

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO
DE SERVICIOS PARA LA EJECUCIÓN DE UN PROGRAMA DE ACTIVIDADES
DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE SEPARACIÓN DE RESIDUOS Y LIMPIEZA DEL
ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MADRID (300/2026/00024)**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADORAS QUE REGIRÁ EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA EJECUCIÓN DE UN PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE SEPARACIÓN DE RESIDUOS Y LIMPIEZA DEL ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MADRID

ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	4
2.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	6
3.	OBJETIVOS Y MENSAJES DEL PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN	9
3.1.	Objetivos.....	9
3.2.	Mensajes a trasladar.....	11
4.	ÁMBITO, FASES Y PLAZO DEL CONTRATO.....	15
5.	PROGRAMAS DE ACCIONES DE PROXIMIDAD	17
5.1.	Producción de materiales informativos, divulgativos y de <i>merchandising</i> para las acciones de proximidad.....	19
5.1.1	Materiales informativos y divulgativos.....	19
5.1.2	Materiales de merchandising para distribución en stands, eventos... ..	22
5.2.	Programa de acciones de proximidad con población general.....	23
5.2.1	Stands informativos itinerantes.....	24
5.2.2	Otras acciones especiales de información	26
5.2.3	Exposiciones itinerantes sobre limpieza y separación de residuos.....	27
5.2.4	Talleres de reparación y reutilización de residuos (manualidades, reparación de ropa...)	28
5.2.5	Acciones de street marketing	29
5.2.6	Visitas a instalaciones de interés en los servicios de limpieza y gestión de residuos....	30
5.3.	Programa de acciones educativas.....	30
5.4.	Programa de acciones con establecimientos comerciales y otros generadores de residuos	32
5.5.	Programa con aliados y colaboradores	34
5.5.1.	Sesiones y jornadas informativas presenciales	35
5.5.2.	Distribución y difusión de materiales	36
5.5.3.	Curso formativo online.....	37
5.5.4.	Jornadas informativas y visitas a instalaciones relacionadas con los servicios de limpieza o gestión de residuos con aliados y colaboradores	37

5.5.5.	Colaboración para grandes eventos: fiestas, congresos y ferias.....	38
6.	PLAN DE ACCIONES DIGITALES	38
6.1.	Gestión de contenidos de las páginas web	39
6.2.	Gestión de redes sociales (RRSS).....	40
6.3.	Creadores de contenidos.....	41
6.4.	Gestión del correo electrónico de consulta	45
6.5.	Materiales informativos y divulgativos digitales.....	45
7.	EVALUACIÓN DEL PROGRAMA, SEGUIMIENTO E INFORMES	47
7.1.	Sistema de seguimiento y evaluación e indicadores.....	47
7.2.	Encuestas y cuestionarios de toma de datos.....	48
7.3.	Informes.....	50
8.	MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.....	52
8.1	Equipo de trabajo	53
8.2	Horario de ejecución.....	56
8.3	Funciones	56
8.4	Medios materiales	59
9.	OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA	61
9.1	Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información	65
9.2	Cláusulas de contractuales de transparencia.....	67
9.3	Cláusulas sociales y ambientales	71
9.4	Cláusulas de Responsabilidad Patrimonial	76
10.	ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS.....	77

1. OBJETO DEL CONTRATO

La *ley 7/1985, de 2 abril, de Bases del Régimen Local*, en su artículo 25.1, atribuye a los municipios la promoción de toda clase de actividades y prestación de cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, señalando entre otras, en el artículo 26, las competencias en materia de protección del medio ambiente urbano, la recogida de residuos y la limpieza viaria. El municipio debe ejercer en todo caso, como competencias propias, la gestión de los “residuos sólidos urbanos”.

El artículo 12 de la *Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular*, establece que corresponde a las entidades locales, como servicio obligatorio, la recogida, el transporte y el tratamiento de los residuos domésticos generados en los hogares, comercios y servicios, tal como se definen en la propia ley. Además, las Entidades Locales podrán gestionar los residuos comerciales no peligrosos y los residuos domésticos generados en las industrias en los términos que establezcan sus respectivas ordenanzas, sin perjuicio de que los productores de estos residuos puedan gestionarlos por sí mismos.

Es pues, competencia del Ayuntamiento de Madrid, la recogida de residuos, así como la limpieza de los espacios públicos, competencia que se desarrolla por la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.

Por otra parte, la ciudad de Madrid debe cumplir las obligaciones en materia de reutilización y reciclaje de residuos que marcan la Directiva europea de residuos (Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de noviembre de 2008, sobre los residuos y por la que se derogan determinadas Directivas, Reglamento (UE) 2025/40 sobre envases, etc.) y el Paquete de Economía Circular, que impulsan la transición hacia una economía circular que facilite la competitividad global de la UE, el crecimiento económico sostenible y la generación de empleo.

Así, en el año 2030, el 60% de los residuos municipales en peso deben ya ser reutilizados o reciclados, mientras que para 2035 este porcentaje deberá ser del 65%.

En la actualidad, gracias a los proyectos puestos en marcha en el Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad en los últimos años, como la implantación de la recogida selectiva del residuo orgánico (2017-2020), las campañas de comunicación de proximidad desarrolladas en paralelo a la misma y posteriores (“Acierta con la Orgánica” y “Con Erre de...”), la ampliación de la recogida de otras fracciones reciclables (ropa y calzado, aceite usado) o la ampliación y mejora del servicio de puntos limpios y el sistema de intercambio REMAD, se están recogiendo y preparando para el reciclaje alrededor del 53% de los residuos municipales recogidos en la ciudad, muy cerca del 55% exigido por la normativa para 2025, cuando en 2016 nos encontrábamos en un 13%. Sin embargo, se debe seguir trabajando para lograr los ambiciosos objetivos futuros de preparación para la reutilización y el reciclado de los residuos municipales generados en la UE.

La experiencia de estos años ha puesto de manifiesto que las acciones de información en la web y redes sociales y las acciones de proximidad de las campañas “Acierta con la Orgánica” y “Con Erre de...”, especialmente diseñadas para explicar, a diferentes colectivos de destinatarios, los motivos y beneficios de la separación de las diferentes fracciones, han facilitado el éxito de los resultados obtenidos. Para lograr estos buenos resultados y una mayor motivación en la separación de residuos, es necesario, mantener una comunicación directa y clara, que facilite una información más cercana, y esté más adaptada a las necesidades de los grupos objetivo. A través del diálogo con los educadores/as, los vecinos/as no sólo han resuelto dudas sobre el residuo orgánico y otros, sino que se muestran más inclinados a separar residuos correctamente.

Existen en la ciudad, además, otros problemas relacionados con la limpieza y ornato de los espacios públicos, que afectan a la convivencia y calidad de vida de la ciudadanía, como el uso inadecuado de las papeleras y sus ceniceros, el incorrecto depósito de residuos en el interior del contenedor adecuado y no en su entorno, la falta de recogida y limpieza de excrementos y orines caninos... que también han mejorado con acciones de sensibilización continuadas y cercanas, que como la campaña “Con Erre de...” también han trabajado la sensibilización en estas materias.

Por otra parte, también la ciudadanía demanda este tipo de acciones de comunicación continua, como se ha puesto de manifiesto en la última convocatoria de presupuestos participativos del Ayuntamiento de Madrid realizada entre 2024 y 2025, en la que la ciudadanía madrileña propuso varios proyectos relacionados con la mejora de la limpieza de los espacios públicos y de la separación de residuos en origen. En estas propuestas, los vecinos y vecinas de Madrid solicitaban la realización de acciones orientadas a la mejora de limpieza o la gestión de los residuos de nuestra ciudad, que impulsaran una actuación más cívica, y ayudaran a mejorar la calidad de vida y la convivencia en los barrios. Peticiones que, en definitiva, venían a reclamar más acciones de información y concienciación a la ciudadanía y establecimientos comerciales sobre estos temas.

La Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos del A.G. Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad informó favorablemente dichas propuestas, y propuso agruparlas en un único proyecto (19660/2024), al considerarse que los problemas de limpieza de las calles y la separación correcta de los residuos en origen tienen mucho en común, y que su mejora debe ser abordada de forma coordinada, global y unificada, y no a través de pequeñas acciones individuales aisladas. En este proyecto, que resultó ganador en la fase de votaciones, se proponía una única campaña de concienciación de proximidad para toda la ciudad que, en los años 2026 y 2027, abarcara las diferentes conductas ciudadanas necesarias para que la limpieza de las calles, que los Servicios Públicos Municipales realizan los 365 días al año durante las 24 horas del día, perdurase, y se mejorase la recogida de residuos.

Se hace, pues, necesario contratar el servicio para la ejecución de un programa de información y sensibilización, con acciones de comunicación de proximidad, que cuente con un equipo de educadores/as ambientales a tiempo completo, que pueda informar de primera mano a la ciudadanía madrileña (población general, escolares, colectivos y asociaciones, comerciantes...) y desarrollar actividades de sensibilización de diversa índole sobre temas de limpieza y recogida selectiva, con los de materiales divulgativos (guías, folletos...) de apoyo suficientes.

Este tipo de acciones requieren no solo los medios materiales apropiados, sino, especialmente, un equipo humano preparado para la comunicación y la educación ambiental, que facilite un intercambio de opiniones y recoja el *feed-back* de los ciudadanos.

Por ello, al no disponerse, por parte del Ayuntamiento de Madrid de medios humanos y materiales adecuados y suficientes propios para la ejecución del programa de actividades objeto del presente expediente, se hace necesaria la contratación de medios externos.

El objeto del presente contrato es la ejecución, en el marco de los presupuestos participativos 2026-27, de un programa de actividades de información y sensibilización a la ciudadanía para ampliar y reforzar la separación en origen de los residuos domésticos y comerciales con el fin de alcanzar los niveles de preparación para el reciclaje establecidos en la UE, y para mejorar la limpieza y cuidado del espacio público con el fin de disponer de una ciudad más sostenible y con mayor calidad de vida para los ciudadanos.

Este servicio comprende:

- a. La elaboración, producción, adquisición, suministro, aporte y distribución de los materiales educativos, divulgativos y de *merchandising*, tanto entregables como materiales digitales, necesarios para realizar las actividades que se especifican en los apartados 5 y 6, con la necesaria adaptación y actualización de contenidos, mensajes y líneas para ampliarlo a los objetivos y necesidades recogidos en el pliego.
- b. El mantenimiento y actualización en su caso de las herramientas digitales de comunicación disponibles (web municipal www.madrid.es, web www.limpiezayresiduomadrid.es, las redes sociales municipales o aquellas que se usen en acciones de comunicación sobre estas materias) y la puesta en marcha de un plan de acciones digitales de comunicación online en la web, RRSS y canales de atención municipales de limpieza y separación de residuos, de acuerdo con lo especificado en el apartado 6.
- c. La implementación (diseño, planificación, realización) del programa de actividades de información y sensibilización de proximidad de acuerdo con lo descrito en el apartado 5, incluyendo la distribución y/o producción, adquisición y suministro de los medios y materiales necesarios para ello.
- d. La contratación, organización y gestión del personal especialista adscrito al contrato o la subcontratación de personal o servicios para la llevar a cabo los trabajos de información, sensibilización y comunicación de los apartados 5 y 6, de acuerdo con lo indicado en este PPT.
- e. El seguimiento y evaluación del programa, así como las medidas correctoras para alcanzar los objetivos de sensibilización previstos.
- f. Todos los medios materiales, técnicos y logísticos necesarios, propios o subcontratados, para implementar todas las acciones que se describen en este PPT incluidos los almacenamientos, traslados, distribución y transporte de materiales remanentes de campañas anteriores o de esta, al inicio, durante y al final del contrato, de la forma en que se indica en el pliego y como determinen los Servicios Técnicos Municipales.

El presente contrato tiene, dadas sus características, Perspectiva Social.

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

En el año 2016, la ciudad de Madrid contaba con un sistema de recogida de residuos en el cual diversas fracciones (vidrio, papel cartón, envases...) se recogían de forma selectiva a través de los más de 350.000 cubos y contenedores domiciliarios y de aportación ubicados en la vía pública con una flota de 400 camiones propulsados por Gas Natural Comprimido, y de una red de 16 puntos limpios fijos y un servicio de puntos limpios móviles con 220 paradas al mes. Sin embargo, de las 1.109.711 toneladas de residuos que se recogieron ese año, sólo alrededor de un 13% era reciclable: 6% de envases, 4% de vidrio y 3% de papel/cartón, frente a un 87% de fracción resto, de la que era difícil recuperar materiales en las plantas del Parque Tecnológico de Valdemingómez.

Madrid estaba, a pesar de su consolidado sistema, lejos de los objetivos de reducción y de preparación para la reutilización y el reciclado marcados por la legislación europea y nacional para el año 2020, 2025 y posteriores. Era preciso mejorar la separación y reutilización de residuos para avanzar hacia una economía circular.

Entre el año 2017 y la actualidad se han puesto en marcha numerosas acciones encaminadas a mejorar los resultados de la recogida selectiva:

1. Potenciación de los puntos limpios y las iniciativas de reutilización: instalación de 90 puntos limpios de proximidad, de pequeño tamaño, emplazados de forma permanentemente en instalaciones y dependencias municipales para acercarlos al ciudadano; 350 paradas de los puntos limpios móviles de 2 horas de duración por parada; rediseño de la imagen de la red de 16 Puntos Limpios y obras de mejora en los mismos; incorporación de 10 puntos limpios móviles 24 horas, de mayor capacidad; puesta en marcha del proyecto de reutilización de objetos entre particulares REMAD y ampliación del mismo con la incorporación de 3 Centros de Reutilización y Reciclaje (CRR) para residuos voluminosos...
2. Mejora de la recogida domiciliaria y comercial: contenedores más accesibles, contenedores soterrados, ampliación del volumen de contenedores disponibles y de la frecuencia de recogida de residuos reciclables como el papel cartón o los servicios de recogida puerta a puerta de vidrio o cartón comercial, con reducción de la fracción resto; modernización de la flota de camiones de recogida de GNC; recogida de nuevas fracciones recuperables como la orgánica, con servicio diario de recogida, o la ropa y calzado usado o aceite vegetal...
3. Acciones de comunicación y concienciación ciudadana: se han ampliado las informaciones disponibles para el ciudadano en el portal de transparencia, el portal de datos abiertos o la web municipal. Se ha certificado la Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos, y se han desarrollado campañas y acciones informativas de diversos alcances, tanto del propio Ayuntamiento ("Acierta con la Orgánica", "Con Erre de...", campañas de prevención de excrementos y de limpieza en entorno de contenedores "Haz tu Magia", ...) como en colaboración con los SCRAP Ecoembes, Ecovidrio o las entidades de RAEE ("Sencillo Entre Todos", "Madrid tiene su Punto", "Haz tu Magia", ...).
4. Normativa: se ha aprobado la *Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular*, la *Estrategia de Prevención y Gestión de Residuos Domésticos y Comerciales de la Ciudad de Madrid - 2030* en 2025, año en que también se ha aplicado la Tasa de Gestión de Residuos.

Todas estas iniciativas e instrumentos han contribuido a la mejora del sistema de gestión de residuos, hasta alcanzar, a finales de 2025, un porcentaje de residuos reciclables de alrededor del 53% respecto al total, ligeramente por debajo de los objetivos europeos establecidos para ese año. Sin embargo, aún quedan retos por delante, para lograr alcanzar los objetivos de los próximos quinquenios.

De todas ellas, sin duda, la recogida selectiva de la fracción orgánica ha resultado vital para mejorar los objetivos de reciclaje marcados, y su éxito se explica, en buena medida, por las sucesivas campañas de información y sensibilización ambiental "Acierta con la Orgánica", que supieron comunicar a la ciudadanía la importancia de la separación de la fracción orgánica y del resto de residuos en general, para lograr un reciclaje eficaz y los beneficios para el medio ambiente local y global.

La recién aprobada *Estrategia de Prevención y Gestión de Residuos Domésticos y Comerciales de la Ciudad de Madrid - 2030* también considera la comunicación con la ciudadanía y los establecimientos comerciales de la ciudad un pilar fundamental de la correcta gestión de los

residuos y del cumplimiento de las obligaciones europeas, dado que se trata del primer eslabón de una compleja y costosa cadena productiva que depende, en gran medida, de la cantidad y calidad en la separación en origen que aquellos hagan.

La propia ciudadanía reclama más información y concienciación para mantener limpia la ciudad y separar los residuos para facilitar la reutilización y el reciclaje.

En la última convocatoria de presupuestos participativos del Ayuntamiento de Madrid, iniciada en 2024 y con periodo de ejecución 2026-2027, se registraron varias peticiones relacionadas con la mejora de la limpieza de los espacios públicos y de la separación de residuos en origen. En los proyectos participativos números 19660 (*Medios para conseguir una ciudad limpia, sin papeles, sin basura, sin colillas, sin excrementos de perros en aceras, en parques o en calles y plazas*), 20634 (*Campaña divulgativa para fomentar la separación correcta de residuos*), 19596 (*Uso adecuado de los contenedores de residuos*), 21976 (*Campaña de fomento de la implicación vecinal en la limpieza de la calle*) y 21266 (*Objetivo suciedad cero*), los vecinos y las vecinas de Madrid solicitaban la realización de campañas de comunicación o acciones de concienciación sobre la limpieza o los residuos de nuestra ciudad, que impulsaran una actuación más cívica y responsable de la ciudadanía y ayudaran a mejorar la calidad de vida, la reutilización y el reciclaje, y la convivencia en los barrios.

Desde la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos del A.G. de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, órgano que desarrolla las competencias de limpieza de los espacios públicos y de la recogida de residuos así como de la concienciación sobre los mismos, se vienen realizando acciones de comunicación a nivel ciudad que refuerzan, de forma visual y llamativa, la importancia de la reutilización y la separación de residuos, y del cuidado conjunto del entorno urbano, manteniendo limpios los espacios públicos. Todo ello con el fin de lograr una ciudad más saludable, más respetuosa con los vecinos/as y el medio ambiente urbano, y una mayor calidad de vida, a la par que se cumple con las normativas europeas.

Por ello, estas proposiciones recogidas en la plataforma Madrid Decide, orientadas a concienciar a la ciudadanía, tuvieron una acogida favorable.

Además, al tratarse de peticiones de alcance general, si bien variadas en cuanto a la definición de los temas o intensidad de acción, se consideraba fundamental acometer una comunicación integral global para toda la ciudad, que transmitiera mensajes sobre limpieza y separación de residuos comunes para todos los distritos y que se encontrara presente de forma continua en todo el territorio, para que el mensaje calara y se produjeran los cambios de hábitos. Pero sin olvidar ciertas particularidades en barrios o zonas o destinatarios determinados, con problemáticas concretas que requieren profundizar más en una cuestión u otra (comercios, colegios...). Sería necesaria una combinación de acciones que asegurasen que los múltiples mensajes a transmitir llegasen a los públicos objetivo, mediante los canales adecuados. Y con profesionales y acciones versátiles que permitieran adaptarse a nuevas necesidades que puedan aparecer.

Por ello, se propuso dar contestación a las peticiones ciudadanas por medio de la agrupación de todas ellas en un único proyecto participativo (código ID 19660/2024, presentado el 22 de febrero de 2024, con título "*Medios para conseguir una ciudad limpia, sin papeles, sin basura, sin colillas, sin excrementos de perros en aceras, en parques o en calles y plazas*").

En este se proponía realizar un programa de actividades de concienciación que abarcara las diferentes conductas ciudadanas necesarias para que la limpieza de nuestras calles perdurase, y se mejorase la recogida de residuos, un programa de proximidad de mayor calado, coordinada

territorialmente y con mensajes unificados que llegaran correctamente a toda la ciudad, con acciones de comunicación interpersonal y de sensibilización sobre temas de limpieza y recogida selectiva, llevadas a cabo por un equipo de educadores/as ambientales a tiempo completo, que informase de primera mano a la ciudadanía (población general, escolares, colectivos y asociaciones, comerciantes...) y con el apoyo de materiales divulgativos (guías, folletos...) adecuados.

Tras las votaciones de las peticiones presentadas y valoradas favorablemente por los gestores, realizadas en los primeros meses de 2025, este proyecto resultó ganador.

Por ello, es preciso contratar el servicio a una empresa especializada para la ejecución de este programa de acciones de sensibilización en los años 2026-2027, con las características recogidas en este pliego.

3. OBJETIVOS Y MENSAJES DEL PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN

A la vista de las peticiones ciudadanas de Presupuestos Participativos, es esencial poner en marcha un programa de actividades de información y sensibilización ambiental similar a los realizados previamente ("Acierta con la Orgánica", "Con Erre de...", "Haz tu Magia", "Madrid tiene su Punto", etc.), que, a través de acciones de proximidad y con ayuda de las nuevas tecnologías de comunicación, permita, por un lado, continuar mejorando los resultados de reutilización y reciclado de residuos generados en la ciudad de Madrid, facilitando un mayor conocimiento de los servicios de recogida selectiva en cubos y contenedores de calle/comunidad y en los puntos limpios, el proyecto de reutilización REMAD y cualesquiera iniciativas que el Ayuntamiento desarrolle, y, por otro, concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de mantener un comportamiento cívico en cuanto a la limpieza y cuidado de los espacios públicos, con el fin de lograr una ciudad cada vez más limpia, sostenible y responsable.

3.1. Objetivos

El programa de sensibilización deberá lograr los siguientes objetivos en el conjunto de la ciudadanía madrileña:

Objetivos de comunicación generales

- Informar a la ciudadanía de las políticas y gestión de servicios de limpieza y residuos del Ayuntamiento de Madrid (incluidas la *Estrategia de Prevención y Gestión de Residuos Domésticos y Comerciales de la Ciudad de Madrid - 2030* y la *Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular*), y dar a conocer las iniciativas, campañas y actividades que se realicen.
- Visibilizar y poner en valor los servicios de limpieza urbana y de recogida y tratamiento de residuos, y su aportación a la calidad de vida de la ciudad, así como la necesidad de colaboración de la ciudadanía para el éxito de estos servicios.
- Incrementar y mantener los hábitos de reutilización y reciclaje y de cuidado de la limpieza del entorno.
- Generar tráfico en las redes sociales hacia los canales de comunicación municipales y otros asociados al programa de actividades e incrementar la comunidad de seguidores y fidelizarlos.

