenerse en cuenta que, como consecuencia de la concurrencia de determinadas circunstancias, puede surgir la necesidad de realizar actuaciones no previstas o modificaciones en la programación. En este sentido, las actuaciones a realizar pueden ser:
 - a) Actuaciones programadas: Estarán descritas en el Cronograma de Actuaciones que podrá ser revisado a lo largo del proyecto.
 - b) Actuaciones no programadas: Se producirán a petición de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios o a propia iniciativa del contratista como consecuencia de circunstancias coyunturales. Las situaciones coyunturales o sobrevenidas que puedan producirse generarán cambios en la programación que serán asumidos por las partes sin que ello afecte, en sí mismo, al cumplimiento del contrato, no entendiéndose

como modificación del contrato y no generando, por tanto, ninguna consecuencia respecto del mismo.

Todas las actuaciones realizadas, tanto programadas como no programadas, serán validadas con carácter previo a su publicación por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.

El retraso en la ejecución de las actuaciones programadas y no programadas (desde su petición), en más de 48 horas, podrá ser objeto de penalización.

Durante la ejecución del contrato la estructura de la web de Consumo de la Comunidad de Madrid podría resultar modificada, en cualquiera de sus secciones o apartados, modificación cuyas consecuencias habrán de ser asumidas por la empresa contratista.

3. Plan Integral del contrato.

Comprenderá, una vez aprobados por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios los siguientes documentos:

- Manual de Estilo.
- Plan de Actuación Global.
- Manual de Metodología.
- Cronograma de Actuaciones

4. Documentación a presentar durante la ejecución.

El Adjudicatario deberá presentar, coincidiendo con las certificaciones que sean emitidas, los informes siguientes que incluirán, al menos:

- Lote 1: Datos sobre las páginas vistas en la web de Consumo de la Comunidad de Madrid en el periodo de certificación, así como cualquier otra información cualitativa que sirva para evaluación e implementación de las medidas que se consideren necesarias. Estos datos figurarán en un informe que mensualmente se remitirá a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios en el que, además, figurará como mínimo: (i) una relación de los contenidos publicados, tanto nuevos como actualizaciones, con sus URL de acceso; (ii) trabajos realizados en ese período y previsión de los trabajos a realizar en el período siguiente; (iii) datos estadísticos y comparativos con meses y, cuando existan datos, años anteriores tanto de los contenidos como del Boletín de noticias; y (iv) conclusiones de las actuaciones en el periodo y propuestas de mejora.
- Lote 2. En un informe que trimestralmente se remitirá a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, figurará como mínimo: (i) una relación de los contenidos publicados con sus URL de acceso; (ii) trabajos realizados en los que se incluyan los tiempos de cada uno de los audiovisuales ejecutados en ese período y los trabajos puestos a disposición de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, así como previsión de los trabajos a realizar en el período siguiente y (iii) conclusiones de las actuaciones en el periodo y propuestas de mejora.

SÉPTIMA. - Seguimiento, control de calidad y evaluación de los trabajos

1. Criterios generales

- a) La Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios dará el visto bueno a todos los contenidos que el Adjudicatario elabore o actualice antes de ser publicados.
- b) Con la finalidad de disponer de un conocimiento inmediato y puntual de los trabajos, se podrá recabar la información necesaria obligándose el Adjudicatario a facilitar los datos solicitados.
- c) Además de la documentación exigida en este Pliego, el Adjudicatario se compromete a suministrar a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios cualquier documentación relacionada con el contrato, incluidos los códigos fuente y los trabajos de ejecución que le fueran requeridos.

2. Reuniones de seguimiento

Se realizarán reuniones de seguimiento entre las empresas adjudicatarias de cada uno de los lotes y la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, que podrán dar lugar a modificaciones en el Plan Integral del contrato.

El Director/a del Trabajo podrá convocar reuniones de coordinación con ambos Adjudicatarios, si fueran distintos.

3. Control de calidad.

Cuando se observen desviaciones entre las fechas programadas y las reales, el Adjudicatario lo justificará convenientemente mediante la presentación de los documentos acreditativos de las entregas y supervisiones. Para ello la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios podrá solicitarle la documentación en la que se justifiquen las siguientes fechas: publicación en el entorno de edición, aprobación de la Dirección General, publicación u otros datos considerados relevantes al efecto.

4. Evaluación de los trabajos:

- a) Evaluación Intermedia: en las fechas establecidas en el Cronograma de Actuaciones el adjudicatario presentará a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios un informe en el que se incluirá una evaluación del periodo correspondiente y una valoración en la que se incluirán las conclusiones y sugerencias de mejora. Asimismo, se aportará un informe SEO.
- b) Informe de Evaluación Final: al finalizar el contrato, la empresa adjudicataria presentará a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios un informe en el que se incluirá, al menos, una evaluación de las actuaciones realizadas durante la ejecución del contrato y un análisis de las desviaciones e incidencias observadas, sus causas, conclusiones y sugerencias de mejora.

OCTAVA. - Garantía de los trabajos

El plazo de garantía será de **SEIS MESES** a partir de la fecha de recepción de los trabajos. El adjudicatario deberá subsanar los posibles vicios o defectos detectados por la Dirección

del Trabajo en los trabajos efectuados, tales como errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios que le sean imputables.

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO, CONSUMO Y SERVICIOS

Firmado digitalmente por: MARTA NIETO NOVO - ***8445**
Fecha: 2024.11.22 11:32