Objetivos particulares

- Dar a conocer las prioridades de la gestión de residuos para cumplir con los objetivos recogidos en la legislación medioambiental europea, nacional autonómica y municipal, y favorecer la mejora del medio ambiente de la ciudad, fomentando entre los vecinos y vecinas la reducción de la generación de residuos y su separación en origen, para favorecer su reciclaje o valorización energética, y destinar lo mínimo posible al depósito en vertedero.
- Facilitar un mejor conocimiento del sistema de gestión de residuos de la ciudad en sus fases de contenerización, recogida y transporte y tratamiento, para motivar e implicar al ciudadano en su correcto uso. Es decir, recordar a ciudadanía y establecimientos comerciales los residuos que se depositan en cada tipo de contenedor domiciliario o de vía pública (residuos orgánicos, plástico-metal-brik, resto, papel-cartón, vidrio, ropa y calzado usados, aceite vegetal...) o en los puntos limpios, los residuos que se pueden intercambiar en REMAD, así como las frecuencias de recogida, el objetivo final de esta separación y los canales para resolver las dudas. Se hará hincapié en aquellos contenedores con mayor cantidad de impropios, y especialmente en la mejora de la separación de la fracción orgánica, por cuanto se trata de la última fracción incorporada al sistema y que aún tiene amplio margen de mejora en cantidad y calidad. También se incidirá en la reducción de la fracción resto, en tanto que es la fracción cuyo aprovechamiento en las plantas de tratamiento es menos eficiente y que acaba en buena parte en el vertedero, instalación del Parque Tecnológico de Valdemingómez que debe reducirse.
- Mejorar la cantidad y calidad del residuo recogido selectivamente en la ciudad con el fin de ampliar la reutilización, el reciclaje y la valorización, y obtener productos reciclados de mayor calidad.
- Informar sobre los elementos puestos por el Ayuntamiento a disposición del ciudadano para mantener limpia la ciudad (contenedores, papeleras, puntos limpios...), sus utilidades (ceniceros, bolsas de excrementos, vinilos informativos...) y las formas de consultar sus ubicaciones (web, Geoportal...).
- Dar a conocer los derechos y obligaciones en materia de limpieza y gestión de residuos y las consecuencias de sus incumplimientos (ordenanza, leyes nacionales y directivas europeas, tasa de gestión de residuos...) tanto a particulares como a establecimientos comerciales (terrazas, establecimientos hosteleros, comercios, u otros...), que deben mantener limpios sus entornos, no ensuciar el espacio público, mobiliario u otros elementos del mismo, disponer papeleras o ceniceros y depositar los residuos de su actividad de acuerdo con la normativa.
- Realizar una devolución de los resultados de la recogida de residuos y de la limpieza en toda la ciudad, agradeciendo a los ciudadanos/as su implicación y esfuerzo en la mejora de la separación, y animándole/as a incorporarse a ella o continuar haciéndolo correctamente.
- Introducir los conceptos de corresponsabilidad en el mantenimiento de los espacios públicos de la ciudad y en la mejora del medio ambiente urbano, recordando lo que está en nuestra mano (un pequeño gesto de cada uno facilita la convivencia y suma) y de economía circular (cambio en la visión de los residuos, ya no se trata de basura sino de nuevos recursos; reducir los residuos: el mejor residuo es el que no se produce...) para que se interiorice por la ciudadanía general, aprovechando que cada vez se tiene más presente el cuidado del medio ambiente.

- Fomentar la participación ciudadana activa y responsable en la separación de los residuos dentro del ámbito doméstico y comercial, haciendo que los vecinos y vecinas den importancia a la limpieza en sus barrios, la promuevan y se sientan orgullosos/as.
- Tener en cuenta en la medida de lo posible las sugerencias y aportaciones de la ciudadanía en materia de limpieza y de gestión de residuos, remitidas a través de los diversos canales municipales.
- Eliminar problemas de limpieza que afectan a la convivencia y calidad de vida de la ciudadanía: uso adecuado de las papeleras y sus ceniceros; depósito correcto de residuos no sólo en el contenedor adecuado sino en su interior, recogida y limpieza de excrementos y orines caninos; no realización de pintadas; no pegado de pegatinas en fachadas y mobiliario...
- Conocer el nivel de conocimiento de la normativa y de la gestión de residuos de la ciudadanía o comercios (encuestas...).
- Disponer de información suficientemente desagregada por cada tipo de actividades propuestas y destinatarios para elaborar un cuadro de mando de indicadores de interés sobre el programa.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar los argumentarios y materiales que se requieran para las actividades que se realicen y que emplearán los/as educadores/as ambientales del programa para su traslado a la ciudadanía, así como en los contenidos de la web y las RRSS a emplear en este contrato. Los argumentarios y contenidos definitivos deberán ser aprobados previamente por los Servicios Técnicos Municipales.

A modo de ejemplo orientativo, en los Anexos a este pliego (Anexos 1 a 3) se recoge una muestra no exhaustiva de materiales y contenidos desarrollados en algunas campañas de información y sensibilización previas y manuales de estilo. Los diseños, lemas, contenidos y materiales desarrollados durante acciones previas serán revisados y actualizados por la empresa adjudicataria en caso necesario. Para el desarrollo de los materiales informativos definitivos se suministrarán al adjudicatario los materiales necesarios en formatos adecuados. También se tendrán en cuenta los resultados de programas anteriores, al objeto de adaptar los mensajes y actuaciones de tal modo que se realicen de la forma más eficiente posible.

3.2. Mensajes a trasladar

Con el fin de lograr los objetivos del punto anterior, los mensajes que deberán trasladarse se centrarán en ofrecer un mayor conocimiento de los servicios de recogida selectiva y reutilización de la ciudad (cubos y contenedores de calle/comunidad, puntos limpios, iniciativas de reutilización REMAD y Centros de Reutilización y Reciclaje, y cualesquiera otras iniciativas que el Ayuntamiento desarrolle) y concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de mantener un comportamiento cívico en cuanto a la limpieza y cuidado de los espacios públicos.

Estos mensajes se transmitirán por los/as educadores/as ambientales y por los canales empleados en el programa, debiendo adaptarse los contenidos y forma de presentación a cada formato empleado y a los destinatarios previstos.

Para el desarrollo de acciones y contenidos deberán tenerse en cuenta las necesidades explicitadas en los programas 5 y 7 de la Estrategia de Prevención y Gestión de Residuos Domésticos y Comerciales de la Ciudad de Madrid – 2030.

Mensajes generales:

- Principales derechos y obligaciones de las directivas europeas y las leyes nacionales en materia de limpieza y residuos, y en concreto, las obligaciones y sanciones de la *Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular* en vigor.
- Resultados obtenidos en la recogida y tratamiento de residuos y en la limpieza en toda la ciudad para poner de manifiesto las mejoras alcanzadas y las cuestiones a mejorar.
- Descripción de los servicios de recogida de residuos y de limpieza y de las acciones de la *Estrategia de Prevención y Gestión de Residuos Domésticos y Comerciales de la Ciudad de Madrid - 2030* para ponerlos en valor ante lo/as ciudadano/as.
- Concepto de corresponsabilidad en el mantenimiento de los espacios públicos de la ciudad y en la mejora en la gestión de los residuos y del medio ambiente urbano, recordando lo que está en nuestra mano (un pequeño gesto de cada uno suma y facilita la convivencia, etc.).
- Concepto de economía circular (las R: cambio en la visión de los residuos, no se trata de basura sino de nuevos recursos; reducir los residuos: el mejor residuo es el que no se produce...).

En cuanto a residuos:

Los mensajes que, de forma no exhaustiva, se darán en relación con la gestión de residuos, irán en esta línea:

- Prioridades de la gestión de residuos para cumplir con los objetivos recogidos en la legislación medioambiental y la normativa municipal en el camino hacia la economía circular:
 - Mayor incidencia en conceptos como la reducción de la generación de residuos (consumo responsable y reducción del desperdicio alimentario), la separación de residuos en origen para una mejor preparación para la reutilización y el reciclaje, la valorización energética, el ecodiseño...
 - Metas de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible y del Paquete de Economía Circular de la UE relacionadas con la gestión de residuos.
 - Repercusiones económicas y ambientales del incumplimiento de los objetivos de reciclaje, reutilización y reducción del vertido.
- Programas y acciones principales de la *Estrategia de Prevención y Gestión de Residuos Domésticos y Comerciales de la Ciudad de Madrid - 2030*, especialmente aquellas que requieren de la colaboración de la ciudadanía.
- Sistema de gestión de residuos de la ciudad: deberá darse a conocer no solo el sistema sino los recursos empleados en el mismo, para facilitar una mejor comprensión y valoración de los mismos por la ciudadanía, que redundará en una mayor responsabilidad y colaboración. Se hará hincapié en aquellos contenedores con mayor cantidad de impropios, y especialmente en la mejora de la separación de la fracción orgánica, para lo cual se podrán emplear los materiales digitales o producidos de campañas previas.

La gestión de residuos domésticos y comerciales en la ciudad de Madrid viene determinada por varias fases consecutivas:

- la contenerización: es el sistema que permite el depósito de los residuos por parte de los usuarios del sistema (ciudadanos, comerciantes, industriales, etc.) en recipientes específicos normalizados, con carácter previo a su recogida; es necesario hacer un uso adecuado de todos los contenedores de residuos; esta fase es en la que más influye un hábito correcto de separación por parte de los/as usuarios/as, y es en la que más hay que incidir (“todo dentro, nada fuera”; “cada fracción de residuos en su lugar”) pues resultará en una mayor reciclaje de residuos y una mayor limpieza del entorno.
- la recogida de los residuos depositados en los contenedores y su transporte a las instalaciones de tratamiento específicas, ubicadas en el Parque Tecnológico de Valdemingómez u otras: dar a conocer mejor esta fase a lo/as usuario/as redundará en un mejor uso de los contenedores (horarios y frecuencias de recogida) y erradicará mitos basados en la desinformación (todo se mezcla en el camión).
- el tratamiento de los residuos en el Parque Tecnológico de Valdemingómez y otras instalaciones no municipales: es fundamental dar a conocer de forma clara y sencilla los procesos de recuperación de materiales y obtención de energía a partir de los residuos, y las ventajas económicas y ambientales que aportan a la ciudad, como final de una cadena en la que el primer eslabón es la ciudadanía, que puede comprender así la importancia de su colaboración.

Estas fases se complementan entre sí y conforman la base del sistema de gestión municipal de residuos domésticos y comerciales, competencia del Ayuntamiento de Madrid, junto a la red de puntos limpios u otros servicios de recogida, que facilitan el correcto depósito de residuos de características especiales.

- los puntos limpios fijos, móviles, móviles 24 horas y de proximidad para recogida de residuos peligrosos, especiales y/o voluminosos, que también favorecen la correcta separación y reciclaje
- el sistema REMAD, instalado en los puntos limpios fijos, para intercambio de objetos en buen estado y los nuevos Centros de Reutilización y Reciclaje (CRR) para objetos voluminosos
- los servicios gratuitos de recogida de muebles (bajo petición en el 010 y app Madrid Móvil, y recogida mensual programada)

El mensaje a transmitir entre las personas se estructurará, orientativamente, de la siguiente forma:

- a) Existe un problema (sensibilización): se genera una gran cantidad de residuos que, por no separarse o depositarse correctamente, acaban en el vertedero en la ciudad de Madrid, lo que tiene un gran coste económico y ambiental...
- b) Existe una solución (capacitación): esta cantidad de residuos que van a vertedero se puede reducir notablemente a través de la reducción de residuos primero (consumo responsable) y la reutilización y el reciclaje después, procesos que requieren separar correctamente en nuestras casas y establecimientos comerciales las diferentes fracciones de residuos (orgánica, plástico-metal-brik, vidrio, papel y cartón, ropa usada, aceite vegetal usado, madera, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, residuos de construcción y demolición de pequeñas obras...); estos se pueden depositar en contenedores o en puntos limpios, o intercambiar en la iniciativa de intercambio de residuos REMAD, si aún están en condiciones de uso.

- c) La solución del problema genera una gran cantidad de beneficios (sensibilización): menor ocupación y mayor facilidad en la gestión de vertederos, menor coste en el tratamiento, menores sanciones por incumplimiento de los objetivos de vertido, conversión de residuos en productos o recursos, aprovechamiento de materia y energía, mejora de la calidad del suelo, mejora ambiental local y global, etc., mayor limpieza en la ciudad...
- d) Hay una obligación legal (europea y nacional) de hacerlo, ya que hay que alcanzar unos objetivos. Separar no es una conducta optativa: por normativa es "obligatoria" para todos los ciudadanos. Todos debemos depositar nuestros residuos de forma separada en los recipientes específicos que el Ayuntamiento suministra (percepción de la norma, aceptación).
- e) Esta separación ya se hace en una gran cantidad de ciudades. Antecedentes. (percepción de la norma, aceptación).

Los residuos que deben depositarse en cada tipo de contenedor o llevar al punto limpio se pueden consultar en www.madrid.es/reciclaje y en www.limpiezayresiduosmadrid.es.

Se ofrecerán a los residentes, comerciantes, estudiantes y personas trabajadoras de Madrid los canales para resolver las dudas.

En cuanto a limpieza de los espacios públicos:

Los mensajes relativos a la limpieza de los espacios públicos deben ir enfocados a informar a los ciudadanos sobre los servicios destinados a ello y ponerlos en valor, así como la ordenanza municipal, siendo, orientativamente:

- la importancia económica, ambiental y social de los servicios que se prestan para mantener la ciudad limpia y en condiciones de salubridad y convivencia adecuadas. Deberán darse a conocer los servicios y recursos empleados para facilitar una mejor comprensión y valoración por la ciudadanía, lo que redundará en una mayor responsabilidad y colaboración.
- la importancia de la colaboración ciudadana para que estos servicios tengan mayor durabilidad en el espacio público.
- los servicios de limpieza ordinaria y urgente, su ejecución, el tiempo que tardan en devolver a la ciudad a su estado normal tras eventos multitudinarios o catástrofes meteorológicas, gestión del plan de Nevada, su colaboración en catástrofes naturales como la DANA de 2024 en la Comunidad Valenciana (envío de maquinaria y efectivos, uso de las instalaciones de limpieza para la recogida de donaciones ciudadanas...).
- los elementos puestos a disposición de los ciudadanos para mantener limpia la ciudad (las papeleras Cibeles, todas con cenicero; las papeleras compactadoras solares y sus características, las papeleras con expendedor de bolsas biodegradables para residuos caninos; nuevas papeleras de zonas verdes...), elementos que a su vez funcionan como soportes informativos y de sensibilización.
- la ordenanza municipal: los derechos recogidos en la misma, así como las obligaciones como ciudadanos o responsables de actividades económicas en el mantenimiento de la limpieza de la ciudad (uso correcto de papeleras y contenedores y de los ceniceros; todos los residuos en el interior de los recipientes para depositar residuos -contenedores, papeleras...-, sin crear puntos negros focos de atracción de nueva suciedad; limpieza de los residuos de mascotas; obligación de usar papeleras y ceniceros en las terrazas; no realización de pintadas o botellones, no miccionar en las calles...) y las sanciones asociadas al incumplimiento de las mismas.

- etc.

Los mensajes concretos a trabajar se definirán en función de las acciones que se desarrollen en base a la propuesta técnica del adjudicatario y de las necesidades informativas que se puedan detectar a lo largo del desarrollo del contrato. Todo ello se reflejará en los contenidos tanto de las acciones de comunicación directa que realizarán los educadores/as ambientales (para cada acción a desarrollar se elaborará un argumentario con los mensajes concretos a trasladar a la ciudadanía, los enfoques que se darán según destinatarios... y que serán la base para la formación del equipo de calle), como en los nuevos materiales digitales o físicos a producir, que deberán ser aprobados previamente por los Servicios Técnicos Municipales.

A la empresa adjudicataria se le entregará, al inicio del contrato, toda aquella documentación de referencia que pueda requerirse tanto para la elaboración de nuevos materiales como para su uso o reedición en el desarrollo del presente programa, con el fin de mantener la homogeneidad y coordinación de mensajes (artes finales, ficheros de elementos divulgativos y materiales de campañas anteriores de limpieza y residuos, información que sea necesaria para la ejecución de las acciones y que no se encuentre disponible en el portal de datos abiertos, de transparencia u otras aplicaciones, como, por ejemplo, listados de direcciones, viviendas por portal, colegios, etc.), las instrucciones necesarias para el mantenimiento y gestión de las redes sociales y el correo electrónico existente, el protocolo para la cesión a terceros de materiales como las exposiciones itinerantes en su caso, o cualquier otra cuestión que sea precisa.

En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que deban aportar los adjudicatarios o que sean necesarios elaborar para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no discriminatorio del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las personas, o estereotipos sexistas, y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

En el presente programa se hará uso de los materiales remanentes de campañas de sensibilización anteriores (Anexo 4 de este PPT), y otros que se puedan elaborar, adaptados al objeto de este contrato y dentro de la línea de diseño establecida.

Asimismo, todos los materiales audiovisuales que se produzcan en este contrato serán accesibles y subtítulos como se indica más adelante.

4. ÁMBITO, FASES Y PLAZO DEL CONTRATO

La prestación se desarrollará fundamentalmente en el **ámbito territorial** de la ciudad de Madrid, salvo que se planifique alguna visita a instalaciones de limpieza o residuos, que, en todo caso, estarán en la Comunidad de Madrid. Algunos materiales de campañas anteriores que se distribuirán en este contrato se encuentran almacenados fuera del término municipal de Madrid, a unos 20 kilómetros al sur del centro.

El **plazo de ejecución del contrato** será de 13 meses a contar desde la fecha de inicio prevista el 1 de noviembre de 2026, o desde el día siguiente a la formalización si ésta es posterior.

Durante los primeros 10 días hábiles desde la formalización del contrato, el adjudicatario presentará, entre otros documentos de acuerdo con lo indicado en este PPT, un **programa de trabajo detallado** de acuerdo con las prescripciones del presente pliego y la oferta, que deberá ser aprobado por los Servicios Técnicos Municipales. Este plan de trabajo recogerá, entre otras cosas,

un **cronograma** de las acciones a desarrollar para cada una de las prestaciones del contrato, e incluirá las siguientes fases:

Fase I: Preparación de los contenidos y programación de actuaciones (duración máxima: 4 semanas desde el inicio del contrato)

El adjudicatario diseñará una propuesta de programación y planificación de actividades a realizar en cada programa y en el plan de acciones digitales.

En esta primera fase del contrato, se concretará la planificación y el diseño del programa, el desarrollo de los contenidos necesarios para las diversas actividades, incluyendo el diseño de materiales de acuerdo con las directrices de los Servicios Técnicos Municipales. Esta programación deberá asegurar que se usen los medios humanos y materiales asignados al contrato en el tiempo disponible de la forma más eficiente posible, evitando los tiempos muertos y la infrutilización de recursos.

En esta fase se revisarán y actualizarán, si es preciso, el lema e imagen del programa, así como los contenidos y diseños de elementos informativos, educativos y divulgativos, digitales y entregables, o de *merchandising*, que sean precisos, habida cuenta las necesidades informativas reflejadas en este pliego, y manteniendo una línea de diseño coherente, que no desentone con las líneas creativas de las últimas campañas o acciones municipales incluidas en los Anexos 1 a 3 de este PPT.

Todo ello deberá ser aprobado por los Servicios Técnicos Municipales. En caso de que se produzca un cambio en el diseño creativo general municipal (actualmente "Haz tu Magia") durante la ejecución del contrato, la adjudicataria deberá hacer las adaptaciones de los materiales que sean precisos, tal como determinen los Servicios Técnicos Municipales.

Se elaborarán, producirán o adquirirán los materiales necesarios que deben estar disponibles durante las acciones a desarrollar.

Se deberá diseñar un calendario de actividades mensual para compartir con los Servicios Técnicos Municipales, que permita a estos conocer la planificación diaria de los equipos.

En esta fase se realizará también la formación de todo el equipo de trabajo.

También se diseñarán y se pondrán en marcha las actualizaciones y acciones de mantenimiento necesarias en la web www.limpiezayresiduosmadrid.es, reactivándose las publicaciones de la página web municipal o de www.limpiezayresiduosmadrid.es, de las cuentas de redes sociales (RRSS) previstas en este contrato y las respuestas a los correos recibidos en el correo genérico (<mailto:comunica.limpiezaresiduos@madrid.es>).

Asimismo, se identificarán los destinatarios especiales de las acciones del programa (comercios, generadores importantes de residuos de Madrid...), así como los posibles aliados (asociaciones de comerciantes, de hosteleros, de comunidades de vecinos, de recursos turísticos...; instalaciones municipales como bibliotecas, mercados, centros de servicios sociales, centros deportivos, centros de mayores, centros juveniles, centros culturales...) y se prepararán las bases de datos de contactos expresadas más adelante.

En cuanto se disponga de personal educador formado y aunque no se haya finalizado esta fase, se pondrán en marcha acciones en colegios, con comercios, aliados... y demás actividades, con estos materiales remanentes preparados de campañas anteriores.

Fase II: Ejecución de las actuaciones educativas e informativas

En la Fase II se ejecutarán las actividades de sensibilización e información, incluyendo actuaciones como talleres, actividades, información en stands, charlas... para los distintos programas, y se entregarán los materiales y documentación, atendiendo específicamente a los siguientes grupos destinatarios:

- a. **Ciudadanía en general:** se trata del público al que van dirigidas buena parte de las acciones informativas del contrato, a través de las acciones del plan digital de comunicación o de acciones de proximidad.

Se informará sobre el modelo de separación y recogida de la ciudad de Madrid, sobre las obligaciones de limpieza de los espacios públicos y separación de residuos, sobre los recursos disponibles (papeleras, contenedores, puntos limpios...), a través de las redes sociales, la página web www.madrid.es y www.limpiezayresiduosmadrid.es, y las consultas recibidas por correo electrónico (comunica.limpiezaresiduos@madrid.es) de acuerdo con la estrategia de comunicación digital que se desarrolle para este programa.

También se pondrán en marcha acciones de proximidad en los barrios, con actividades de comunicación interpersonal en stands informativos, itinerancia de exposiciones divulgativas, talleres y actividades de reutilización...

- b. **Centros educativos:** la población escolar es un público fundamental para hacer llegar los nuevos hábitos de separación y reciclaje a los domicilios. Se trabajará con los centros educativos de Madrid interesados en recibir actividades presenciales, ofertando actividades presenciales o digitales en aulas, o actividades autoguiadas, así como reparto de materiales divulgativos o de *merchandising* adecuados al rango de edad y a los objetivos de prevención, reutilización y reciclaje.
- c. **Establecimientos comerciales, hosteleros o generadores importantes de residuos:** se realizarán acciones específicas para este colectivo (y en especial para generadores importantes de ciertos residuos, como los orgánicos, o vidrio o papel-cartón...), según las necesidades detectadas, diseñándose contenidos concretos para que hagan una correcta separación y limpieza de sus entornos.
- d. **Aliados o colaboradores:** se trata de personas y entidades cuya participación en el plan de información y sensibilización será clave para hacer llegar los mensajes al mayor número de destinatarios posible. Algunos de estos aliados pueden ser asociaciones de vecinos, asociaciones ciudadanas, empleados municipales, voluntarios, centros de mayores, asociaciones de comerciantes y hosteleros, asociaciones de recursos turísticos... Será preciso buscar herramientas para favorecer la transmisión de los mensajes y adaptarlos a las necesidades.

En los siguientes apartados se describe el desarrollo de las acciones del presente contrato. Todas las acciones a desarrollar por el adjudicatario deberán ser previamente aprobadas por los Servicios Técnicos Municipales.

5. PROGRAMAS DE ACCIONES DE PROXIMIDAD

Las actividades se estructurarán según los siguientes programas. Todas las acciones a realizar y materiales y elementos a producir se habrán de planificar con la antelación suficiente de acuerdo

con los cronogramas acordados, y deberán ser aprobadas por los Servicios Técnicos Municipales con anterioridad a su desarrollo, producción o ejecución. Todos los contenidos y materiales informativos y divulgativos que se produzcan y elaboren en el contrato (audiovisuales, texto...) deberán ser accesibles para personas con dificultad o discapacidad, realizándose versiones de lectura fácil cuando así se indique por los Servicios Técnicos Municipales; en el caso de materiales audiovisuales, estos deberán ser subtitulados teniendo en cuenta criterios de accesibilidad, tanto en castellano como en inglés, cuando la traducción sea requerida.

El adjudicatario deberá disponer, desde el inicio del contrato, de una **plataforma o sistema informático de gestión y control de las actividades efectuadas en tiempo real** como se indica más adelante. Con carácter general, en todas las actividades se recogerá información para realizar una evaluación del desarrollo de estas y otras cuestiones de interés para la mejora de los servicios (interés de los participantes, nivel de conocimiento...).

Antes de la puesta en marcha de las acciones de cada programa, el adjudicatario deberá elaborar, para cada una de ellas, para su aprobación por los Servicios Técnicos Municipales:

- una **“ficha resumen de la propuesta de la acción o proyecto didáctico”** que contendrá, como mínimo, la descripción de los objetivos, público destinatario, temáticas y contenidos a desarrollar, actividades, recursos humanos y materiales a emplear, cronograma y periodos de ejecución, duración, métodos de evaluación, tipos y periodicidad de informes intermedios y finales...
- los **guiones** y los **argumentarios** para lo/as educadore/as.
- los **contenidos y materiales** necesarios para poner en marcha la acción (presentaciones, fichas, vídeos, folletos, *merchandising*...).
- **modelos de cuestionarios** de satisfacción u otras encuestas, en su caso,

Posteriormente entregará los **informes** que se indican en este pliego.

Toda esta documentación se entregará en formato editable abierto (Adobe Illustrator, Word, Power Point, Excel...) y también en formato cerrado (pdf, imagen...).

El adjudicatario del presente contrato deberá encargarse, desde el inicio y hasta el final de este, del almacenamiento, transporte y distribución de materiales y elementos producidos para este programa en todas las actuaciones previstas, así como entrega de materiales a los aliados y colaboradores que sea preciso. En el desarrollo de este contrato y atendiendo a las instrucciones de los Servicios Técnicos Municipales, se encargará también de la distribución de otros materiales (remanentes de campañas anteriores o de acciones con otros colaboradores), tal como se recoge en el presente pliego. En el caso del material remanente de campañas anteriores de la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos (cuya relación orientativa se adjunta en el Anexo 4 de este PPT), este deberá recogerse del lugar donde se encuentre, hasta los lugares donde vayan a ser empleados o almacenados. Estos materiales se deben retirar de este almacén por palets completos, debiendo el adjudicatario trasladar a sus almacenes el material sobrante, para su uso en actividades posteriores. Todo este material y aquel que se pueda producir durante el contrato se almacenará y distribuirá entre la población objetivo en las acciones a desarrollar durante cada uno de los programas, de acuerdo con las prescripciones de este pliego y las instrucciones de los Servicios Técnicos Municipales.

Al finalizar el contrato, **al menos el 90% del material producido** en el mismo indicado en el apartado 5.1, deberá haber sido entregado y distribuido en las acciones del programa o entre aliados y colaboradores. Este requisito deberá ser tenido en cuenta en la estrategia de entrega de materiales

diseñada y la planificación de las acciones. Al final del contrato, el adjudicatario se hará cargo del traslado, distribución y transporte de todos los materiales y elementos sobrantes del mismo hasta las ubicaciones determinadas por los Servicios Técnicos Municipales, y de acuerdo con sus instrucciones. Asimismo, llevará un control del stock existente en cada momento y del volumen de material entregado en cada actividad.

Se mantendrán reuniones de coordinación y seguimiento periódicas entre los responsables municipales y el personal responsable de la empresa adjudicataria tal como se indica en este pliego. El coordinador/a y promotores/as de la empresa adjudicataria deberán estar disponibles por mail o teléfono.

5.1. Producción de materiales informativos, divulgativos y de merchandising para las acciones de proximidad

5.1.1 Materiales informativos y divulgativos

La empresa adjudicataria deberá encargarse del desarrollo, producción y/o adaptación de diversos materiales informativos y divulgativos, destinados a apoyar las acciones de proximidad y las nuevas iniciativas previstas.

Orientativamente, para la realización de las nuevas acciones se estima necesaria la producción de los materiales que se indican a continuación, en función de las necesidades de las acciones. Todos ellos incorporarán el diseño, lema y contenidos necesarios para el presente programa (actualmente basados en “Haz tu Magia” o web www.limpiezayresiduosmadrid.es, debiendo adaptarse por el adjudicatario tal como determinen los Servicios Técnicos Municipales en caso de que se produzca un cambio del diseño creativo municipal). Para ello, la empresa adjudicataria deberá diseñar los contenidos de los nuevos elementos informativos y divulgativos que sean precisos. Asimismo, realizará una revisión y actualización de contenidos de elementos informativos y divulgativos existentes en la actualidad

Las unidades indicadas más abajo son orientativas y responden a una estimación inicial de necesidades en cada programa. La producción de estos materiales podrá redistribuirse entre las diversas acciones y programas de proximidad, si se considera necesario por los Servicios Técnicos Municipales.

Al menos el 90% de los materiales informativos y divulgativos producidos en este contrato deberán ser repartidos durante su desarrollo, de acuerdo con la propuesta técnica del adjudicatario y su estrategia de reparto.

Además, se estima necesario que estos materiales nuevos u otros existentes se traduzcan a otros idiomas para determinadas acciones. Se estima necesaria la **adaptación lingüística** de hasta 50 de estos materiales para su difusión en inglés, francés, chino mandarín y árabe fundamentalmente.

Los modelos de materiales empleados en campañas de sensibilización anteriores serán facilitados por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid, y estos serán adaptados y actualizados para el desarrollo de las acciones del presente contrato como aquellos indiquen.

Asimismo, para determinadas acciones de este programa se desarrollarán **materiales en formato digital** (materiales audiovisuales digitales tipo píldoras informativas cortas, vídeos, gifs o presentaciones dinámicas...), como se indica en los correspondientes apartados y en el apartado 6.

Estos materiales digitales podrán ser empleados en cualquier acción del programa, incluidas las acciones de proximidad, si los Servicios Técnicos Municipales lo consideran necesario.

En concreto, se requerirá producir, como mínimo, los siguientes materiales:

Acciones con población general, con aliados y colaboradores...

a. Producción de folletos informativos para acciones con población general y aliados (stands, acciones especiales, talleres...)

Estimación: 20.000 unidades

Impresión de folletos destinados a la sensibilización y difusión de información. Se prevé la elaboración de nuevos folletos para acciones informativas cuando proceda y/o la actualización de contenidos o imágenes de materiales existentes (p. ej., limpieza de excrementos de mascotas, recogida de muebles).

De forma orientativa, estos materiales presentarán las siguientes características:

Impresión de folletos en papel *offset* reciclado A4, certificado FSC, 115 g, a varias tintas según diseño, con plegado en formato tríptico o díptico. La producción será mayoritariamente en castellano, pero se podrán producir en otros idiomas según las necesidades de los diversos programas, si se considera necesario por los Servicios Técnicos Municipales.

b. Producción de carteles informativos para nuevas acciones con población general y aliados.

Estimación: 5.000 unidades

Diseño e impresión de carteles de tamaño máximo 50 × 70 cm, en papel *offset* reciclado, certificado FSC, de 170 g, a varias tintas según diseño, y su posterior corte al tamaño final establecido.

c. Producción de guías de reciclaje para adultos para nuevas acciones con población general y aliados (stands, acciones especiales, talleres...)

Estimación: 10.000 unidades

Material divulgativo orientado a público adulto para fomentar prácticas responsables, incorporando la actualización de contenidos y de imágenes que resulte necesaria.

De forma orientativa, estos materiales presentarán las siguientes características:

Páginas: 28 + cubierta, tamaño 25 x 20 cm. Interior: papel *offset* reciclado FSC Lenza Top Recycling 135 gr. a 4/4 tintas. Cubierta APAISADA: papel *offset* reciclado FSC Lenza Top Recycling 190 gr. a 4/4 tintas. Encuadernación: a caballete, con 2 grapas, cosidos en pliegos de 4 páginas, troquelado de 5 índices rectos

d. Producción de guías de reciclaje infantiles para nuevas acciones con población general y aliados (stands, acciones especiales, talleres...)

Estimación: 5.000 unidades

Material adaptado a público infantil con contenidos educativos, incorporando la actualización de contenidos y de imágenes que resulte necesaria.

De forma orientativa, estos materiales presentarán las siguientes características:

Páginas: 24 + cubierta, tamaño 25 x 20 cm. Interior: papel offset reciclado FSC Lenza Top Recycling 135 gr. a 4/4 tintas. Cubierta: papel offset reciclado FSC Lenza Top Recycling 190 gr. a 4/4 tintas. Encuadernación: a caballete, con 2 grapas, cosidos en pliegos de 16 páginas

e. Producción de infografía resumen de separación de residuos en hogares tamaño A4 para nuevas acciones con población general y aliados (stands, acciones especiales, talleres...)

Estimación: 100.000 unidades

Se dispone de una infografía resumen de separación de residuos en hogares en tamaño A4 en castellano e inglés que se usará como elemento informativo principal en las interacciones con el público en general; a lo largo del contrato, la adjudicataria deberá realizar la actualización de contenidos y de imágenes que sean necesarias.

Orientativamente, las infografías tienen estas características:

Infografía A4 tipo bloc, tamaño 21 x 29,7 cm. Papel offset reciclado Shiro Echo 100% reciclado 90 gr. a 4/0 tintas. Cortados a tamaño y encolados al 21 en tacos de 100 hojas

Acciones con establecimientos comerciales, hosteleros y otros generadores de residuos

f. Producción de folletos informativos para acciones con establecimientos comerciales, hosteleros...

Estimación: 15.000 unidades

Impresión de folletos destinados a la sensibilización y difusión de información. Se prevé la elaboración de nuevos folletos para acciones informativas cuando proceda y/o la actualización de contenidos o imágenes de materiales existentes (p. ej., limpieza en terrazas...).

De forma orientativa, estos materiales presentarán las siguientes características:

Impresión de folletos en papel *offset* reciclado A4, certificado FSC, 115 g, a varias tintas según diseño, con plegado en formato tríptico o díptico. La producción será mayoritariamente en castellano, pero se podrán producir en otros idiomas según las necesidades de los diversos programas, si se considera necesario por los Servicios Técnicos Municipales.

g. Producción de infografía resumen de separación de residuos en comercios A4 para acciones con establecimientos comerciales, hosteleros...

Estimación: 15.000 unidades

Se dispone de una serie de infografías resumen de separación de residuos en comercios (general, cartón y vidrio comercial...) en tamaño A4, en castellano, que se usarán como elemento informativo principal en las interacciones con los establecimientos comerciales; a lo largo del contrato, la adjudicataria deberá realizar la actualización de contenidos y de imágenes que sean necesarias.

Orientativamente, las infografías tienen estas características:

Infografía A4 tipo bloc, tamaño 21 x 29,7 cm. Papel offset reciclado Shiro Echo 100% reciclado 90 gr. a 4/0 tintas. Cortados a tamaño y encolados al 21 en tacos de 100 hojas

h. Producción de adhesivos informativos (u otros elementos) para establecimientos comerciales, hosteleros...

Estimación: 5.000 unidades

Elementos adhesivos de tamaño máximo A4 destinados a reforzar mensajes de comunicación ambiental entre los comercios.

5.1.2 Materiales de merchandising para distribución en stands, eventos...

El Ayuntamiento dispone de determinados elementos de *merchandising* (Anexo 4 de este PPT), que deberán ser distribuidos en el marco del presente programa de actividades. La empresa adjudicataria será responsable de su **recogida, almacenamiento y distribución**, conforme a las indicaciones de los Servicios Técnicos Municipales.

Además, para llevar a cabo el presente programa, la adjudicataria deberá **diseñar, elaborar, producir y suministrar**, de acuerdo con su propuesta técnica y previa aprobación de los Servicios Técnicos Municipales, los elementos de *merchandising* que se consideren necesarios y adecuados para las acciones previstas y para los diferentes públicos objetivo.

Los elementos producidos deberán cumplir las siguientes características generales:

- Ser **útiles** y adecuados para su uso cotidiano.
- Estar **relacionados con las temáticas ambientales** objeto del contrato.
- Ser **ecológicos**, con bajo impacto ambiental y que generen **escaso residuo**.
- Presentar un diseño **innovador**, atractivo y adecuado para captar la atención del público.
- Recoger de forma **visual, sencilla y práctica** información vinculada a las distintas fracciones de residuos y su correcta gestión (total o parcialmente, conforme a la infografía de referencia).

Las unidades indicadas más abajo son orientativas y responden a una estimación inicial de necesidades en cada programa. La producción de estos materiales podrá redistribuirse entre las diversas acciones y programas de proximidad, si se considera necesario por los Servicios Técnicos Municipales.

Al menos el 90% de los materiales de *merchandising* producidos en este contrato deberán ser repartidos durante su desarrollo, de acuerdo con la propuesta técnica del adjudicatario y su estrategia de reparto.

Los modelos de materiales empleados en campañas de sensibilización anteriores serán facilitados por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid, y estos serán adaptados y actualizados para el desarrollo de las acciones del presente contrato como aquellos indiquen.

Todos ellos irán serigrafiados con la imagen o lema o algún mensaje del programa y/o con el logotipo del Ayuntamiento de Madrid.

De manera orientativa, se prevé la producción de:

- **al menos 40.000 unidades** de *merchandising* de pequeño tamaño para entregar en las acciones a realizar con población general, comercios o aliados, pudiendo consistir en elementos tales como: utensilios de cocina, tablas de cortar, tazas, fiambreras o "sandwicheras", sets de costura, set de cepillo con espejo o elementos de características similares. Para los talleres de reutilización y reciclaje se emplearán específicamente elementos de *merchandising* adecuados a la actividad propuesta (*merchandising* general).
- **un mínimo de 10.000 unidades** de algún **elemento lúdico o de *merchandising* de pequeño tamaño** orientados específicamente al público escolar (*merchandising* para escolares).

El adjudicatario deberá diseñar y producir los elementos de *merchandising* (uno o varios) necesarios para el adecuado desarrollo de los programas de actividades de proximidad. Este tipo de elementos deberá repartirse entre lo/as destinatario/as de los programas que participen activamente en alguna acción tipo juego, quiz, concurso, encuesta..., o centros escolares o aulas que hayan participado en alguna acción de interés o demostrado mayor implicación en las actividades del programa. Todo ello de acuerdo con la estrategia de producción y distribución planteada por el adjudicatario en su propuesta técnica, y tras la aprobación de los Servicios Técnicos Municipales.

5.2. Programa de acciones de proximidad con población general

Las personas que residen y trabajan o estudian en Madrid son destinatarios fundamentales de las acciones de sensibilización sobre la correcta separación de residuos y el mantenimiento de la limpieza de la ciudad. Se realizarán **acciones de proximidad** buscando la cercanía y complicidad con lo/as ciudadano/as para lograr que se sientan protagonistas de estas actividades. En ellas, la labor informativa se centrará en reforzar mensajes de limpieza y separación y reciclaje entre aquellas personas que ya los conozcan, y en acercar esta información a personas desconocedoras de los mismos. Estas acciones se harán preferentemente en ubicaciones de gran visibilidad e impacto en los distritos.

El adjudicatario deberá hacer una propuesta de las acciones de información y sensibilización que considere oportunas para cumplir con los objetivos de este contrato y de acuerdo con los medios disponibles en el mismo, debiendo organizar los equipos de educadores/as de tal forma que se garantice el cumplimiento de las acciones comprometidas en todos los programas y la máxima eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.

Las temáticas y contenidos, así como la duración, periodos y formatos propuestos deberán ser aprobados por los Servicios Técnicos Municipales, debiendo adaptarse a las necesidades del momento.

En las primeras semanas tras el inicio del contrato (fase I), se deberá realizar una revisión de los elementos informativos y divulgativos disponibles, actualizándose aquellos materiales que sea preciso.

Asimismo, se deberán desarrollar los elementos informativos, divulgativos y de *merchandising* que sean precisos para la realización de las acciones. Se prevé la elaboración de nuevos folletos para acciones informativas cuando proceda y/o la actualización de contenidos o imágenes de los materiales existentes (p. ej., limpieza de excrementos de mascotas, recogida de muebles), así como carteles u otros elementos de *merchandising* para los participantes.... También se dispone de una

infografía resumen de separación de residuos en hogares en tamaño A4 en castellano e inglés que se usarán como elemento informativo principal en las interacciones con el público general; a lo largo del contrato, la adjudicataria deberá realizar la actualización de contenidos y de imágenes que sean necesarias. Además, se estima necesario que estos materiales se puedan traducir a otros idiomas (inglés, francés...) para determinadas acciones. Se producirán folletos impresos en estos idiomas en función de las necesidades detectadas.

De todos los materiales empleados en estas acciones se preparará una versión digital en pdf u otro formato para compartir en las webs u otros canales.

La previsión de materiales a producir físicamente se detalla en el apartado 5.1.

En su propuesta técnica, el adjudicatario realizará una propuesta de dichos materiales, adecuada a las acciones informativas y de sensibilización a realizar.

Una vez aprobados por los Servicios Técnicos Municipales, se producirán todos estos materiales entregables, nuevos y/o adaptados, incluidos los medios digitales, en los plazos establecidos en el cronograma.

La línea de diseño de los nuevos materiales deberá ser acorde con las empleadas en otras campañas anteriores (Anexos 1 a 3) y las líneas creativas establecidas por el Ayuntamiento de Madis (en la actualidad "Haz tu Magia" o web www.limpiezayresiduosmadrid.es), en cuanto a colores, figuras, tono alegre, colorista, positivo, de líneas sencillas... Todo ello con el fin de poder potenciar las ventajas medioambientales y sociales de separar los residuos y mantener limpia la ciudad, aprovechando imágenes que la ciudadanía ya asocia a estos temas.

Los mensajes deberán ser claros, sencillos, breves, con precisión en el contenido, las palabras e imágenes. En los materiales digitales que se produzcan se emplearán tecnologías innovadoras, dinámicas y con posibilidad de interacción del ciudadano cuando sea posible, con opción de activar subtítulo en castellano y en inglés.

5.2.1 Stands informativos itinerantes

El adjudicatario del contrato deberá producir todos los stands informativos necesarios para cubrir las necesidades de esta acción; se estima que, al menos, se requerirán 4 stands completos. Estos deberán estar disponibles a partir del segundo mes del contrato.

La decoración de estos stands seguirá la línea gráfica establecida para las actividades del presente programa. El stand será de fácil montaje y transporte en vehículo. Dispondrá de una carpa desmontable o similar, mesa o mostrador, con, como mínimo, un mantel o faldón con la imagen establecida. Se le deberá añadir al menos un elemento visual identificativo y decorativo asociado al programa (tipo poster de *foam* de sobremesa, roll up de tamaño orientativo mínimo de 190x60 cm, ...), y se acompañará de diverso material informativo, divulgativo y de *merchandising* para repartir entre los vecinos y vecinas (se adjuntan modelos orientativos de stands de campañas anteriores en el Anexo 1 de este PPT).

Asimismo, se podrá disponer de los materiales de stands utilizados en las campañas anteriores que se encuentren en condiciones de uso. En ese caso, el adjudicatario del presente programa deberá actualizar y completar los stands informativos existentes con los elementos que falten (mantel, elementos decorativos...).

Estos stands sirven para crear un punto de atención ciudadana, donde los educadores/as ambientales aportarán información y resolverán dudas sobre la limpieza y separación de residuos, y harán visibles otras acciones de este programa u otras acciones ambientales municipales.

La acción se realizará, a partir del segundo mes desde el inicio del contrato, en espacios amplios con alta afluencia de público y preferiblemente en calle, excepto que las condiciones climatológicas hagan inviable su instalación o por otros motivos, previamente aprobados por los Servicios Técnicos Municipales, en ubicaciones en interiores.

A lo largo del contrato, se deberá instalar un stand informativo en al menos el 50% de los barrios de Madrid, debiendo tener presencia en los 21 distritos. Asimismo, se colocarán esos puntos informativos en ciertos eventos a demanda de los Servicios Técnicos Municipales (orientativamente se estima presencia en un mínimo de 6 eventos a lo largo del contrato).

Para ello, deberá presentarse un **plan de ubicaciones** junto al **cronograma** de acciones previsto en los primeros 10 días del contrato que empezarán a programarse desde el inicio de la Fase II y preverse la logística necesaria para su colocación y traslado. Las ubicaciones elegidas para el stand se acordarán entre los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid y el adjudicatario, y en ocasiones obedecerán a la celebración de eventos especiales. Por lo general, se instalarán durante varios días, orientativamente, un mínimo de 3 días en cada ubicación.

El punto informativo estará atendido por, como mínimo, dos educadores/as, cuya misión será:

- Atender a la ciudadanía respondiendo a sus dudas y sugerencias.
- Informar sobre la forma de realizar la separación de residuos y sobre otras cuestiones de limpieza.
- Dar la opción de participar en una encuesta detallada sobre los servicios (ver apartado de encuestas y evaluación).
- Entregar el material informativo y divulgativo.
- Repartir elementos de *merchandising* para los ciudadanos/as que participen en alguna acción (tipo juego, quiz, concurso, encuesta...), de acuerdo con la estrategia planteada por el adjudicatario en su propuesta técnica, y tras la aprobación por los Servicios Técnicos Municipales. La producción de estos materiales deberá ser repartido durante el programa en la estrategia de reparto propuesta por el adjudicatario y según lo establecido en el apartado 5.1.
- Recoger datos de una encuesta de satisfacción sobre la atención en el stand.

Las encuestas a ciudadanía, los formularios de toma de datos y el sistema de control, evaluación e indicadores se desarrollan en el apartado 7.

Los stands informativos itinerantes deben mantenerse en adecuadas condiciones de mantenimiento y limpieza. En caso de rotura o deterioro del stand o sus piezas decorativas, estas deberán ser repuestas por el adjudicatario inmediatamente.

La logística de instalación y desinstalación del stand, transporte de materiales y educadores, petición de permisos... así como el suministro de material a entregar, correrá a cargo de la empresa adjudicataria, que deberá realizarlo con vehículos tipo ECO o CERO EMISIONES.

5.2.2 Otras acciones especiales de información

El adjudicatario deberá hacer una propuesta de algunas acciones de información y sensibilización específicas a desarrollar en el contrato que considere más adecuadas para abordar la resolución de problemas relacionados con las prácticas ciudadanas que, a su entender, más afectan a la limpieza y gestión de residuos.

Estas acciones podrán ser puntuales o continuadas a lo largo del contrato, destinarse a colectivos o ámbitos territoriales concretos, centrarse en determinadas temáticas... Al menos se plantearán a lo largo del contrato 2 tipologías de acciones o campañas informativas diferentes de este tipo para cumplir con los objetivos del contrato y ofrecer la máxima eficacia y eficiencia en la prestación del servicio. Se realizará una propuesta de cronograma adecuado a las acciones planteadas.

Los temas a tratar se centrarán en necesidades específicas detectadas sobre limpieza o recogida de residuos. A modo de ejemplo, podrían versar sobre prevención de residuos abandonados en el entorno de contenedores o papeleras; limpieza de terrazas y veladores; información a propietarios o paseadores de perros en zonas de alta concentración de residuos caninos o alrededores de zonas caninas o clínicas veterinarias; limpieza de colillas; fomento del correcto uso de papeleras, contenedores o puntos limpios; realización de encuestas en alrededores de los puntos limpios fijos, de proximidad o móviles; información específica en mercados o mercadillos...).

Las temáticas y contenidos de este tipo de acciones especiales, así como la duración, periodos y formatos propuestos serán aprobados por los Servicios Técnicos Municipales, debiendo adaptarse a las necesidades del momento. Cuando sea posible se buscarán sinergias con otras campañas de información. Se preparará la documentación asociada a cada actividad según se establece en el presente pliego (ficha, guión, contenidos...).

Orientativamente, podrán desarrollarse acciones informativas específicas para población general sobre temas de interés en dependencias o instalaciones municipales (Centro de Innovación de Economía Circular (CIEC), puntos limpios o instalaciones de limpieza...), en el entorno de contenedores, en parques o determinadas zonas comerciales o de ocio, en edificios de viviendas o portales...

En el caso de que se realicen acciones en zonas de edificios de viviendas con porteros o conserjes, se llevará a cabo una acción específica con esto/as trabajadore/as, como responsables del depósito de residuos en los correspondientes recipientes. Para esta acción se usará información específicamente preparada para explicar a este colectivo cómo hay que hacer la separación de residuos (qué residuos corresponden a cada fracción, frecuencias de recogida de cada una, resolución de dudas, etc.). Se realizará encuesta a lo/as portero/as o conserjes contactados.

Asimismo, para las acciones que puedan realizarse en edificios de viviendas se elaborará un dossier específico, más detallado o técnico, con material imprimible para su distribución a través del Colegio de Administradores de Fincas de Madrid u otros colectivos que puedan ser transmisores del mensaje.

Los/as educadores/as llevarán un registro de las interacciones realizadas y las ubicaciones donde se llevan a cabo, al que tendrán acceso los servicios técnicos del Ayuntamiento de Madrid en tiempo real a través de la plataforma de seguimiento de que debe disponer el adjudicatario. Además, este registro se facilitará a los Servicios Técnicos Municipales como estos indiquen.

Para estas acciones la empresa adjudicataria desarrollará los materiales informativos que se consideren necesarios, empleando la imagen gráfica del programa, y los equipos de educadores/as realizarán:

- Colocación de carteles en su caso
- Encuestas sobre los temas a trabajar
- Entrega de folletos informativos y/o *merchandising*
- ...

En estas acciones podrán desarrollarse nuevos materiales específicos, o usarse y distribuirse materiales previstos en este contrato u otros materiales facilitados por otros colaboradores (tipo carteles, folletos, vinilos, kits de excrementos...), que el adjudicatario deberá recoger del lugar donde se encuentren, distribuirlos de acuerdo con las acciones programadas y almacenarlos a su costa mientras duren las mismas o trasladarlos de nuevo a otro lugar que los Servicios Técnicos Municipales determinen.

Posteriormente realizará un informe resumen de las mismas, presentando los objetivos, las acciones realizadas, el alcance y los resultados, así como una evaluación de su efectividad. Se facilitarán los datos en bruto a los Servicios Técnicos Municipales cuando estos lo requieran. Las encuestas a ciudadanía, los formularios de toma de datos y el sistema de control, evaluación e indicadores se desarrollan en el apartado 7.

Además, si los Servicios Técnicos Municipales así lo indican, deberán programarse de forma inmediata acciones complementarias, o acciones de apoyo a otras campañas de información realizadas por los servicios o los inspectores municipales, u otros colaboradores. El adjudicatario deberá contar para ello con **un plan de contingencia general** que permita la flexibilización temporal de todos los medios humanos y materiales que sean necesarios para afrontar necesidades de comunicación u otras circunstancias imprevistas que requieran la totalidad o la mayor parte del equipo educativo ofertado, sin que se vean afectadas otras acciones ya comprometidas con antelación. En caso necesario, este plan deberá ser adaptado a las circunstancias imprevistas y aprobado por los Servicios Técnicos Municipales.

5.2.3 Exposiciones itinerantes sobre limpieza y separación de residuos

En la actualidad se dispone de varias exposiciones didácticas itinerantes disponibles de campañas anteriores (“Acierta con la Orgánica”, “Con Erre de...”, Historia de un servicio en la sombra, “Madrid tiene su Punto”), cuyos contenidos y línea creativa han quedado desactualizados.

Se considera que la exposición “Historia de un servicio en la sombra” podría ser expuesta aún en determinados programas y acciones, por lo que, en las primeras semanas del contrato, el adjudicatario revisará el estado de la misma y realizará las actualizaciones necesarias, para poder ofertarla. Esta exposición consta de 8 plafones o paneles en cartón *reboard* impreso de 12 mm de medidas aproximadas 100 x 150 cm, montados sobre estructuras en forma de caballete de madera OSB de medidas aproximadas 100 x 180 cm. En el Anexo 1 de este PPT se muestran los tipos de estructura y exposiciones disponibles.

Asimismo, se producirá una **nueva exposición itinerante** sobre los servicios de limpieza y recogida de residuos con al menos 8 paneles y estructura de fácil transporte y montajes (orientativamente de características similar a la anterior), cuyos contenidos serán consensuados con los Servicios Técnicos Municipales a partir de la propuesta técnica del adjudicatario. Usando como referencia los contenidos de las exposiciones antiguas, la adjudicataria se encargará de diseñar los contenidos y la estructura, su montaje, la impresión a color, producción o adquisición de los elementos expositores que tengan un diseño compacto y estable, de fácil instalación y transporte, tamaño orientativo 100 x 180 cm, preferentemente realizados en materiales duraderos, naturales y reciclados que puedan ser reutilizables. Esta exposición se publicará en pdf

y se transformará también en una exposición digital subtitulada para ser compartida online, realizada sobre alguna herramienta multimedia que permita crear presentaciones dinámicas interactivas (tipo *Prezi*). Se traducirá a inglés y se subtitulará en castellano e inglés.

Las exposiciones itinerantes deben mantenerse en adecuadas condiciones de mantenimiento y limpieza. En caso de deterioro a lo largo del contrato, los paneles y estructura se repararán o reeditarán por el adjudicatario. La versión digital de las exposiciones se actualizará igualmente en caso de desactualización de contenidos o imagen.

Prevía aprobación de los Servicios Técnicos Municipales las exposiciones itinerantes se ofrecerán para su exhibición en instalaciones municipales, mercados o bibliotecas municipales, centros comerciales u otros grandes generadores, centros educativos, etc. de todos los distritos; la empresa adjudicataria acordará previamente con los responsables de estos centros las fechas y condiciones de exhibición así como los detalles de la cesión; la exposición se mantendrá preferentemente durante varios días. También se difundirá digitalmente en la web y otros canales del programa o municipales, pudiendo cederse a aliados o colaboradores. Se elaborará un documento que regule las condiciones para su cesión y correcta conservación.

El adjudicatario será el encargado de coordinar la instalación y retirada de la misma, incluyendo la logística necesaria para ello, que deberá realizar con vehículos tipo ECO o CERO EMISIONES, a demanda de colectivos o colaboradores interesados o de los Servicios Técnicos Municipales, sin limitación del número de instalaciones. También podrá emplearse en jornadas de puertas abiertas y en eventos o ferias en las que participe el Ayuntamiento de Madrid.

5.2.4 Talleres de reparación y reutilización de residuos (manualidades, reparación de ropa...)

La empresa adjudicataria será responsable del diseño y elaboración de talleres de reparación y reutilización, orientados a fomentar la prevención y reutilización de residuos mediante actividades prácticas como manualidades o reparaciones sencillas para niños, o reparación de ropa u otros objetos de uso cotidiano para adultos. Se diseñarán 2 tipos de talleres: uno para adultos y otro para niños.

Para la correcta ejecución de cada sesión, la adjudicataria deberá proporcionar todos los materiales y equipamiento necesarios, incluyendo, entre otros: mesas, sillas, máquinas de coser, soportes gráficos (roll-ups), consumibles y, tal como se indica en el apartado 5.1, elementos de *merchandising* vinculados a la actividad, tales como kits de costura serigrafiados, elementos para pequeñas reparaciones... de acuerdo con la propuesta técnica del adjudicatario.

De forma general, los talleres deberán programarse en fines de semana y festivos, y, en caso de realizarse para algún colectivo concreto en una fecha diferente, se acordará con los Servicios Técnicos Municipales. Además, preferentemente se tratarán de programar en conjunto un taller de adultos y otro de niños. Estos talleres se deberán realizar en todos los distritos. Cada taller tendrá una duración estimada de 2 horas y un máximo de 20 participantes.

A lo largo del contrato, se deberán ejecutar un mínimo de 42 talleres, conforme al diseño, temáticas, objetivos y contenidos, programación, cronograma y recursos a utilizar previstos por el adjudicatario en su propuesta técnica y de acuerdo con las indicaciones de los Servicios Técnicos Municipales, que deberán aprobarlos previamente.

La realización de estos talleres se ofrecerá preferentemente en instalaciones municipales, en mercados o centros comerciales o en locales de aliados y colaboradores. La empresa adjudicataria acordará previamente con los responsables de estos centros las fechas y condiciones de la acción, las condiciones de reserva, número de asistentes... Al finalizar los talleres los participantes deberán cumplimentar una encuesta de satisfacción y, en caso de entregarse un elemento de *merchandising*, esto se hará de acuerdo con la estrategia planteada por el adjudicatario en su propuesta técnica para este tipo de materiales, y tras la aprobación por los Servicios Técnicos Municipales.

5.2.5 Acciones de *street marketing*

La empresa adjudicataria deberá diseñar, elaborar los contenidos necesarios y realizar una serie de acciones de *street marketing* creativas, impactantes, que llamen la atención de los viandantes, que sean amables y divertidas, orientadas a la sensibilización ambiental en el espacio público. Deberán estar adaptadas a variedad de públicos. La empresa adjudicataria propondrá un mínimo de 2 tipos de acciones diferentes a desarrollar a lo largo del contrato, que deberán ser aprobadas por los Servicios Técnicos Municipales para su ejecución (a modo de ejemplo, podrán ser intervenciones escénicas o teatrales, performances, exposiciones, elementos de mobiliario temporales, juegos de realidad virtual, juegos, concursos...).

Estas acciones deberán ser dinámicas, atractivas y alineadas con mensajes clave del programa. El tipo de acciones propuestas deberán tener una duración y formato que permita a los ciudadanos presentes captar y entender el mensaje que se quiere transmitir.

A lo largo del contrato, se deberán ejecutar un **mínimo de 10 acciones**, de acuerdo con la propuesta técnica del adjudicatario y previa aprobación por los Servicios Técnicos Municipales, preferentemente en el marco de eventos del tipo días mundiales o celebraciones ambientales u otros días señalados, y en distritos diferentes, conforme a la planificación prevista por el adjudicatario en su propuesta técnica y a las indicaciones de los Servicios Técnicos Municipales.

En la propuesta técnica se deberán detallar los tipos y número de acciones que se proponen realizar en el contrato, así como su programación, cronograma y fechas estimadas, temática, actividades o dinámicas a desarrollar y recursos a utilizar.

Estos eventos o acciones serán promocionados por todos los canales descritos en este pliego.

Orientativamente, se ofrece el siguiente listado de eventos medioambientales:

1. Día mundial de la educación ambiental (26 de enero).
2. Día mundial por la reducción de emisiones de CO2 (28 de enero).
3. Día mundial de la eficiencia energética (14 de febrero).
4. Día mundial del agua (22 de marzo).
5. Día de la Tierra (22 de abril).
6. Día mundial del reciclaje (17 de mayo).
7. Día mundial del medio ambiente (5 de junio).
8. Semana europea de la Movilidad (16 al 22 de septiembre),

9. Día mundial de las ciudades (31 de octubre).

10. Semana europea de la prevención de residuos (del 19 al 27 de noviembre).

5.2.6 Visitas a instalaciones de interés en los servicios de limpieza y gestión de residuos

La empresa adjudicataria deberá organizar visitas a instalaciones de interés en los servicios de limpieza y gestión de residuos (orientativamente, el Parque Tecnológico de Valdemingómez, el Centro de Innovación de Economía Circular (CIEC), u otras instalaciones de limpieza o de gestión de residuos, ubicados en la Comunidad de Madrid). Se podrán ofrecer estas visitas como incentivos a la participación en algún tipo de acción que se desarrolle en el marco de este programa o de otros del contrato (concursos, acciones en stands de calle o en talleres, participación a través de las redes sociales, con entidades colaboradoras...), o de forma independiente, a través de un sistema de inscripciones libres.

La prestación incluirá la gestión y organización de las visitas con las instalaciones receptoras, la reserva de las plazas y el contacto con los participantes, el acompañamiento de estas visitas por parte de educadore/as ambientales del programa (responsables de la atención al grupo), de la dinamización de la visita y de la transmisión de los contenidos ambientales asociados, así como el alquiler de medios de transporte. Deberán organizar el **traslado de hasta 250 personas en los medios de transporte** adecuados al tamaño de cada grupo, para el traslado de los participantes desde los puntos de encuentro hasta las instalaciones y regreso. Las visitas y grupos a trasladar serán previamente aprobadas por los Servicios Técnicos Municipales. Se podrán establecer varios puntos de encuentro o paradas para cubrir las plazas del medio de transporte habilitado. La duración de estas visitas dependerá de la instalación a visitar, pero se estima que como máximo serán 6 horas por visita.

A petición de los Servicios Técnicos Municipales, se podrá colaborar en la organización y difusión de jornadas de puertas abiertas en determinadas instalaciones de limpieza o recogida municipales, junto con las empresas de servicios. En estas jornadas se podrá distribuir material del programa, así como exhibir algunas de las exposiciones itinerantes o realizar acciones informativas o de sensibilización, talleres... La empresa adjudicataria deberá facilitar el traslado de los participantes a estas jornadas a través de esta acción del programa.

5.3. Programa de acciones educativas

Los centros educativos son también destinatarios fundamentales de este programa, ya que los alumnos/as y docentes son potentes vectores de información de los hábitos de separación y reciclaje o del cuidado y la limpieza de los espacios públicos hacia los hogares. Las actividades para infantil, primaria y secundaria que se han desarrollado en campañas anteriores han dado muy buenos resultados, especialmente, en su versión presencial.

En las acciones con este colectivo tan amplificador de los mensajes, no se debe olvidar reiterar conceptos como la reducción de residuos, la correcta separación de todas las fracciones de residuos, haciendo hincapié en el consumo responsable de aquellos productos que ellos más usan (ropa y calzado, juguetes a pilas u otros aparatos eléctricos y electrónicos), el uso de los puntos limpios o el ReMAD o la colaboración con la limpieza de su barrio.

En el primer mes de contrato el adjudicatario **diseñará al menos 1 nueva actividad guiada por los/as educadores/as en formato presencial para cada uno de los niveles educativos** (infantil, primaria I, primaria II, ESO) **(en total 4 nuevas actividades)** adaptadas a los contenidos y necesidades del programa. Elaborará un dossier o catálogo de las actividades a ofertar.

A modo de referencia se pueden consultar las actividades diseñadas en programas previos ("*Acierta con la Orgánica*", "*Con Erre de...*") disponibles en el Anexo 2 de este PPT.

Además, todas las actividades se producirán en formato digital que se podrá compartir con aquellos docentes interesados en el material o publicar en las webs del programa. Para cada actividad se entregará, en formatos cerrados tipos pdf y abiertos, la documentación asociada al proyecto didáctico como se indica previamente en este pliego.

Si los Servicios Técnicos Municipales así lo consideran, se podrán incluir en dicho catálogo las actividades diseñadas en programas previos, con las necesarias actualizaciones, ampliaciones y correcciones por parte del adjudicatario.

En el desarrollo de las actividades deberán emplearse medios y recursos lúdicos, interactivos y dinámicos que promuevan la participación del alumnado y los docentes. Todo ello deberá ser aprobado por los Servicios Técnicos Municipales.

El adjudicatario tendrá que suministrar los materiales necesarios para llevar todas las actividades del catálogo de actividades educativas a cabo, una vez aprobado por los Servicios Técnicos Municipales.

Para las acciones educativas, el adjudicatario deberá suministrar todo el **material necesario para el desarrollo de las actividades en los centros docentes ofertadas en el catálogo**, tanto las fichas y otros materiales fungibles para los alumnos/as, como los materiales empleados por los/as educadores/as del programa.

Además de estos, tal como se describe en el apartado 5.1, el adjudicatario producirá y distribuirá algún **elemento lúdico o de merchandising de pequeño tamaño**, orientado al público escolar, a entregar preferentemente en centros y aulas que hayan participado en alguna acción de interés o demostrado mayor implicación.

Además, se podrán usar los materiales de *merchandising* remanentes de las anteriores campañas (ver Anexo 4 de este PPT) y se producirán nuevos materiales como se indica en este punto y en el punto 5.1.

Para planificar las acciones, durante el primer mes del contrato, el adjudicatario deberá actualizar y completar la **base de datos de los centros educativos de la ciudad**, y clasificarlos para su posterior contacto en función de prioridades; elaborará también un calendario de actuación. Tras aprobación de dicha base de datos por los Servicios Técnicos Municipales, el adjudicatario se encargará del contacto con los centros educativos y los servicios de educación municipales para la difusión del programa educativo, gestión de inscripciones y calendarización de actividades.

Una vez clasificados los centros, se les enviará un dossier informativo especial con el catálogo de las actividades educativas guiadas por los educadores disponibles para los diferentes niveles, a realizar en aulas u otros espacios de los mismos. Se realizarán sesiones de sensibilización e información en aquellos centros interesados que lo hayan solicitado a través del sistema de solicitudes y reserva que se establezca, y según disponibilidad de los educadores/as.

Según información extraída del portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid, en la ciudad hay, aproximadamente, unos **1.700 centros de diferentes niveles educativos** (con carácter no

exhaustivo: unos 1.200 de educación infantil y primaria, unos 350 centros con Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y ESO y unos 80 centros de estudios superiores universitarios, además de otros dedicados a otras enseñanzas-idiomas, música, adultos...-).

Las sesiones de sensibilización e información en las aulas guiadas por el personal del programa serán preferentemente presenciales, salvo excepciones, en que podrán realizarse online de forma virtual. Se realizarán en centros educativos públicos, concertados y privados, de todos los itinerarios educativos y para todos los rangos de edad (preferentemente desde infantil a ESO, aunque se podrán ampliar a otras enseñanzas o desarrollar alguna actividad para la formación de formadores o docentes, si los Servicios Técnicos Municipales así lo consideran). Se dará prioridad a los centros educativos públicos (unos 400), después a los concertados y privados. El mensaje habrá de ser adaptado a cada rango de edad y tendrá que transmitirse de forma eficaz, empleando las distintas metodologías disponibles como la gamificación, el aprendizaje servicio, etc.

Entre las acciones para escolares del segundo ciclo de primaria o de ESO se podrán realizar visitas a instalaciones de los servicios de limpieza o residuos municipales que se encuentren en las inmediaciones de los centros escolares. El traslado deberá poder realizarse a pie, o con medios de transporte propios de los centros. La empresa adjudicataria se encargará de la organización de estas visitas con los gestores de estas instalaciones, previa aprobación de los Servicios Técnicos Municipales, así como del acompañamiento de estas por parte de educadore/as ambientales del programa (responsables de la atención al grupo), de la dinamización de la visita y de la transmisión de los contenidos ambientales asociados.

A lo largo del contrato, se deberán realizar acciones educativas en centros de todos los distritos, en un número que se deberá adaptar según disponibilidad y peticiones.

Como mínimo, se habrá de intervenir, según solicitudes, en al menos un 10% de los centros educativos, atendiendo a un mínimo de 5 centros por distrito y realizando un **mínimo de 1.600 sesiones educativas a lo largo del contrato**. Se estima que el alcance mínimo de estas acciones será de unos 38.000 alumnos/alumnas.

Tanto por lo/as educadore/as como los docentes y centros escolares realizarán una evaluación de las actividades educativas desarrolladas (los primeros sobre el desarrollo de estas en el formulario de la plataforma de seguimiento del contrato y los segundos a través de encuestas de satisfacción). Todo ello se recogerá en la plataforma de seguimiento del contrato y sus resultados en los informes mensuales y finales.

5.4. Programa de acciones con establecimientos comerciales y otros generadores de residuos

En este programa se realizarán acciones informativas en establecimientos comerciales y hosteleros, para fomentar la separación de los residuos de competencia municipal que generan en su actividad (orgánico, vidrio, cartón u otros), resolver dudas, recordar la obligación de limpieza del espacio público en los entornos de sus locales y dar a conocer los servicios de recogida puerta a puerta de residuos que existen en la ciudad... Todo ello con el fin de mejorar la gestión de todos los residuos que generan, y para mantener los espacios de su entorno limpios de los residuos o suciedad generados por su actividad económica, en su caso, de acuerdo con lo exigido en la *Ordenanza de limpieza de espacios públicos, gestión de residuos y economía circular*.

Este tipo de acciones irán especialmente orientadas a informar sobre el correcto depósito de los residuos generados en el interior del contenedor adecuado para evitar los puntos negros y reducir la suciedad circundante (por ejemplo, las cajas de cartón correctamente plegadas, la obligación de

disponer de papeleras y ceniceros en las terrazas...), así como los servicios disponibles para este tipo de establecimientos.

Para planificar las acciones, durante el primer mes del contrato, el adjudicatario deberá preparar una **base de datos de los locales** de la ciudad a visitar, que deberán clasificarse por el tipo de residuo principal que genera, para establecer el cronograma y tipo de acciones de comunicación a realizar, y que deberán ser aprobados por los Servicios Técnicos Municipales. Serán prioritarias las zonas de alta concentración de comercios o terrazas u otras actividades económicas que más residuos generen.

El censo de locales, sus actividades y terrazas de hostelería y restauración para la determinación por parte del adjudicatario de los potenciales generadores importantes de residuo orgánico de la ciudad (establecimientos comerciales que generen residuo orgánico, grandes comedores, colegios mayores, residencias, hoteles, etc.) se puede descargar del portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Se trabajará especialmente con colectivos y organizaciones ligados al turismo y la hostelería (asociaciones de pisos turísticos, asociaciones de hosteleros, etc.).

Se evaluará el número de comercios de las zonas y temáticas seleccionadas para determinar el alcance del tipo de acción a desarrollar, y se visitarán al menos un 5% de los comercios o establecimientos del tipo seleccionado, con un mínimo de 1.000 comercios (o todos si el número es menor).

Se visitarán **al menos 15.000 comercios a lo largo del contrato**, y distribuidos de forma tal que se llegue a un porcentaje similar de comercios visitados en todos los distritos, ponderado según el número total de comercios de cada distrito.

Los contenidos a tratar, así como los periodos y formatos a usar se definirán conjuntamente entre el adjudicatario y los Servicios Técnicos Municipales al principio del contrato, buscando sinergias con otras campañas de información que se puedan estar realizando por los servicios y adaptándose a las necesidades del momento. Se deberán adaptar la información a transmitir a los diferentes colectivos o a las tipologías principales de establecimientos y en especial a las que más problemas generan (sin ánimo de exhaustividad: bares y restaurantes con sus terrazas, tiendas de alimentación, bazares...). La definición de estas acciones se recogerá en una ficha resumen que, como mínimo, incluirá: descripción de los objetivos, público destinatario, resumen del argumentario y contenidos, organización de la acción, recursos humanos y materiales a emplear, cronograma, periodos, horarios y lugares de ejecución, métodos de evaluación, informe final... Además, en estas acciones se recogerá información para realizar una evaluación de estas, así como del interés y la participación de los residentes contactados.

Adicionalmente, para el desarrollo de estas acciones, el adjudicatario desarrollará y producirá los materiales informativos, divulgativos y de *merchandising* necesarios, de acuerdo con este punto y el punto 5.1.

Orientativamente, en la actualidad se dispone de los siguientes materiales digitales en castellano que se pueden utilizar, previa adaptación de contenidos e imágenes y tras aprobación por los Servicios Técnicos Municipales:

- Infografía informativa A4 sobre cómo realizar la separación de residuos en comercios.
- Infografías específicas A4 de rutas de recogida puerta a puerta de cartón y vidrio comercial.
- Folletos para establecimientos con terrazas.
- Adhesivo de comercio colaborador.

Este material, con sus debidas actualizaciones, se usará como elemento informativo principal en las interacciones con los establecimientos comerciales; a lo largo del contrato, la adjudicataria

deberá realizar la actualización de contenidos y de imágenes que sean necesarias. Los modelos de materiales empleados en campañas anteriores serán facilitados por los servicios técnicos del Ayuntamiento de Madrid, y estos serán adaptados y actualizados al presente programa.

Además, se prevé la elaboración y producción de nuevos folletos según consideren los Servicios Técnicos Municipales (p. ej., limpieza en terrazas, separación en el sector turístico (hoteles, hostales, pisos turísticos...)).

También se estima necesario que estos materiales se puedan traducir a otros idiomas según necesidades detectadas (inglés, francés, chino mandarín, árabe...). Los folletos impresos en estos idiomas se producirán en función de dichas necesidades. Estos folletos se prepararán también en formato pdf para su difusión digital.

Además, se prevé el uso de nuevos elementos de *merchandising* o divulgación como adhesivos informativos o de identificación como colaboradores, etc. que puedan ser de utilidad para la transmisión del mensaje (punto 5.1).

5.5. Programa con aliados y colaboradores

Para el desarrollo de este programa, y la planificación de sus acciones, durante el primer mes del contrato, el adjudicatario deberá preparar una **base de datos con aquellos aliados** de interés, debiendo incluir, orientativamente: todas las dependencias municipales (Juntas de distrito, bibliotecas, mercados, centros deportivos, centros de mayores, etc.); asociaciones ciudadanas (de vecinos, culturales,...); grupos de voluntarios; asociaciones de comerciantes y hosteleros y de recursos turísticos; Unidades Distritales de Colaboración (UDC...). Se clasificarán estas actividades en función del tipo de información que es más adecuada para cada una de ellas.

En este programa se prestará especial atención a la **colaboración con las diferentes unidades y dependencias municipales**. Tal como se establece en la Estrategia de Prevención y Gestión de Residuos Domésticos y Comerciales de la Ciudad de Madrid – 2030, la concienciación y aportación de herramientas al personal que trabaja en el Ayuntamiento de Madrid para realizar una correcta gestión en las sedes municipales es muy positiva, por la función ejemplificadora que corresponde a las administraciones públicas. Esto es especialmente importante en este tipo de servicios, cuya mejora depende tanto de las buenas prácticas individuales de ciudadanía, como las de los trabajadores de empresas públicas y privadas, y que redundan en el beneficio para toda la ciudad.

Además, los trabajadores/as del Ayuntamiento de Madrid pueden ayudar a amplificar los mensajes a la ciudadanía madrileña desde sus ámbitos de gestión municipal, bien a través de la colaboración en la difusión de la información a lo/as usuario/as de sus servicios, bien teniendo en cuenta estos aspectos en sus contratos de servicios cuando sea preciso (contratación pública con criterios ambientales, requisitos de gestión de residuos en obras o servicios, fomento del uso de materiales recuperados o reciclados...).

Por ello, se debe potenciar en este contrato la realización de **acciones de información y sensibilización del personal que presta servicios en las diferentes unidades municipales**, dado su gran potencial ejemplarizante y efecto multiplicador en el fomento del cambio de hábitos, que puede transmitirse a los ciudadanos en el desempeño diario de sus competencias y a su propio ámbito familiar, así como aplicarlo a sus tareas profesionales. En este sentido, la base de datos de colaboradores internos cobra especial relevancia de cara a establecer redes de trabajos con los centros municipales.

Se realizarán las siguientes acciones, para las que se diseñarán materiales específicos como se indica en otros apartados de este pliego:

5.5.1. Sesiones y jornadas informativas presenciales

Se realizarán **sesiones informativas presenciales** con colectivos aliados y colaboradores, tanto externos como municipales (bibliotecas, centros culturales, deportivos, de mayores...), de al menos 1,5 horas de duración. Estas sesiones se impartirán preferentemente por el personal promotor al que se refiere el apartado 8 o, previa aprobación por los Servicios Técnicos Municipales, por educadores/as con mayor experiencia.

Estas sesiones servirán para reforzar la información preparada para sensibilizar e informar a los asistentes sobre las acciones del programa, y sobre los beneficios para la ciudad y el medio ambiente de la separación de residuos y la limpieza de los espacios públicos.

En el caso de los centros municipales, se ofertarán sesiones de información y sensibilización en cada uno de los distritos y las áreas de gobierno específicamente para el personal municipal. Dichas sesiones se llevarán a cabo preferentemente en las instalaciones de las propias Junta o áreas, dando prioridad a la asistencia de personal relacionado con los servicios de mantenimiento, limpieza y gestión de residuos de los centros municipales. Se establecerá de forma conjunta con las unidades municipales una fecha y hora apropiada para conseguir una buena asistencia. Se realizarán tantas sesiones informativas para personal municipal como sean solicitadas. La coordinación de estas sesiones se iniciará desde el mes siguiente al comienzo del programa.

En estas sesiones se informará también sobre la gestión de residuos en los centros de trabajo municipales, haciendo mención a las acciones de la Estrategia de Residuos y el [Catálogo de Productos y Servicios Ambientales en Contratación Pública](#), con el fin de ampliar la aplicación de medidas de gestión correctas. Este catálogo recoge, en 8 sectores principales, numerosas cláusulas ambientales para incorporar dentro de los contratos municipales, entre las que se encuentran aquellas relacionadas con la gestión de residuos.

Se buscará la participación y coordinación con los espacios de referencia en participación ciudadana y espacios públicos en cada distrito, para llevar a cabo acciones que sumen a las acciones del programa.

Se promoverán eventos participativos a nivel de distrito donde el público objetivo sean: asociaciones, colectivos, agrupaciones vecinales, comunidades de vecinos/as.

Se deberán realizar evaluaciones de las actividades desarrolladas.

Para estas sesiones, el adjudicatario deberá preparar los siguientes materiales:

- un **dossier informativo digital genérico**, diseñado con la imagen del programa y con contenidos sobre las características principales de la gestión de residuos y de la limpieza de la ciudad que se consensuen con los Servicios Técnicos Municipales. Este dossier se deberá adaptar a las situaciones de los diferentes grupos de aliados con los que se trabaje, y sus especiales características (oficinas, centros deportivos, centros hoteleros, administradores de fincas...), y se difundirá entre los colectivos colaboradores.
- una **presentación digital general** (formato Power Point o similar y también pdf) sobre las características principales de la gestión de residuos y de la limpieza de la ciudad, que seguirá la línea gráfica de la del programa y será aprobado por los Servicios Técnicos

Municipales. Esta presentación se empleará en las sesiones presenciales, y se irá adaptando por el adjudicatario al tipo de público receptor.

- una serie de **manuales digitales de buenas prácticas con instrucciones y recomendaciones básicas para la correcta gestión de los residuos principales** generados en las diversas tipologías de centros municipales por parte de usuarios/as y trabajadores/as de los centros, adaptados a las diferentes dependencias. Estos documentos serán sencillos y concisos, de pocas páginas, de tal forma que faciliten información clara cómo deben depositar sus residuos. Se recordarán los diferentes contenedores, los sistemas de reutilización y los puntos limpios disponibles. Se realizarán hasta 8 manuales. De cada manual, se diseñará algún **elemento resumen muy visual tipo cartel autoimprimible (tamaño orientativo A3)** que se pueda divulgar online o distribuir físicamente en los centros municipales para el público usuario y los propios/as trabajadores/as. Asimismo, si los Servicios Técnicos Municipales lo consideran, se podrá producir materiales específicos, según lo indicado en el punto 5.1.

Los materiales de apoyo que se usen en estas sesiones se facilitarán en formatos digitales abiertos (Power Point, Word...) y en pdf a los Servicios Técnicos Municipales, para su difusión a través de los canales digitales previstos en el programa.

Además, se podrán emplear en las mismas los materiales o contenidos digitales creados para el presente programa en diferentes formatos (píldoras informativas, folletos digitales, manuales de buenas prácticas y otros recursos digitales).

Según público destinatario, se informará en estas sesiones sobre otros recursos audiovisuales educativos o divulgativos disponibles (vídeos o píldoras informativas, módulos formativos online, manuales de buenas prácticas de residuos y limpieza...).

En estas sesiones se podrán distribuir materiales informativos impresos y de *merchandising* general recogidos en el apartado 5.1., para su difusión entre asociados, empleados, voluntarios, participantes...

5.5.2. Distribución y difusión de materiales

Si desde los Servicios Técnicos Municipales así lo indican, el adjudicatario deberá distribuir materiales informativos, divulgativos y de *merchandising* producidos según punto 5.1 o remanentes de otras campañas entre los centros colaboradores, sean o no municipales.

Además, el adjudicatario deberá realizar la difusión de cualquier material o contenido digital creados para el presente programa en diferentes formatos (píldoras informativas, folletos digitales, manuales de buenas prácticas y otros recursos digitales) entre los aliados y colaboradores a través de canales digitales (mailing a correos proporcionados, red interna municipal en su caso, RRSS...), así como proceder a su publicación en las webs del programa. Estos materiales digitales audiovisuales o en formato texto podrán ser empleados en centros municipales y de otros aliados como complemento a sus actividades (proyección en pantallas digitales, en talleres u otras) o a través de sus propias RRSS.

Todo el material digital producido deberá ser aprobado por los Servicios Técnicos Municipales y seguirá las instrucciones de identidad corporativa y de diseño que estos indiquen.

5.5.3. *Curso formativo online*

El adjudicatario diseñará **un curso virtual gratuito**, con varios **módulos formativos interactivos online** siguiendo la línea gráfica establecida y que incluirán los contenidos que se consensuen con los Servicios Técnicos Municipales. Estos módulos recogerán una formación básica sobre los principales elementos de la recogida de residuos y limpieza de espacios públicos de la ciudad. Será desarrollado en formato digital con herramientas sencillas (formato Genially o similar) y compatibles con plataformas tipo Moodle, que deberá poder compartirse a través de las páginas web asociadas al contrato, así como de los canales internos del Ayuntamiento de Madrid (AYRE, plataforma de la escuela de formación...) u otros canales digitales del programa.

Los/as usuarios/as podrán ingresar en todo momento para visitar los módulos, desde cualquier dispositivo en el que se pueda acceder a un navegador con conexión a internet. Este curso se pondrá a disposición tanto del personal municipal y aliados, como para ciudadanía en general, y se difundirá convenientemente.

La formación contará, orientativamente, con al menos **5 módulos formativos**, cada uno de **1 hora mínima** de duración, con contenidos relacionados con la problemática de los residuos, la economía circular, normativa vigente, principales servicios, etc.

Los contenidos educativos a desarrollar por el adjudicatario incluirán diversos tipos de recursos didácticos: materiales estáticos descargables e imprimibles, actividades y tests o cuestionarios autocorregibles, así como elementos audiovisuales (vídeos, píldoras informativas...), infografías, presentaciones, mapas, con efectos interactivos y animaciones. Podrán incluirse materiales audiovisuales creados para otros programas de este contrato.

Deberán incluirse guías, noticias y manuales relacionados con la gestión de los residuos y la limpieza de espacios públicos que sean de interés y deberán poder descargarse los contenidos en formato pdf en su caso. Todos los materiales deberán estar organizados por archivos en cada módulo.

Se llevará a cabo un seguimiento de los participantes, y al finalizar los diferentes módulos formativos podrán participar en una encuesta de satisfacción acerca de los contenidos a través de los cuales se han ido formando, el funcionamiento de la plataforma en general, y la importancia acerca de este tipo de formaciones en red.

Para poder medir el impacto de esta acción se hará un seguimiento de las visualizaciones y descargas de cada módulo y una encuesta de satisfacción a través de un formulario online.

5.5.4. *Jornadas informativas y visitas a instalaciones relacionadas con los servicios de limpieza o gestión de residuos con aliados y colaboradores*

La empresa adjudicataria realizará con los grupos de aliados y colaboradores y como actividad vinculada a las acciones de colaboración, algunas acciones informativas especiales que amplíen las redes de colaboración. Entre ellas se podrán programar jornadas de sensibilización e intercambio de experiencias en materia de servicios de limpieza y residuos, de las herramientas de participación ciudadana para su mejora... en las que participen colectivos, unidades municipales, prestadores de servicios, etc. También se podrán incluir a estos colectivos en las visitas a instalaciones de interés en los servicios de limpieza y gestión de residuos descritas en el apartado 5.2.6. de este PPT.

La empresa adjudicataria organizará dichas jornadas o visitas a instalaciones de acuerdo con su propuesta, aprobada por los Servicios Técnicos Municipales. Estas incluirán, según el caso, la

gestión y organización de las mismas en las sedes donde se realicen (gestión con los titulares del espacio, cronograma de la jornada o visita, montaje y desmontaje de elementos necesarios en sus caso; apoyo y asistencia de educadores/as el día de la jornada o visita; medios técnicos y audiovisuales si es preciso...); elaboración y producción de materiales necesarios; gestión de invitaciones y reserva de las plazas, contacto con los participantes; evaluación de las mismas... En el caso de ser necesario alquiler de medios de transporte para las jornadas o visitas se estará a lo indicado en el apartado 5.2.6. de este PPT.

Se realizarán al menos 2 de estas actividades a lo largo del contrato para colectivos aliados.

5.5.5. Colaboración para grandes eventos: fiestas, congresos y ferias

A petición de los Servicios Técnicos Municipales, la empresa adjudicataria colaborará en la elaboración de material para los congresos y reuniones técnicas que pudieran celebrarse a lo largo del contrato. Se prepararán los materiales divulgativos necesarios que se soliciten para las distintas intervenciones y stands.

Podrá requerirse la participación con medios digitales, con la presencia de stands, o vehículos vinilados para la ocasión, en espacios donde se celebren actividades de gran concentración de público como, por ejemplo, y sin ánimo exhaustivo:

- CONAMA
- MADO
- Grandes carreras populares (por ejemplo: San Silvestre Vallecana, Maratón y media Maratón, Carrera del Cáncer, Carrera de la Mujer, etc.).
- Grandes celebraciones: mercados de navidad, mercados de productores, Carnavales, Fin de año, Cabalgata de Reyes, Año nuevo chino, Carnavales, Fiestas del 2 de mayo, San Isidro, Feria del libro...
- Eventos municipales.
- Eventos medioambientales.

Se estará presente en, al menos, 6 eventos de estas características a lo largo del contrato. Se planificará el calendario de eventos al principio del mismo, y se contactará con aliados y colaboradores que estén presentes.

6. PLAN DE ACCIONES DIGITALES

El objetivo es informar a la ciudadanía de la actualidad sobre el modelo de gestión de residuos (separación, recogida...) y mantenimiento de la limpieza de los espacios públicos en la ciudad, así como de las obligaciones y normativa a cumplir, los recursos disponibles (papeleras, contenedores, puntos limpios...), y otras novedades que puedan favorecer la sensibilización de los vecinos y vecinas de la ciudad en estas materias. Se publicitarán también las acciones que se desarrollen en el programa.

Para ello la empresa adjudicataria actualizará, creará y publicará contenidos para las páginas web www.limpiezayresiduosmadrid.es y www.madrid.es, y las redes sociales municipales u otras asociadas a las acciones de comunicación de la Dirección General de Servicios de Limpieza y

Residuos, y se dará contestación a las consultas recibidas en el correo electrónico comunica.limpiezarresiduos@madrid.es.

Se emplearán los lemas y diseños ya aplicados en la actualidad en el paraguas creativo municipal (actualmente “Haz tu Magia”), o la web www.limpiezayresiduosmadrid.es. En caso de que se produzca un cambio del diseño creativo general municipal en cualquier momento de la ejecución del contrato, la adjudicataria deberá hacer las adaptaciones de los materiales y del aspecto de la web limpiezayresiduosmadrid.es que sean precisos tal como determinen los Servicios Técnicos Municipales.

La empresa adjudicataria deberá contar con, al menos, 1 persona con conocimientos acreditados en redes sociales, como se indica en el apartado 8, capaz de coordinar y realizar las tareas de los siguientes apartados.

6.1. Gestión de contenidos de las páginas web

Con el fin de seguir informando a los ciudadanos y resolviendo sus dudas sobre la separación y recogida de las diferentes fracciones de residuos, trasladar resultados de reutilización y reciclaje, y seguir animando a la separación de todas las fracciones, así como dar a conocer los servicios de limpieza, la web www.limpiezayresiduosmadrid.es se mantendrá actualizada continuamente, incorporando a ella aquellos cambios o contenidos que sea necesario adaptar en el presente programa, según se indica en este pliego, así como las novedades que surjan en el desarrollo del contrato o aquellas cuestiones que los Servicios Técnicos Municipales determinen.

Todos los cambios y actualizaciones deberán ajustarse a los estándares de accesibilidad establecidos a nivel internacional, conforme a lo previsto en el *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, por la que se transpone la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo* y demás normativa que resulte de aplicación para los sitios web de las Administraciones Públicas, conforme a las Guías que se publiquen al respecto en el Portal de Administración Electrónica del Gobierno de España o sede que la sustituya.

El nivel mínimo de accesibilidad exigido es WAI-AA. Además, deberá seguir visualizándose en los dispositivos de usuario más habituales (ordenadores personales, tablets y smartphones) siguiendo principios de diseño adaptativo “*responsive design*”.

Los trabajos a realizar comprenden, como mínimo:

- La gestión, el mantenimiento y, actualización con nuevo contenido de la web www.limpiezayresiduosmadrid.es, durante todo el plazo de ejecución del contrato.
- La adaptación de contenidos creados para su publicación en la web municipal www.madrid.es.
- El desarrollo y actualización de un nuevo apartado para la información sobre el programa de actividades del presente contrato, sus fechas y lugares de celebración, formularios para apuntarse a las actividades si es preciso, publicación de materiales digitales... que se generen. Estos contenidos podrán ser publicados también en la web municipal www.madrid.es, para lo cual la adjudicataria deberá hacer las correspondientes adaptaciones.

- La elaboración de los contenidos, lemas e imágenes de la página web asociada al programa de actividades de sensibilización, actualizándolos a los objetivos de esta y adaptándolos para su integración en la web municipal, que serán aprobados por los Servicios Técnicos Municipales, así como su mantenimiento durante el mismo.
- La traducción de la página web www.limpiezayresiduosmadrid.es al inglés y todas sus publicaciones, manteniendo la página en formato bilingüe para todos los contenidos, incluyendo los ya publicados.

El contenido creado para la web www.limpiezayresiduosmadrid.es se utilizará como base para crear contenidos en las redes sociales, que se complementarán con otros contenidos, como *retuits*, seguimientos o enlaces a terceros... Se adaptará para su publicación en el Diario de Madrid, las RRSS municipales, la web institucional de limpieza y residuos en madrid.es u otros.

Las publicaciones en la web incluirán documentación gráfica, con información sobre novedades, los resultados de la separación de residuos y otras acciones del programa de actividades que se desarrollen en la ciudad, incluyendo recordatorios sobre la forma correcta de separar los residuos en general, con especial atención a la fracción orgánica y la fracción resto, y con las acciones en materia de limpieza.

Esta web www.limpiezayresiduosmadrid.es que está programada en Word Press, por lo que el adjudicatario deberá contar con los medios y recursos requeridos en para llevar a cabo las ampliaciones y mantenimiento en este programa.

Para la comunicación de las acciones del programa, y especialmente en la participación en eventos especiales, el adjudicatario elaborará dos comunicaciones para su publicación en la web www.limpiezayresiduosmadrid.es: una comunicación previa que servirá de promoción del evento con una antelación suficiente (mínimo de 14 días naturales), y una comunicación posterior sobre el resultado y desarrollo del evento o acción.

6.2. Gestión de redes sociales (RRSS)

Los trabajos a realizar comprenden, como mínimo:

- Creación de un perfil en Instagram asociado a las actividades del presente contrato.
- La generación de contenidos y la gestión y dinamización de los canales en las RRSS asociadas al programa, así como la generación de diversos contenidos propios para las redes sociales municipales.
- La producción de contenidos en formato texto, en formato imagen y en formato vídeo, para lo cual se deberán realizar reportajes fotográficos o de vídeo de forma continuada y con suficiente calidad (ver punto 6.5).
- La identificación y seguimiento periódico de hashtags y perfiles estratégicos (prescriptores, *influencers*, líderes de opinión...).
- La interacción con la ciudadanía y resolución de dudas. Deberá prestarse atención a las RRSS de lunes a viernes de 09:00 a 18:00.
- La realización de informes mensuales de resultados, con indicadores relativos a la estrategia de comunicación y con datos acumulados de los meses anteriores, para ver la

evolución de usuarios y perfiles. Asimismo, se realizará un informe anual y a final del contrato del comportamiento de los perfiles y definición de objetivos para el año siguiente.

El adjudicatario será el encargado de la moderación y atención a la comunidad de usuarios (conversaciones, comentarios y menciones), debiendo estar al tanto de novedades relacionadas con el medio ambiente, la limpieza y la gestión de residuos en la ciudad, así como otros temas de gestión municipal que puedan tener relación con el contenido del programa.

Deberá velar por la excelencia de los contenidos objeto del pliego, a través de contenidos cuidados y elaborados específicamente para este programa, que den respuesta a la estrategia online propuesta. El lenguaje deberá ser comprensible, ameno, amable, neutro, no sexista, sin valoraciones y de calidad. Se prestará especial atención a que los mensajes no interfieran con otros servicios, campañas o programas municipales.

Se generarán contenidos informativos específicos, con fotografías y otras piezas audiovisuales (vídeos cortos, animaciones, gifs) (ver apartado 6.5), incorporando aquellos cambios de diseño, lema o contenidos que sea necesario adaptar en el presente programa según se indica en este pliego, para cada una de las principales redes sociales del Ayuntamiento de Madrid (actualmente Instagram, X, Facebook y Youtube) o las de algunas unidades municipales que dispongan de ellas. Todo ello deberá ser aprobado por los Servicios Técnicos Municipales, al objeto de difundir las principales noticias del programa, así como contenido de interés sobre la separación y gestión de residuos o la limpieza de la ciudad, atendiendo a las preguntas formuladas por los ciudadanos en todos los canales o siguiendo las indicaciones de los Servicios Técnicos Municipales.

Durante la vigencia del contrato se generarán al menos 2 contenidos semanales para el perfil Instagram del programa, que se adaptarán a otras redes sociales municipales o asociadas al mismo en casi necesario. De forma orientativa cada uno de estos contenidos incluirán 1 reel y 1 story como mínimo.

6.3. Creadores de contenidos

La empresa adjudicataria contactará con alguno/as prescriptore/as o creadore/as de contenidos de RRSS (principalmente en Instagram), que, en el marco de este contrato, hablen en favor de la recogida selectiva de residuos y la limpieza de los espacios públicos de la ciudad de Madrid en sus RRSS y difundan los mensajes creados con el fin de informar a sus seguidores. Estos/as *influencers* tendrán que estar relacionado/as de alguna manera con intereses relacionados con la ciudad, y un número de seguidores relevantes para el impacto de los mensajes a trasladar.

A lo largo del contrato se deberán realizar una serie de publicaciones con al menos 3 creadore/as de contenidos de reconocido prestigio en su rango de actividad, que serán seleccionado/as por los Servicios Técnicos Municipales en la fase de ejecución del contrato, en función de sus niveles de seguidores o reputación online en dicho momento, de entre los 10 perfiles que, como mínimo, deben incluirse por la empresa adjudicataria en su propuesta técnica. Con el fin de aumentar la capacidad de viralización global y dar notoriedad y prestigio a los mensajes del programa, se deberán presentar en esta propuesta al menos 2 prescriptore/as que, en el momento de la oferta, tengan más de **1 millón de seguidore/as** y cuyo contenido fundamental deberá estar relacionado con la limpieza, el orden, la sostenibilidad, hábitos responsables o temáticas afines, bien en el ámbito doméstico o ciudadano, con la gestión de residuos en las ciudades o el cuidado del medio ambiente, evitando contradicciones manifiestas con el objeto del programa y favoreciendo la

credibilidad del mensaje institucional. El resto de los creadores/as de contenidos propuesto/as deberán tener **entre 100.000 – 1.000.000 seguidores/as** para asegurar un alcance masivo y dar visibilidad a nivel más local. En la propuesta técnica se deberá, como mínimo, detallar el número de seguidore/as de los perfiles propuestos, así como el tipo de público preferente al que van destinados sus mensajes, el alcance en la ciudad de Madrid, su reputación y las temáticas generales de sus contenidos.

El perfil de los/las creadore/as de contenidos propuesto/as por el adjudicatario deberá ser amplio, que llegue a muchos tipos de seguidore/as, apolítico, ameno, amable y no conflictivo, con un porcentaje de **al menos 85% de seguidore/as situado/as en territorio español y preferentemente centrado/as en la ciudad de Madrid**. Todo/as deberán tener una reputación digital positiva, que tengan un histórico de comunicación respetuoso y adecuado a una campaña institucional, sin controversias públicas relevantes o comportamientos que puedan comprometer la imagen del Ayuntamiento o la eficacia del mensaje.

El conjunto de creadore/as de contenidos seleccionado/as deberán cubrir un amplio espectro sociodemográfico (seguidore/as de diferentes edades, sexos, intereses...) para ampliar el alcance de los mensajes del programa. Para ello, en este programa de actividades ambientales se contará con un/a creador/a de contenidos principal y otros 2 de perfiles complementarios (divulgativos/educativos/*lifestyle* con enfoque sostenible) que aporten enfoques y comunidades diferentes, evitando redundancias y favoreciendo la diversificación del alcance, el tono e interpretación del mensaje.

En todos los casos, los/as creadore/as de contenidos propuesto/as deberán contar con un elevado número de seguidore/as en Instagram y comprometerse a promocionar la limpieza y separación de residuos de la ciudad de Madrid en sus redes sociales en las condiciones especificadas en este pliego.

Todo/as lo/as creadore/as de contenidos que participen en el presente contrato deberán cumplir las obligaciones legales que les sean de aplicación en el desarrollo de su actividad (sin ánimo de exhaustividad, como mínimo las establecidas en la *Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual* y en el *Real Decreto 444/2024, de 30 de abril, por el que se regulan los requisitos a efectos de ser considerado usuario de especial relevancia de los servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma, en desarrollo del artículo 94 de la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual*, así como la *Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad* o la *Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios*), especialmente sus obligaciones relativas a la protección de los usuarios y de los menores frente a determinados contenidos audiovisuales así como las medidas que deben adoptar para su cumplimiento o el tratamiento de datos de menores; las obligaciones en materia de comunicaciones comerciales audiovisuales o la inscripción en los registros que les fueran de aplicación.

Asimismo, deberán cumplir el Código de Conducta de Publicidad a través de Influencers, impulsado por AUTOCONTROL, AEA e IAB Spain, vigente desde el 1 de octubre de 2025. Aunque este es un código de autorregulación de adhesión voluntaria y no un requerimiento legal, actúa como estándar de referencia en amplios sectores de la industria y establece mejores prácticas en transparencia y normas éticas. Concretamente en el caso de los Usuarios de Especial Relevancia (UER) con más de 1 millón de seguidores, el *Real Decreto 444/2024* sí les exige legalmente el cumplimiento de normas de conducta, que coinciden con las de este código. Este documento recoge prácticas para evitar la publicidad encubierta, sancionada por la legislación actual, tales como, por ejemplo, la **identificación de cualquier contenido publicitario** (regalos, invitaciones o

pagos) con términos claros como **#Publicidad**, **#Patrocinado** o **#RegaloDe[Marca]** mediante una etiqueta que sea claramente visible (al inicio del texto o superpuesta en el vídeo, no oculta entre muchos *hashtags*).

En relación con los contenidos a difundir en este programa por los prescriptores/as seleccionados/as:

- Cada uno/a de lo/as 3 creadore/as de contenidos seleccionado/as, desarrollará orientativamente 3 paquetes de publicaciones con mensajes relacionados con la información acerca de la limpieza y la separación de residuos a definir por los SSSTTM en función de la estrategia de comunicación digital propuesta por el adjudicatario. Estos paquetes incluirán como mínimo: 1 reel grabado y maquetado con calidad suficiente de como mínimo 1 minuto y hasta un máximo de 3 minutos, y 4 stories. Cada vez que se publique un paquete se deberán generar suficientes expectativas (“hype”). En total se deberán hacer a lo largo del contrato un mínimo de 9 paquetes de publicaciones por parte de lo/as creadores/a de contenidos. Esta cifra puede sufrir variaciones en caso de necesidades del programa.
- Todos estos contenidos deberán hacer mención o referencia al Ayuntamiento de Madrid de alguna manera, incluyendo enlace a las webs del Ayuntamiento y sus redes sociales, en su caso.
- En caso necesario, la elección de los/as creadores/as de contenidos podrá modificarse a lo largo del periodo del contrato siempre que se considere oportuno por parte del Ayuntamiento de Madrid.
- Los/a creadore/as de contenidos deberán facilitar los materiales grabados en bruto para que el adjudicatario pueda elaborar otros contenidos para la web o RRSS asociadas a este contrato. Las publicaciones generadas, inicialmente para Instagram, podrán ser adaptadas para las RRSS o las webs asociadas al mismo.
- El/la creador/a de contenidos no publicará nada en sus RRSS sin la aprobación de los Servicios Técnicos Municipales, que deberán conocer con antelación el briefing solicitado, el guión, los reels, las stories y el contenido grabado.
- En sus contenidos, el/la creador/a de contenidos deberán aportar giros o anécdotas personales relacionados con los temas a tratar, para captar atención.
- Si se publicase un contenido previamente aprobado por los Servicios Técnicos Municipales que tuviera una repercusión negativa no esperada generalizada para el/la creador/a de contenidos o para el Ayuntamiento, se podrá proceder a retirar el contenido sin perjuicio económico para ninguna de las partes.
- La publicación de contenidos se hará a lo largo de todo el contrato, con frecuencia homogénea, según calendario previsto por el adjudicatario en su propuesta técnica y aprobado por los Servicios Técnicos Municipales. Se alternarán las publicaciones de lo/as creadore/as de contenidos seleccionado/as.
- Todo/as lo/as creadore/as de contenidos seleccionado/as repostearán los contenidos de los otro/as, al menos una vez cada contenido.
- Se podrá requerir la presencia de los creadores de contenido en rueda de prensa, medios de comunicación, etc., al inicio del programa, a su finalización o ambos casos.

- Se podrá requerir una grabación conjunta en la que participen todo/as lo/as creadore/as de contenido involucrado/as en este programa.
- La empresa adjudicataria deberá exigir formalmente a los/as creadores/as de contenidos al menos todos los requisitos mínimos exigidos en este pliego y los que sean de aplicación legal. El Ayuntamiento de Madrid podrá solicitar los contratos suscritos con ellos/as para su revisión.
- En caso de que el/la creador/a de contenidos realice grabaciones en calle o instalaciones de limpieza y residuos, se deberán en cuenta todos los elementos de seguridad y prevención de riesgos laborales, así como de protección de datos personales y petición de permisos.
- El Ayuntamiento de Madrid podrá difundir estos contenidos en la web o en la RRSS municipales o asociadas a este programa.
- El/la creador/a de contenidos debe mantener el contenido en su perfil al menos 1 año, salvo circunstancias externas sobrevenidas que aconsejen su eliminación, debiendo esta ser aprobada en todo caso por los Servicios Técnicos Municipales, aunque el presente contrato con la adjudicataria haya finalizado, así como la relación contractual entre esta y el/la creador/a de contenidos.
- El adjudicatario deberá preparar un argumentario y documento de respuestas tipo para poder facilitar a todo/as lo/as creadores de contenidos que participan en el programa respuestas homogéneas y validadas por los Servicios Técnicos Municipales.
- Los derechos sobre las publicaciones realizadas por los/as creadores/as de contenidos, así como el material en bruto producido para generar dichas publicaciones pertenecerán al Ayuntamiento de Madrid.
- Los mensajes serán limpios y asépticos, con el fin de llegar a mucha gente variada y sin tintes políticos; deberán buscar la complicidad con el público, para que este esté informado, y, por consiguiente, se anime a reciclar y colaborar con la limpieza de la ciudad, considerando básicamente la información práctica de servicio.

Cada pieza versará sobre diferentes temáticas de limpieza y residuos (reciclaje del residuo orgánico, visita a una instalación de limpieza o tratamiento...), tratando de dar consejos prácticos desde una visión cercana y vivencial, con especial interés por contar qué sucede con los residuos después de tirarlos o cómo se realizan los servicios.

De forma complementaria a la labor de los/a creador/a de contenidos, se planificará y ejecutará un conjunto de acciones digitales orientadas a maximizar la notoriedad, la cobertura y la efectividad del programa.

Estas acciones tendrán por finalidad reforzar la difusión de los mensajes institucionales, mantener una presencia sostenida durante el período de ejecución y dirigir a la ciudadanía hacia los espacios digitales de consulta y ampliación de información.

El adjudicatario deberá prestar un servicio de *paid media* destinado a apoyar la estrategia digital y a amplificar los contenidos derivados de las activaciones de lo/as creador/a de contenidos, asegurando la coherencia con el mensaje institucional y el tono de las acciones de los programas de sensibilización de este contrato. En este servicio se realizará una segmentación y priorización territorial (se aceptará a nivel de Comunidad de Madrid, en caso de que no fuera posible una

priorización a nivel de ciudad de Madrid). Se implantará una lógica de medición con seguimiento de indicadores de rendimiento.

6.4. Gestión del correo electrónico de consulta

La adjudicataria deberá realizar la atención a la ciudadanía de forma telefónica (en su caso) y a través del correo electrónico de consulta comunica.limpiezaresiduos@madrid.es de lunes a viernes entre las 09:00 y las 18:00 h.

Se atenderá y dará respuesta a los correos electrónicos que plantee la ciudadanía sobre los temas del programa, a través de los canales de comunicación del mismo, para lo cual se usará el protocolo de respuestas aprobado por los Servicios Técnicos Municipales. Se facilitará al adjudicatario el protocolo elaborado en las campañas previas para su ampliación y actualización. Este protocolo deberá ser actualizado por el adjudicatario cuando sea preciso. Los correos electrónicos complejos se derivarán a la dirección del contrato, que establecerá las directrices de respuesta. El tiempo máximo de respuesta será de 72 horas desde la entrada del correo, salvo por causa justificada.

6.5. Materiales informativos y divulgativos digitales

El adjudicatario deberá diseñar y producir materiales informativos y divulgativos para su difusión por canales digitales (web, RRSS u otros canales digitales que la dirección del contrato considere oportunos) o para su uso en aquellas acciones de los programas de proximidad que se consideren.

Se desarrollarán para ello piezas digitales de diferentes duraciones y formatos, tanto estáticas (pdf, imágenes...) como dinámicas (audiovisuales, audios...), adaptadas a los diferentes canales de difusión y programas (píldoras informativas, vídeos, podcasts, gifs, presentaciones dinámicas, exposiciones y folletos digitales, manuales de buenas prácticas y otros recursos digitales) que se podrán difundir en eventos, acciones educativas o de información, web, RRSS, etc., o compartir con aliados y colaboradores para su difusión.

- Piezas para las RRSS

Se realizarán **piezas audiovisuales breves** que contendrán mensajes claros, sencillos, breves, concisos, que tengan precisión en el contenido, las palabras e imágenes, y ayuden a captar la atención de los usuarios. Se usarán fundamentalmente en formato vídeo, aunque puedan llevar algún texto incorporado. Deberán de comunicar el mensaje principalmente con la imagen, e incluir enlaces a web con información adicional. Se realizarán de acuerdo con los requisitos y frecuencias establecidos en el apartado 6.2 de este pliego. La duración de los vídeos se deberá ajustar a los canales de difusión y los tipos de contenidos (orientativamente, para Instagram, reels o stories de mínimo de unos **10-15 segundos** para maximizar la viralidad y el alcance, aunque se desarrollarán contenidos más largos si así se requiere).

- Piezas para difusión entre población general, aliados, comercios... a través de la web u otros canales digitales (intranet, mailing...)

Se realizarán **piezas audiovisuales de mayor duración** que las de RRSS (de **1,5 a 10 minutos**), tipo píldoras informativas, que permitan desarrollar mensajes más completos, pero también de forma clara sencilla y muy gráfica. Se usarán fundamentalmente en formato vídeo corto, tutoriales, animaciones explicativas, presentaciones o podcasts... Se

diseñarán con el fin de comunicar un concepto o tema específico de forma rápida y atractiva, con diversidad de recursos audiovisuales que reflejen información esencial, que faciliten la comprensión de los diversos temas y un aprendizaje rápido y activo, captando la atención del público sin abrumarlo con detalles exhaustivos. Estas piezas deberán ser entretenidas, didácticas y fácilmente consumibles en dispositivos móviles. Deberán incluir enlaces a web con información adicional en su caso. Se realizarán orientativamente **12 piezas de entre 90 segundos a 10 minutos máximo (en torno a 3-5 minutos de media)**, dependiendo del tema a tratar. El formato será preferiblemente **vídeo en mp4** y se podrán usar las herramientas que el adjudicatario considere que aporten calidad suficiente y homogeneidad a las piezas (por ejemplo, VideoScribe, Canva, Powtoon, CapCut...). Cada píldora ofrecerá un significado completo por sí misma, aunque podrán agruparse en colecciones.

Se pasarán a formato digital de calidad materiales de mayor interés de los programas del contrato para su difusión en los canales digitales (presentaciones, exposiciones y folletos, manuales de buenas prácticas, etc.).

Los temas y contenidos de estas piezas serán aprobados por el Ayuntamiento de Madrid. Se emplearán tecnologías digitales innovadoras, dinámicas y con posibilidad de interacción de la ciudadanía cuando sea posible.

Todos los materiales audiovisuales que incorporen locución o entrevista deberán tener una versión **subtitulada** en castellano y otra en inglés (o la posibilidad de activar un subtítulo u otro). Se incorporará también audiodescripción en castellano, en caso necesario.

Para la elaboración de contenidos audiovisuales para las publicaciones a realizar, el adjudicatario deberá disponer de materiales gráficos suficientes.

Para ello, se realizarán suficientes fotografías y vídeos de todos los tipos de acciones del contrato, con calidad suficiente para su difusión, con el fin de disponer de ejemplos de todas ellas. El adjudicatario deberá recabar todos los permisos pertinentes, en su caso, y eliminar las caras de menores o personas que no autorizan el uso de su imagen.

Si es preciso para el desarrollo del contenido, el adjudicatario complementará estas imágenes de acciones del programa con otras obtenidas por el personal del contrato o tomadas de bancos de imágenes públicos o privados. En este caso, se usarán siempre imágenes de libre uso o que posean los permisos pertinentes.

Además, para disponer de imágenes de calidad para que puedan ser utilizados en los materiales (folletos, vídeos, etc.) y canales del contrato (página web, RRSS, etc.), se contratarán al menos 3 tipos de **reportajes fotográficos y de vídeo de calidad profesional**: uno sobre limpieza (instalaciones, servicios...), otro sobre residuos (instalaciones, servicios...) y otro sobre acciones del programa. Se contratarán 6 jornadas de fotógrafo y videocámara profesional, orientativamente, para todo el contrato.

Para la transmisión de información el adjudicatario dispondrá de un Dropbox, Google drive o similar de un tamaño de 1 terabyte como mínimo y que pondrá disposición del contrato durante su duración. Al finalizar el contrato toda la información y materiales digitales deberán entregarse a los Servicios Técnicos Municipales en discos duros externos.

7. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA, SEGUIMIENTO E INFORMES

7.1. Sistema de seguimiento y evaluación e indicadores

La empresa adjudicataria diseñará el sistema de evaluación y seguimiento continuo, que contemplará todos los niveles: el cumplimiento del propio programa, así como la aceptación, comprensión y utilidad de los materiales divulgativos y de las actuaciones implementadas, la percepción de los ciudadanos y de los/as educadores/as ambientales, o la viralidad de las acciones digitales, entre otros aspectos.

Deberán definirse los objetivos, hacer una selección de herramientas para medirlos y analizar la información que permitan monitorizar el desarrollo del programa y la evaluación continua de los resultados, así como diseñar y medir unos indicadores adecuados en cada caso. Se elaborarán informes en los que se recogerán conclusiones y propuestas de mejora, así como una memoria y evaluación final global.

Se dispondrá de herramientas que permitan valorar el grado de cumplimiento del programa, por un lado, y el conocimiento de los servicios por los ciudadanos/as, por otro.

La evaluación se realizará a lo largo del contrato, a partir tanto de la información obtenida de los participantes a través de diversas encuestas adaptadas a cada tipo de acciones, y de la información tomada por el equipo de educadores/as en los registros de cada acción.

La recogida de datos será sistemática, y se analizarán los resultados obtenidos en todas las encuestas realizadas, así como a partir de los datos y observaciones de los/as educadores/as. Los formularios y resultados de las encuestas realizadas en acciones de sensibilización previas servirán de base y orientación para las que haya que realizar en el presente programa.

Para el análisis y tratamiento de la información recogida, se utilizarán técnicas cuantitativas y cualitativas que aporten rigurosidad a los resultados obtenidos, y para llevarlas a cabo se utilizarán los instrumentos y plantillas de recogida de datos en la plataforma de seguimiento del adjudicatario que se consideren adecuadas para la recopilación de la información necesaria que permita evaluar las acciones del programa.

Para ello, se propondrán una serie de indicadores de seguimiento y calidad para cada tipo de acción, que aportarán la información necesaria para determinar el grado de cumplimiento de las diversas acciones y la idoneidad de la gestión y organización de los diversos programas, así como la efectividad/impacto del contrato en su conjunto, teniendo en cuenta aspectos como:

- Grado de motivación, implicación y participación de la población destinataria.
- Grado de aceptación de las acciones informativas sobre el sistema de recogida de la ciudad de Madrid y los servicios de limpieza del espacio público.
- Cambios en el comportamiento, actitud o conocimiento ciudadano sobre la gestión de los residuos o cuidado del espacio.
- Evaluación de los resultados de gestión que indiquen el grado en que las acciones del programa consiguen los objetivos propuestos.
- Evaluación de los materiales divulgativos (disponibilidad, grado de aceptación y utilidad de los materiales divulgativos).
- Evaluación de las acciones digitales del programa.

Este sistema de indicadores se actualizará mensualmente y de forma acumulada por cada año natural y al final del contrato. Los datos brutos se facilitarán a los Servicios Técnicos Municipales.

7.2. Encuestas y cuestionarios de toma de datos

El adjudicatario se encargará de la elaboración, aplicación e interpretación de encuestas y cuestionarios que ayuden evaluar la satisfacción de los participantes con el programa de actividades y con los servicios de limpieza y recogida de residuos, y las observaciones de los/as educadores/as.

La toma de datos será realizada de forma digital en dispositivos móviles que remitan la información de forma automática a la plataforma de seguimiento, que permita su gestión en tiempo real y el conocimiento de los resultados de forma directa.

Para la realización de las encuestas y cuestionarios y el posterior tratamiento de los datos, la empresa usará la plataforma de seguimiento del contrato, con el software o desarrollo que considere oportunos, teniendo en cuenta que los datos y su tratamiento posterior deberán poder ser consultados en cualquier momento por el responsable municipal del contrato. Es obligación del adjudicatario que los datos e informes desarrollados sean compatibles con el traslado a formatos de Power BI.

Los responsables de la recogida de la información serán lo/as educadore/as ambientales, que se encargarán de aclarar las dudas de los participantes con respecto a las preguntas planteadas, y de recoger, archivar y gestionar el resultado de las encuestas. Siempre que sea posible se recogerán datos de sexo, distrito o barrio y rango de edad, sin incluir datos personales.

El adjudicatario deberá diseñar, como mínimo, los siguientes tipos de encuestas para la ciudadanía, además de los cuestionarios necesarios para el registro de las actividades por parte de los/as educadore/as, que recogerán también sus observaciones:

Encuesta de satisfacción vinculada a actividades informativas

De uso obligatorio en todas aquellas acciones presenciales, tales como sesiones informativas con entidades aliadas, centros educativos o cualquier otra actividad programada en la que exista una interacción explicativa con un grupo de participantes.

La encuesta deberá medir, al menos:

- Nivel de satisfacción con la actividad.
- Utilidad percibida de la información.
- Grado de comprensión de los mensajes clave.
- Intención de cambio o compromiso de reciclaje asociado.

Los cuestionarios deberán ser aprobados previamente por los Servicios Técnicos Municipales.

El adjudicatario deberá garantizar que se toma un volumen adecuado de respuestas para cada actividad (mínimo a definir por acción, según exigencias del servicio) para, en caso necesario, adaptar las acciones o mejorarlas, y asegurar así el cumplimiento de los objetivos planteados.

En el caso de actividades con escolares o talleres infantiles, las encuestas de satisfacción serán dirigidas a los responsables que acompañen a los grupos o los menores.

Encuesta breve en stands informativos

En los puntos informativos itinerantes, stands o acciones de calle, deberá aplicarse una encuesta corta, que incluirá, como mínimo:

- Motivo de la consulta.
- Nivel de utilidad de la información recibida.
- Grado de conocimiento previo sobre la temática.
- Validación del interés por recibir material informativo o *merchandising*.

El formato deberá ser ágil (≤ 1 minuto), preferiblemente digital, y permitirá su cumplimentación inmediata.

El cuestionario deberá ser aprobado previamente por los Servicios Técnicos Municipales.

Encuesta sobre los servicios residuos (obligatoria una vez durante el contrato)

El adjudicatario deberá realizar, además de las anteriormente descritas, una única encuesta a la ciudadanía durante la vigencia del contrato, con una muestra mínima de 1.400 encuestas válidas.

La encuesta deberá evaluar la percepción ciudadana sobre los servicios y tendrá mayor extensión; deberá centrarse en:

- Hábitos de separación de residuos.
- Conocimiento del sistema de recogida.
- Percepción de problemas o barreras.
- Opiniones sobre la gestión municipal y necesidades de mejora.
- Predisposición al cambio o adopción de buenas prácticas
- Etc.

El cuestionario deberá ser aprobado previamente por los Servicios Técnicos Municipales.

Las 1.400 encuestas deberán distribuirse de forma proporcional al peso poblacional de los distritos del municipio.

La adjudicación de cuotas por distrito se realizará en el punto de evaluación, garantizando que la muestra final respete dicha distribución.

El adjudicatario deberá presentar:

- Plan de muestreo.
- Cronograma de trabajo.
- Justificación metodológica.
- Medidas para garantizar la representatividad.

Entrega y tratamiento de datos

El adjudicatario deberá entregar:

- Bases de datos completas con los resultados en formato editable (CSV, XLSX o equivalente).
- Informes analíticos de cada una de las tipologías de encuestas y recomendaciones para la mejora del servicio, incluyendo informes resumen en formato tabla con datos mensuales, y datos acumulados por año natural y a final del contrato.

7.3. Informes

Además, el adjudicatario presentará los informes sobre el servicio con la frecuencia recogida en este punto. Todos los informes presentados se presentarán en formato pdf y en formato editable (Word, Excel...).

A partir de la información recogida a través de los instrumentos de evaluación y los indicadores de seguimiento definidos para cada una de las acciones se elaborarán:

- **Informe mensual/anual de resultados.**

Con una frecuencia mensual y también al finalizar el año natural, en su caso, el/la adjudicatario/a remitirá al responsable municipal del contrato, preferentemente vía correo electrónico y en formato digital abierto (Word, Excel...), en los 10 primeros días naturales del mes siguiente, un informe que recoja la información que permita llevar a cabo el seguimiento de la actividad realizada por la empresa adjudicataria.

Contendrá una síntesis de las acciones mensuales realizadas según programas, incluidas las acciones de promoción y difusión digitales, un análisis de los resultados y un resumen de indicadores y estadísticas asociadas a cada uno de ellos, así como el impacto que han tenido las acciones y la propuesta de acciones mejora que se considera oportuno llevar a cabo. Se realizará también un informe con la misma estructura y diseño al final de cada año natural. Asimismo, se deberá presentar un resumen mensual y acumulado anual, en formato tabla, con la estructura y diseño propuesto y aprobado por los Servicios Técnicos Municipales.

El contenido mínimo de este informe orientativamente será:

- Actividades desarrolladas.
- Grupos y participantes atendidos por actividad
- Materiales utilizados.
- Resultado de las encuestas/cuestionarios realizados.
- Resumen de las incidencias habidas.
- Conclusiones y mejoras.
- Otros

La estructura y contenido de estos informes deberá ser aprobado por los Servicios Técnicos Municipales.

- **Informes complementarios**

Asimismo, a petición del Ayuntamiento, la empresa adjudicataria presentará los informes complementarios correspondientes a cuestiones o acciones puntuales de la ejecución del contrato con el grado de detalle que establezca el propio Ayuntamiento y que deberá facilitar en los plazos y en los formatos que se establezcan.

- **Informe/Memoria y Resumen ejecutivo final del contrato**

Durante el último mes del contrato, la empresa adjudicataria presentará un informe final que resuma la gestión realizada durante la ejecución del mismo, que incluirá las acciones realizadas a lo largo del programa, su organización, planificación, descripción y temporalización, el los resultados obtenidos y su análisis; además incluirá un inventario detallado de los materiales remanentes en el stock y unas conclusiones que permitan validar la efectividad del programa y proponer mejoras para sucesivos programas de actividades, así como las conclusiones relativas a las acciones realizadas y las que se podrían proponer para mejorar la separación en origen de todos los residuos o la limpieza de la ciudad.

Además de este **informe o memoria final detallada**, se realizará también un **resumen ejecutivo y visual** que resumirá los principales resultados y logros obtenidos, para su difusión posterior, informando de los resultados de la prueba y los logros conseguidos.

Asimismo, se deberá presentar un resumen acumulado por todo el contrato, en formato tabla, con la estructura y diseño propuesto y aprobado por los Servicios Técnicos Municipales También similar a los informes mensuales. Se deberá realizar también un **cuadro resumen comparativo de resultados** de las acciones de este programa y las de otras campañas o programas de actividades previos.

- **Informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales e Informe de impacto de género**

Durante el último mes del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que se exigen en el presente pliego y en la legislación social y laboral vigente.

Además, en cumplimiento de la **condición especial de ejecución** establecida en el pliego, la empresa adjudicataria presentará de forma independiente al anterior el **Informe de impacto de género** en relación con la ejecución del contrato, que contendrá indicadores y datos desagregados por sexo de las personas atendidas, así como de la plantilla que ejecute el programa, detallando el contenido de las medidas de igualdad aplicadas. Este informe se estructurará en los siguientes apartados (según Modelo de informe de impacto de género del como Anexo 5 de este PPT): situación de partida, previsión del impacto del programa sobre desigualdades entre mujeres y hombres, valoración de los efectos del programa en su contribución a la eliminación de estas desigualdades y el cumplimiento de las leyes de igualdad de oportunidades, propuestas de mejora y recomendaciones. El informe deberá aportarse por la empresa adjudicataria antes de la finalización del contrato y deberá ser aprobado por los Servicios Técnicos Municipales.

8. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios personales y medios materiales y tecnológicos necesarios, así como una organización adaptada a la naturaleza y necesidades de los trabajos del programa descritos, durante toda la duración del contrato, a fin de satisfacer adecuadamente las exigencias del presente Pliego y atender el cumplimiento de sus obligaciones, garantizando la correcta calidad y continuidad de las actividades a realizar y resolviendo cualquier incidencia que pudiera producirse en el período de ejecución. La empresa adjudicataria está obligada a informar de forma inmediata a los Servicios Técnicos Municipales sobre cualquier incidencia que afecte al servicio.

Todo el personal preciso para el desarrollo de los trabajos exigido en los pliegos de este contrato y que haya sido incorporado en la oferta del adjudicatario será contratado por la empresa adjudicataria. Además, esta podrá subcontratar todos los profesionales, especialidades y servicios que necesite para el desarrollo de las acciones que se consideran dentro del presente contrato.

En ningún caso existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y el Ayuntamiento de Madrid, ni durante el plazo de vigencia del contrato ni a la finalización del mismo, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido, y siendo, por tanto, ésta, la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y responsabilidad tributaria, etc. Todo ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan al Ayuntamiento de Madrid.

Ese personal, por tanto, no podrá en ningún supuesto considerarse con relación laboral, contractual o de naturaleza alguna respecto al Ayuntamiento de Madrid, debiendo la empresa adjudicataria tener debidamente informado a su personal de dicho extremo, haciéndolo constar expresamente en la contratación de personal que realice con motivo de la adjudicación.

En ningún caso, la relación que surja como consecuencia de la prestación de la actividad entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria tendrá carácter laboral, siendo competentes para la resolución de cuantas gestiones pueda suscitarse respecto del cumplimiento, interpretación y efectos del contrato los tribunales de la Jurisdicción Contencioso Administrativa de Madrid.

El Ayuntamiento queda, por tanto, totalmente exento de responsabilidad sobre las relaciones laborales entre el adjudicatario y su personal.

La administración municipal velará, al mismo tiempo, para que no exista, por su parte, intromisión alguna en la esfera propia de las relaciones laborales del adjudicatario, y para que las instrucciones y encomiendas de trabajo dictadas a este se hagan a través de la persona coordinadora del equipo de trabajo.

En la realización de los trabajos, el personal adscrito a la realización del contrato estará apoyado técnica y profesionalmente por la estructura de la empresa adjudicataria a la cual pertenecen. Todo el personal adscrito al contrato para la prestación del servicio deberá estar debidamente identificado y estará siempre apoyado y/o auxiliado, técnica y profesionalmente, por la estructura de la empresa adjudicataria a la que pertenecen.

Se mantendrán reuniones de coordinación y seguimiento periódicas con los responsables municipales (como mínimo 1 vez al mes), con la correspondiente preparación de documentación previa y acta resumen posterior por parte del adjudicatario. El responsable del contrato de la

empresa adjudicataria (coordinador/a) deberá estar disponible para ser contactado diariamente por los Servicios Técnicos Municipales (de lunes a viernes, con carácter general, así como los fines de semana y festivos en que sea preciso, de acuerdo con las actividades previstas en el presente pliego) por email, teléfono... Deberá estar en permanente contacto con el/la responsable municipal del contrato nombrado por el Ayuntamiento para coordinar y supervisar todas las actividades que se desarrollen en ejecución del presente contrato, siendo el/la coordinador/a del programa el responsable de su correcto desarrollo.

Tanto la empresa como el personal contratado para desarrollar cualquier actividad del programa que implique la presencia de menores deberá cumplir con lo establecido en la *Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia* («BOE» núm. 134, de 05/06/2021) o legislación que la sustituya, y especialmente en lo relativo al artículo 57 (*Requisitos para el acceso a profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con personas menores de edad*).

De acuerdo con lo previsto en dicho artículo, *“será requisito para el acceso y ejercicio de cualesquiera profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con personas menores de edad, el no haber sido condenado por sentencia firme por cualquier delito contra la libertad e indemnidad sexuales tipificados en el título VIII de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, así como por cualquier delito de trata de seres humanos tipificado en el título VII bis del Código Penal. A tal efecto, quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales”*.

Para acreditarlo, la empresa adjudicataria aportará al Ayuntamiento de Madrid la certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales de los/as educadores/as ambientales y personal del programa que realicen las actividades de aula o con menores, al inicio del contrato, o, en caso de incorporación posterior de personal, inmediatamente después de su incorporación, y nunca antes de que este tenga contacto con lo/as menores.

8.1 Equipo de trabajo

Durante el tiempo de prestación del servicio y de todas las prestaciones establecidas, la dotación de medios humanos que el adjudicatario dedicará a estos trabajos deberá cubrir los requerimientos que seguidamente se exponen.

El equipo de trabajo estará compuesto, como mínimo y de forma permanente durante la duración del contrato, por personas que cumplan los siguientes perfiles y cualificaciones profesionales:

- **1 Coordinador/a del programa:** Titulado/a Superior, a jornada completa, con experiencia mínima acreditada de cinco años en tareas de coordinación de equipos y cinco años en un puesto similar o como promotor en Implantación de Campañas o Programas de Sensibilización y Educación Ambiental y en dinamización de grupos, con capacidades de asignación de recursos y resolución de problemas, que se encargará de organizar y supervisar todas las tareas asociadas al contrato, y de la coordinación, planificación y seguimiento de todo el equipo técnico y de calle. Será responsable de la buena marcha del contrato y del cumplimiento de las especificaciones de los pliegos, así como de la oferta adjudicada, con el propósito de asegurar que el servicio se presta adecuadamente. Su dedicación será a tiempo completo y tendrá disponibilidad telefónica continua.

- **2 Promotores/as:** Titulado/a Superior, a jornada completa, con una experiencia mínima de tres años en Implantación de Proyectos Sensibilización Social y/o Medioambiental en un puesto similar o como educador/a, que ejercerán las labores de dirección y coordinación de los equipos de educadores/as, de la coordinación supervisión de contenidos y materiales, de la supervisión y evaluación de la calidad del servicio y la puesta en marcha y ejecución del plan de acciones digitales. Al menos uno/a de ellos/as deberá tener experiencia acreditada en redes sociales y generación de contenidos y diseño gráfico en proyectos similares, de al menos 2 años, para la gestión de la web y la dinamización de las RRSS del plan digital (mantenimiento y dinamización de la web, RRSS..., gestión y creación de contenidos...). La dedicación de ambo/as promotores/as será a tiempo completo y tendrán disponibilidad telefónica continua.
- **26 Educadores/as Ambientales:** a jornada completa, con titulación de grado medio y/o superior, habilidades comunicativas y dinamismo, y experiencia acreditada de al menos un año en programas de educación y/o comunicación ambiental. Los/las educadores/as ambientales contarán con la formación adecuada para atender, sensibilizar e informar a los ciudadanos, escolares, comercios... sobre la separación de residuos y limpieza de los espacios públicos. El equipo de educadores/as deberán llevar a cabo la puesta en marcha y la dinamización de las actividades, podrán colaborar en la elaboración de los recursos didácticos y materiales que se necesiten para prestar los servicios solicitados y se encargarán de la gestión de los materiales y recursos educativos necesarios, así como de la toma de datos en las acciones.
- **1 auxiliar administrativo/a,** a jornada completa, con la titulación necesaria, formación profesional de grado medio o equivalente, o experiencia acreditada de al menos dos años como auxiliar administrativo. Será personal de apoyo para la realización de las actividades del contrato.

Todo/as los trabajadores/as incluidos en la oferta se dedicarán a las tareas relativas al programa de actividades con una dedicación plena, el 100% de la jornada y durante toda la duración del contrato.

Además, la empresa adjudicataria contará entre su equipo con personal específico para el diseño del programa y adaptación de los materiales, el diseño y la gestión de la página web, y tareas de administración y coordinación, y contará con el asesoramiento necesario para optimizar las acciones según el público destinatario.

La empresa concesionaria estará obligada a facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que se apliquen a las personas trabajadoras.

En los **primeros 10 días hábiles de ejecución del contrato**, el adjudicatario presentará a los Servicios Técnicos Municipales, entre otros documentos de acuerdo con lo indicado en este PPT, el *curriculum vitae* de todo el personal adscrito al contrato, indicando claramente la titulación y experiencia requerida en cada puesto.

El adjudicatario no podrá alegar como causa del retraso o imperfección de la ejecución de la prestación la insuficiencia de la plantilla, estando obligado a adecuar la plantilla a las necesidades reales derivadas del trabajo, sin que ello le permita variar los precios de su oferta.

Durante todo el contrato, el número de personas adscritas al mismo deberá mantenerse, al menos, en el número de personas exigido por contrato y recogidas en este punto.

Si la empresa adjudicataria, por cualquier circunstancia, quisiera relevar al personal asociado a este contrato, deberá comunicarlo con tiempo suficiente (al menos con 15 días de antelación) al responsable municipal del contrato, justificando la petición y especificando que la persona sustituta cumple las características exigidas en este pliego, con entrega de su *curriculum vitae*.

En caso de que, durante la vigencia del contrato, cualquiera de las personas propuestas en la oferta no pudiera, por cualquier causa, llevar a cabo las tareas encomendadas, deberá ser sustituida en el menor tiempo posible (con un máximo de 7 días naturales), previa comunicación por escrito con antelación suficiente (mínimo 48 horas) y aprobación por parte del responsable municipal del contrato, por otra persona con una titulación y experiencia, al menos, igual a la anterior. Esta experiencia y formación deberá acreditarse por medio de su *curriculum vitae*.

Si durante su ejecución, alguna de las personas del equipo causara baja laboral o tuviera una ausencia prolongada, deberá ser sustituida durante las 48 horas siguientes por el adjudicatario, por una persona con las mismas condiciones y experiencia exigidas a la persona sustituida, o superiores, debiendo informar inmediatamente al responsable municipal del contrato y remitir su *curriculum vitae*.

En caso de que el/la **coordinador/a del programa** o alguno/a de los/as promotores/as se ausente temporalmente, el adjudicatario nombrará a un sustituto/a que ejercerá las mismas funciones, previa comunicación y aprobación por parte del responsable municipal del contrato. Su nombramiento deberá ser comunicado al responsable municipal en un plazo máximo de dos días. Esta persona responsable sustituta deberá tener las condiciones y experiencia señalados anteriormente, si bien de forma excepcional y previa aprobación del responsable municipal del contrato, se podrá permitir habilitar a otra persona (promotor/a o educador/a, respectivamente), siempre y cuando se acredite una experiencia como promotor/a o educador ambiental, de 4 años en proyectos similares.

El Ayuntamiento de Madrid se reserva la facultad de proponer de forma motivada el cambio de algún integrante del equipo de trabajo, si observa un incumplimiento de sus funciones que afecta al desarrollo del servicio.

Los/as promotores/as y coordinador/a deberán tener **disponibilidad telefónica** continua, atender las urgencias que surjan y cubrir guardias como se indica en el siguiente apartado.

En los **periodos vacacionales y de permisos**, el adjudicatario deberá mantener al menos el 50% del equipo de educadores/as, y 1 persona responsable de los mismos (promotor/a o coordinador/a) para realizar los trabajos encomendados, garantizando en todo momento la prestación del servicio con la calidad adecuada y cumpliendo lo estipulado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El adjudicatario tendrá las siguientes obligaciones con respecto al personal adscrito al contrato:

- La afiliación y cotización a la Seguridad Social del conjunto del personal adscrito.
- El cumplimiento de cualquier normativa vigente en la ciudad de Madrid, tanto de ámbito local, regional, nacional o europeo, aplicable al personal, especialmente lo relativo a prevención de riesgos laborales.

- El cumplimiento de las disposiciones previstas en los convenios colectivos laborales vigentes generales.
- La implantación en la gestión de personal, de cuantas medidas sean necesarias, tendentes a la mejora de la eficacia del servicio y de la profesionalidad de las personas, y muy especialmente en lo relativo a formación.

La empresa será responsable de la disciplina de su personal. El adjudicatario se hará responsable de los daños y perjuicios que su personal pudiera ocasionar con motivo de actividades o actuaciones no autorizadas por los Servicios Técnicos Municipales o el responsable municipal del contrato.

8.2 Horario de ejecución

Las acciones llevadas a cabo por el equipo de educadore/as se desarrollarán de lunes a domingo entre las 9:00 y las 20:00 h, con los correspondientes descansos. La distribución horaria de esto/as podrá variar en función de las necesidades, previo acuerdo de la empresa adjudicataria con los Servicios Técnicos Municipales.

Se garantizará la disponibilidad de al menos un equipo de 4 educadores/as ambientales para los fines de semana y festivos, y, en todo caso, se garantizará la participación en actuaciones comunitarias que se puedan realizar en eventos variados, que suelen ser en fines de semana o festivos.

El coordinador y promotores establecerán turnos de guardias hasta las 20:00h y en fin de semana y festivos, de tal manera que el equipo educativo disponga siempre de una persona de referencia del equipo.

Los horarios de trabajo del personal de oficina (coordinador, promotores y auxiliar) deberán ser de 9:00 a 18:00 h, para así poder atender las peticiones y requerimientos que puedan darse por parte de los Servicios Técnicos Municipales.

8.3 Funciones

Las funciones del/la coordinador/a serán:

- Ejercer la interlocución y coordinación permanente con los Servicios Técnicos Municipales y el responsable municipal del contrato, y acudir a las reuniones a las que convoquen los Servicios Técnicos Municipales.
- Realizar la comunicación interna pertinente con otras unidades de la empresa adjudicataria o de las empresas subcontratadas o proveedores en su caso, para la asignación de recursos y demás funciones derivadas.
- Organizar y supervisar todas las tareas asociadas al programa, distribuyendo los recursos de manera tal que el servicio pueda prestarse de manera continuada, sin interferencias ni interrupciones y usando al máximo y de la manera más eficaz todos los medios disponibles.
- Diseñar los órdenes del día de las reuniones de seguimiento y dinamizar las reuniones con el equipo educativo o técnico.

- Realizar reuniones con los interlocutores de las juntas municipales de distrito o áreas de gobierno para el seguimiento y coordinación de las acciones llevadas a cabo en cada distrito, con los Servicios Técnicos Municipales o con otros colaboradores a requerimiento del responsable del contrato.
- Ajustar las acciones y resolver incidencias o situaciones imprevistas, atender urgencias y fines de semana o resolver problemas graves que afecten al desarrollo del contrato, e informar de forma inmediata a los Servicios Técnicos Municipales sobre ellos.
- Realizar el seguimiento del cronograma de acciones previsto e informar de los cambios a los Servicios Técnicos Municipales para su aprobación.
- Coordinar las tareas de evaluación del programa y realizar propuestas de mejora.
- Ser portavoz en las acciones en que sea requerido.
- Dar apoyo al equipo de promotore/as y/o educadore/as, así como asumir las tareas de estos/as cuando la situación lo requiera.
- Todas aquellas que la empresa adjudicataria y los Servicios Técnicos Municipales consideren necesarias para la correcta ejecución de este contrato.

Las funciones de los/las Promotores/as serán las siguientes:

- Apoyar al/la coordinador/a en la resolución de las posibles incidencias que pudieran surgir a lo largo del programa.
- Apoyar al/la coordinador/a en el desarrollo del cronograma de acciones previsto.
- Diseñar los calendarios diarios de trabajo del equipo educativo.
- Contactar con centros escolares, centros de mayores, centros culturales, asociaciones, centros municipales, aliados, instalaciones municipales, instalaciones de limpieza y residuos, etc. para la calendarización de las actividades.
- Impartir las sesiones de información y sensibilización con aliados (personal municipal, centros de mayores y asociaciones de vecinos y comerciantes...) u otras en que se requiera.
- Realizar reuniones con los interlocutores de las Juntas municipales de distrito para el seguimiento y coordinación de las acciones llevadas a cabo en cada distrito, con los Servicios Técnicos Municipales o con otros colaboradores, a requerimiento del responsable del contrato.
- Contactar con los responsables de los lugares y espacios en dónde se van a instalar los stands informativos, exposición itinerante... o realizar acciones de *street marketing* o talleres, y diseñar los itinerarios o calendarios que se van a seguir, así como localizar los lugares idóneos para la instalación de los stands informativos o realización de actividades.
- Diseñar rutas de trabajo para las tareas de información en calle o a comercios, rutas de los itinerarios de encuestas en caso de precisarse, actividades en eventos, etc.
- Elaborar informes de evaluación intermedia del programa, informe final, etc.
- Coordinar, planificar y hacer seguimiento del equipo de educadores/as en calle.
- Asistir como portavoz del programa a los eventos de difusión en los que sea requerido.
- Apoyar en la implementación de las acciones del programa.

- Coordinar el stock de materiales y las necesidades diarias de los mismos.
- Coordinar la logística necesaria para implementar cada actuación.
- Poner en marcha y ejecutar todas las acciones del plan de acciones digitales.
- Mantener y dinamizar la web, RRSS... y gestionar y elaborar contenidos, incluido el diseño y creatividades de los mismos.
- Coordinar las acciones de comunicación con los responsables municipales del contrato y con los responsables de comunicación municipales como se indique.
- Dar apoyo al equipo de educadore/as, así como asumir las tareas de estos/as cuando la situación lo requiera.
- Todas aquellas que la empresa adjudicataria y los Servicios Técnicos Municipales consideren necesarias para la correcta ejecución de este contrato.

Las **funciones de los/las educadores/as ambientales** se concretan en:

- Informar y asesorar a la ciudadanía y a los generadores importantes de residuos en separación y gestión de residuos y limpieza de los espacios públicos.
- Realizar visitas a los edificios y comercios planificadas, incluidos porteros/as y conserjes.
- Impartir talleres y charlas sobre gestión de residuos y limpieza de los espacios públicos a población general, aliados y colectivos, público escolar...
- Dinamizar eventos, actividades y talleres.
- Proporcionar información sobre los objetivos del programa en los puntos informativos que se determinen (stands, acciones especiales...) y exposición.
- Distribuir materiales diversos en los lugares reseñados en este Pliego.
- Realizar labores de sensibilización y reparto de materiales divulgativos en los stands informativos.
- Realizar actividades de sensibilización en centros educativos y resto de programas indicados en el pliego.
- Implicar y motivar a la ciudadanía.
- Recoger y analizar las demandas de la ciudadanía respecto al programa.
- Cumplimentar los instrumentos de evaluación y seguimiento del programa en las herramientas previstas.
- Hacer propuestas para la adecuación de las acciones previstas a la realidad de la ciudad.
- Desarrollar el cronograma de acciones previsto: organizar y dinamizar las acciones que se realicen, tanto de intervención directa como sesiones de trabajo, formación, etc.
- Participar activamente en la comunicación del programa y potenciar la difusión de las acciones que se realicen.
- Colaborar en la elaboración de los recursos didácticos y materiales que se necesiten para prestar los servicios solicitados.
- Gestionar los materiales y recursos educativos necesarios para las acciones.

- Todas aquellas que la empresa adjudicataria y los Servicios Técnicos Municipales consideren necesarias para la correcta ejecución de este contrato.

Los educadores/as habrán de estar formado/as e informado/as en los contenidos necesarios para poder transmitir eficazmente el mensaje. Entre otros contenidos, como mínimo, habrán de conocer: la ordenanza municipal vigente en materia de limpieza de los espacios públicos y gestión de residuos; la Estrategia de Prevención y Gestión de Residuos Domésticos y Comerciales de la Ciudad de Madrid – 2030; la organización y tipos de servicios de limpieza de la ciudad de Madrid; cómo se gestionan los residuos en Madrid en todo el proceso desde la contenerización hasta su tratamiento; el problema de no separar residuos y los beneficios de su separación; normativa europea, española y municipal sobre los residuos; tratamiento y recuperación, recogida separada en Madrid.

Deberán tener habilidades sociales para el trato personal con el ciudadano y estar capacitados para poder adaptar su discurso a la casuística concreta de cada acción y tipo de destinatario. Irán uniformados e identificados de forma clara y con una imagen que siga la línea gráfica del programa.

8.4 Medios materiales

Además, de los materiales especificados para el desarrollo de cada programa de acciones de proximidad y del plan digital, el adjudicatario dispondrá de medios e infraestructura suficiente para atender el volumen y la calidad de los trabajos objeto del contrato, así como las necesidades logísticas y operativas (oficinas, sistemas informáticos fijos y móviles para el seguimiento del contrato y gestión de actividades, vestuario del equipo, identificadores, etc.).

Herramienta de seguimiento y control

El adjudicatario deberá disponer, desde el inicio del contrato, de una **plataforma o sistema informático de gestión y control de las actividades efectuadas en tiempo real**. Este sistema no podrá encontrarse inoperativo durante más de 3 días consecutivos sin justificación.

En caso de inoperatividad, independientemente de la imposición de penalidad que corresponda en su caso, deberán seguir tomándose los datos de las acciones a mano y volcarlos manualmente en la aplicación con posterioridad, informando debidamente a los Servicios Técnicos Municipales.

Este sistema funcionará sobre una plataforma web, debidamente securizada, y será accesible para el personal municipal en todo momento. Permitirá conocer en tiempo real el grado de desarrollo de las actividades efectuadas, el resultado de estas, las incidencias ocurridas y el cumplimiento de la planificación prevista. La empresa adjudicataria dará la formación necesaria a los Servicios Técnicos Municipales para poder realizar las consultas y visualizar datos, y se entregará un manual de usuario para el uso de la misma. La empresa adjudicataria deberá entregar a los Servicios Técnicos Municipales los datos en bruto que se les requieran.

Este sistema estará preparado para que las personas trabajadoras del adjudicatario vuelquen, como mínimo, la información relativa a: ejecución de acciones con los distintos públicos, entrega de materiales informativos, personas atendidas en las actividades del programa..., así como los resultados de las encuestas que se realicen. Se recogerá información de lo/as usuario/as relativa a sexo, distrito o barrio y rango de edad para la elaboración de las evaluaciones posteriores.

El sistema deberá estar operativo y funcionar de forma continua durante toda la duración del contrato, y permitirá el análisis de estadísticas por periodo, actividad, grado de cumplimiento de la programación e indicadores de seguimiento y calidad definidos, y en general, análisis de ejecución que permitan tomar medidas correctoras para alcanzar los objetivos establecidos.

La indisponibilidad del sistema, así como la imposibilidad de consultar los datos de forma online constituirán una infracción grave.

Equipamiento para educadores/as

A todos/as los/as educadores/as ambientales se les suministrarán todos los medios necesarios para desarrollar su trabajo, debiendo llevar un uniforme e identificación tal como indiquen los Servicios Técnicos Municipales (orientativamente se incluye modelo de uniforme en el Anexo 1 de este PPT). Asimismo, llevarán dispositivos móviles adecuados que permitan la toma de los datos de seguimiento y evaluación necesarios y la conexión con el sistema de gestión, que se actualizará en tiempo real, y la remisión de partes de incidencias.

Medios de transporte

Por otro lado, el adjudicatario deberá facilitar al equipo de trabajadores/as los **medios de transporte** que considere necesarios en función de las necesidades del servicio, para el apoyo logístico en la distribución de personal y de los materiales para el desarrollo de todas las acciones recogidas en el PPT. En cualquier caso, se considera necesario que tenga disponibilidad, como mínimo y de manera permanente, de **3 vehículos ECO o Cero Emisiones** para el transporte de los materiales y personas, debiendo estar rotulados según instrucciones municipales. Esta prescripción es **condición especial de ejecución**.

El adjudicatario se asegurará de que los vehículos que emplee en el desarrollo de sus obligaciones contractuales disponen de los seguros necesarios en vigor, y especialmente los de Responsabilidad Civil Obligatoria y Voluntaria de automóviles, que cubran las coberturas exigidas en el presente contrato.

Los costes asociados a estos medios de transporte (abonos de transporte público, alquiler de vehículos, incluidos seguros, combustible, y otros gastos de explotación) así como los costes logísticos, correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Oficinas y almacenes

El adjudicatario deberá disponer de uno o varios locales u oficinas de al menos, 100 m² en su conjunto, para albergar a las personas trabajadoras y almacenar el material que sea preciso en cada momento, teniendo en cuenta las prescripciones establecidas en este pliego en cuanto a producción y almacenamiento de material producido en el contrato como aquel material de otras campañas que podrá tener acopiado de forma temporal o provisional en tanto los distribuye.

Las oficinas destinadas al personal deberán contar con un medio de transporte público en un radio de 300 m. Los gastos generados por el local, incluyendo alquiler, energía eléctrica, agua, telefonía y comunicaciones, reparación y mantenimiento de las instalaciones, limpieza y seguro, y cualquier otro inherentes a esa actividad, serán por cuenta del adjudicatario.

En la oferta se detallarán todos los medios que pone a disposición de la ejecución del presente contrato incluyendo una descripción de las principales características de los mismos (ubicación, superficie, distribución, diseño, etc.).

9. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Serán obligaciones del adjudicatario todas aquellas indicadas en los pliegos del contrato, entre las que destacan:

1. La empresa adjudicataria realizará el servicio con arreglo a lo estipulado en los pliegos.
2. La empresa adjudicataria estará obligada a informar inmediatamente a los Servicios Técnicos Municipales sobre cualquier incidencia que afecte al servicio, debiendo proponer y llevar a cabo las soluciones pertinentes.
3. El adjudicatario dispondrá de los medios materiales y humanos necesarios para realizar el servicio objeto de este pliego, de acuerdo con la normativa vigente. El personal adscrito al contrato dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, por cuanto esta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario sin que exista relación laboral entre dicho personal y el Ayuntamiento de Madrid, quedando el adjudicatario obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y social y de las demás que sean aplicables y que se puedan promulgar durante el periodo de vigencia del contrato.
4. Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención, a su costa, de todas las autorizaciones, permisos.... que se requieran para la ejecución del contrato.
5. La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la organización y coordinación de las actividades siguiendo los criterios, instrucciones, directrices u orientaciones técnicas establecidos por los Servicios Técnicos Municipales, con objeto de obtener la máxima eficacia y coordinación en la gestión de este contrato.
6. La empresa adjudicataria, para la ejecución de las distintas prestaciones objeto del contrato, deberá, en todo momento coordinarse con los sujetos intervinientes en cada actuación.
7. La empresa adjudicataria será responsable de los grupos participantes en las acciones a desarrollar en el contrato.
8. El adjudicatario deberá mantener los medios materiales a emplear en el desarrollo del contrato y los espacios en los que se desarrollen las actividades en perfecto estado.
9. El adjudicatario deberá responsabilizarse de realizar una recogida selectiva de los residuos generados durante la ejecución del contrato y a realizar una gestión adecuada de los mismos.
10. El adjudicatario está obligado a facilitar, en el plazo en que los Servicios Técnicos Municipales determinen, cuantos datos, información o documentos estos le requieran en relación con el objeto del contrato o sobre medios personales o materiales precisos para su ejecución, para efectuar los controles y auditorías que aquel estime oportunos a fin de comprobar el correcto cumplimiento de sus obligaciones por parte del primero.
11. El adjudicatario colaborará en el diseño de materiales informativos que se puedan requerir por parte de la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.
12. El adjudicatario estará obligado a desarrollar los datos e informes para que sean compatibles con el traslado a formatos de Power BI.

13. La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas precisas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños a su personal, al personal municipal y al de las empresas concesionarias de la gestión de los servicios o de las instalaciones visitadas, así como a lo/as ciudadano/as en general.
14. La empresa adjudicataria deberá tener en cada momento las **coberturas de seguros** descritas en el Anexo I del PCAP, y necesarias para las personas que, de manera temporal o permanente, durante la ejecución del servicio, se encuentren realizando las acciones del contrato. La empresa adjudicataria estará obligada a indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a terceros como consecuencia de la ejecución del presente contrato. Asimismo, el adjudicatario se asegurará de que todos los subcontratistas que trabajen durante la ejecución del servicio estén provistos de pólizas de seguros de responsabilidad civil que correspondan, con la cobertura requerida en este contrato y se encuentren al corriente en el pago de las primas de las citadas pólizas y de cuantas otras obligaciones se derivaran de las mismas. Del mismo modo, el adjudicatario velará por que los vehículos e instalaciones a emplear en el contrato dispongan de los correspondientes seguros vigentes.
15. La empresa adjudicataria está obligada a mantener **reuniones de coordinación y seguimiento** periódicas con los responsables municipales, como mínimo 1 vez al mes, y siempre que el responsable municipal del contrato estime necesario. El adjudicatario deberá organizar y preparar estas reuniones de trabajo, tanto internas con los Servicios Técnicos Municipales como con otros interesados, aportando la documentación necesaria para su celebración. Tras estas reuniones la adjudicataria deberá presentar a los Servicios Técnicos Municipales un **acta resumen** de los acuerdos alcanzados en el **plazo máximo de una semana natural**.
16. La entidad adjudicataria tiene la obligación de cumplir todas las **cláusulas** sociales, ambientales, de transparencia, confidencialidad, protección de datos.... que se indican en los pliegos del contrato.
17. El adjudicatario estará obligado, en los trabajos que realice, a cumplir toda la legislación en vigor que afecte a los servicios incluidos en el presente contrato. En caso de discrepancia entre normas, cambios normativos o cualquier otra circunstancia que pueda afectar a la prestación del servicio, el adjudicatario expondrá los hechos y circunstancias acaecidos a los Servicios Técnicos Municipales, debiendo actuar según el dictamen de éstos.
18. Todos los materiales descritos y producidos para la realización de las labores descritas en el presente pliego (productos, informes, estudios, actas, informes, vídeos, fotos, fichas de recursos, guías de actuación, encuestas y tratamientos estadísticos, diseños de material divulgativo en cualquier formato, etc.), tanto durante el transcurso del contrato como a su finalización, la información generada, etc., serán **propiedad del Ayuntamiento de Madrid**. Esta documentación deberá ser entregada cuando los Servicios Técnicos Municipales lo requieran durante la ejecución del contrato, y, en todo caso, a la finalización de este. El adjudicatario procederá al traspaso físico (en soporte digital externo o en papel si así se le requiere) o al volcado informático en los repositorios municipales de la totalidad de la documentación relacionada con el contenido de este.

El Ayuntamiento de Madrid se reserva el uso posterior al vencimiento del contrato de toda la documentación que, tanto en su oferta como en el desarrollo del mismo, proponga el adjudicatario para la ejecución de los trabajos.

El Ayuntamiento de Madrid podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos, excepción hecha de

elementos registrados o licenciados legalmente por terceros. En este último caso, la utilización de elementos de terceros será autorizada expresamente por el responsable del contrato y la responsabilidad por derechos de terceros quedará, en cualquier caso, de cuenta del adjudicatario.

Corresponderá al Ayuntamiento, exclusivamente, la disposición de la información generada por el contrato sin que el contratista pueda realizar ningún uso o disposición de esta sin autorización expresa del Ayuntamiento. Por ello, el adjudicatario no podrá hacer ningún uso, divulgación o cesión a terceros de los materiales, resultados, información, informes, estudios y documentos elaborados en el marco del presente pliego de condiciones, ni de la documentación facilitada por el Ayuntamiento para la realización de los trabajos, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa y por escrito del Ayuntamiento de Madrid, ni podrá utilizarlos con un fin distinto al que figura en los presentes pliegos.

En relación con los contenidos y materiales desarrollados para el programa, el adjudicatario queda obligado, en su caso, a la transmisión de derechos de propiedad intelectual o industrial al Ayuntamiento de Madrid a la finalización del contrato.

Es obligación del adjudicatario el abono que pudiera proceder por derechos de propiedad intelectual o licencias en este contrato respecto a los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros.

Los servicios técnicos del Ayuntamiento de Madrid podrán seleccionar determinados materiales gráficos, logotipos, diseños, etc., para su registro a nombre del Ayuntamiento de Madrid ante la Oficina Española de Patentes y Marcas, con cargo al adjudicatario.

19. El adjudicatario deberá entregar toda la información y documentación, incluidas las artes finales de los materiales elaborados, que le soliciten los Servicios Técnicos Municipales durante la ejecución del contrato (y al finalizar el mismo), preferentemente en formato digital. Los archivos en soporte informático se presentarán tanto en formatos cerrados (pdf, formatos de imagen...) como abiertos editables (Word, Excel, Power Point, Adobe Illustrator o similares), que permitan el trabajo posterior sobre los mismos, y que deberán ser compatibles con las aplicaciones informáticas disponibles en el Ayuntamiento de Madrid. Los archivos tendrán suficiente grado de resolución para edición e imprenta. A petición expresa del responsable de los trabajos, en papel, que deberá ser reciclado; se imprimirá a doble cara, y, cuando sea posible, a 2 o más páginas por cara, con la mínima encuadernación posible y sin tapas de plástico, como se indica en este pliego.
20. Todos los diseños, publicaciones y materiales que deban ser elaborados para este contrato (materiales didácticos o divulgativos, memorias, informes o presentaciones...), deberán adecuarse a los diseños aprobados para el programa, al Manual de Imagen Corporativa del Ayuntamiento de Madrid (<http://identidad.madrid.es/>), así como a las directrices de la Dirección General de Comunicación y de los Servicios Técnicos Municipales. Además, en los materiales en que sea posible, se deberá incorporar alguna indicación o logotipo relativo a Presupuestos Participativos tal como indiquen estos últimos. Los documentos y materiales asociados al presente contrato incluidos los de uso interno, **no podrán llevar el logotipo o nombre de la empresa adjudicataria**: solamente se incluirán los logotipos municipales que correspondan y el nombre del programa o acciones.
21. Es obligación del adjudicatario de velar por que la información suministrada sea veraz y correcta, que no se produzcan interrupciones en la transmisión de los datos, que los estudios

y análisis a desarrollar en el marco del contrato sean correctos y rigurosos, y que se evite la destrucción, pérdida o alteración de datos (ilícita o accidental) que pueda causar daños al Ayuntamiento de Madrid o a terceros.

22. El adjudicatario deberá presentar la **documentación descrita** y en los plazos recogidos en el presente pliego, como mínimo:

En los primeros 10 días hábiles tras el inicio del contrato, la siguiente documentación:

- Un **programa o plan de trabajo detallado**, de acuerdo con las prescripciones del presente pliego, firmado por el contratista, que deberá ser aprobado por los Servicios Técnicos Municipales. Este plan de trabajo recogerá, entre otras cosas, una memoria descriptiva de todos los programas a realizar, con las acciones y materiales a emplear en cada una de las prestaciones del contrato, un cronograma de las acciones a desarrollar para cada una de ellas de acuerdo con las fases previstas, las ubicaciones propuestas y la distribución de tareas específicas asignadas a cada uno de los componentes del equipo.
- El **estudio económico completo y detallado de la oferta completa presentada**, indicando de forma clara y precisa los medios empleados, precios unitarios de personal, de materiales a emplear y producir, nº de unidades empleadas..., tanto para el global del contrato como para cada una de las prestaciones que lo conforman.
- El **currículum vitae** de todo el equipo de trabajo ofertado, en el que se incluya información pormenorizada de la titulación, los años de experiencia, así como una relación de los trabajos que comprenda su objeto y año de ejecución. En caso de incorporaciones posteriores se facilitará inmediatamente a los Servicios Técnicos Municipales.

Durante el primer mes de ejecución del contrato, la siguiente documentación:

- Una **declaración responsable** del adjudicatario en la que incluya la **información correspondiente a los medios materiales** puestos a disposición del contrato (oficinas, almacenes, medios de transporte, subcontrataciones previstas); en la que se acredite que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y en situación de alta en la Seguridad Social y en la que se recoja el compromiso del cumplimiento de las cláusulas ambientales requeridas en el apartado 9.3 del PPT, así como documentación justificativa requerida en relación con ellas.
- La **certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales** de los/as educadores/as ambientales y personal del programa que vayan a realizar actividades de aula o con menores. En caso de incorporación posterior a este plazo, la entrega se hará inmediatamente después de su incorporación, y nunca **antes de que se tenga contacto con lo/as menores**.
- Una **dirección de correo electrónico y los números de teléfono móvil** de todo el equipo, para mantener el contacto con el personal adscrito al contrato.
- Aquella documentación sobre las acciones a desarrollar requerida en este PPT (bases de datos, materiales, fichas...)

Durante el contrato, en los plazos indicados o cuando se les requiera por los Servicios Técnicos Municipales:

- Los **informes técnicos y memorias** recogidos en este PPT.

- La **documentación administrativa** preceptiva según este pliego (mensualmente los TC cumplimentados en formato digital de la Seguridad Social, la afiliación y el alta en ésta de todas las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato, así como del personal subcontratado por la empresa adjudicataria principal destinado a la ejecución del contrato, etc.).
- Los **justificantes anuales de pago de la prima del seguro** que la adjudicataria está obligada a suscribir tras la fecha de vencimiento.
- **Actas de las reuniones**, en el plazo máximo establecido en este PPT.
- La **certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales** de los/as educadores/as ambientales y personal del programa que vayan a realizar actividades de aula o con menores, en caso de incorporación posterior al inicio del contrato; la entrega se hará inmediatamente después de su incorporación, y nunca **antes de que tengan contacto con los menores**.
- **Actualización de cualquier información** derivada de modificaciones en el servicio, el personal adscrito, los medios materiales... puestos a disposición del contrato.
- Así como **cualquier otra que se requiera por el responsable del contrato** (facturas de los vehículos, del papel consumido, la afiliación de las personas trabajadoras a la SS, etc.) en el plazo que este establezca.

A la finalización del contrato:

- Con carácter previo a la finalización del contrato, además de toda la **documentación y materiales generados durante el mismo**, incluido los **derechos de propiedad intelectual o industrial** en su caso, el adjudicatario deberá presentar un **informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales y ambientales** a lo largo del contrato, así como el **informe de impacto de género** (Anexo 5 de este PPTP).

9.1 Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información

El adjudicatario, por la firma del contrato, adquiere el compromiso de custodia fiel y cuidadosa de toda la información que el Ayuntamiento de Madrid aporte para el desarrollo del contrato al personal mediante el cual efectúe la prestación, así como de los documentos resultantes del objeto de la licitación y del desarrollo del contrato.

El adjudicatario está obligado, por tanto, a guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

Asimismo, adquiere la obligación de que ni la documentación ni la información que se facilite, ni la que se elabore durante el contrato llegue, en todo o en parte, en ningún caso, a poder de terceros, ya sean personas o entidades, salvo autorización expresa de los Servicios Técnicos Municipales, pudiendo verificar el responsable del contrato en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad de la documentación confiada.

El adjudicatario tendrá el deber de confidencialidad durante cinco años desde la finalización del contrato.

La empresa adjudicataria deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos en los contratos laborales que suscriban lo/as trabajadore/as destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

La empresa se compromete a destruir y no conservar copia de ellos una vez finalizado el periodo de garantía de los trabajos objeto de este pliego, una vez devueltos íntegramente al Ayuntamiento de Madrid. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de los servicios y productos desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación corresponden únicamente al Ayuntamiento de Madrid, con las limitaciones legales que suponga el uso de los citados elementos registrados de terceros.

En cuanto a la divulgación, el adjudicatario podrá solicitar certificados a tal efecto en los que se haga constar que ha desarrollado las prestaciones objeto del contrato para el Ayuntamiento de Madrid mientras se respete el compromiso de no revelar datos, información o conocimientos adquiridos de su contenido. No se permitirá la divulgación de los trabajos desarrollados en el marco del presente Pliego, salvo autorización o petición expresa por parte del Ayuntamiento de Madrid.

Por otra parte, para dar cumplimiento a lo previsto en el *REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD)* y en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*, el adjudicatario de este contrato actuará como **encargado de tratamiento de datos de carácter personal** que le fueran necesarios para una adecuada prestación de los servicios objeto de esta contratación.

La entidad adjudicataria del contrato va a acceder y tratar datos personales necesarios para la ejecución de los servicios establecidos en este pliego, por cuenta del Ayuntamiento de Madrid. En el citado acceso y tratamiento, el **adjudicatario tendrá la condición de encargado del tratamiento del Ayuntamiento**, por lo que estará a lo dispuesto en el Acuerdo de Encargo de Tratamiento de Datos en los términos que figuran en el Anexo 6 de este PPT.

Es **condición especial de ejecución** la obligación del adjudicatario de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.

El adjudicatario tiene la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración presentada antes de la formalización del contrato en la que pone de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. Esta obligación tiene el carácter de **obligación contractual esencial** de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.

Asimismo, el adjudicatario deberá cumplir con lo dispuesto en el *Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones*.

9.2 Cláusulas de contractuales de transparencia

El adjudicatario está obligado a suministrar al Ayuntamiento toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la *Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid*.

Se especifica a continuación la forma en que la información debe ponerse a disposición de la Administración, entidad adjudicataria y al público en general, de acuerdo con las Cláusulas Generales de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid:

CLÁUSULAS CONTRACTUALES DE TRANSPARENCIA

PRIMERA. - Todos los datos, soportes o documentos que se generen o se adquieran como consecuencia del desarrollo o ejecución del contrato constituyen información pública a disposición del Ayuntamiento, siendo el Ayuntamiento titular de los mismos.

En consecuencia, el Ayuntamiento podrá requerir y disponer de los datos del contrato que considere procedente, bien para su divulgación a través del Portal de Transparencia y a través del Portal de Datos Abiertos, bien para atender a las solicitudes de acceso a información pública o bien para cualquier otra finalidad.¹

SEGUNDA. - Quedan exceptuados de las obligaciones señaladas en la cláusula anterior la información o los datos que puedan resultar afectados por la confidencialidad de la oferta del contratista. A tales efectos, el contratista deberá haber indicado en su oferta qué documentación o información resulta afectada por dicha confidencialidad, sin que en ningún caso dicha confidencialidad pueda afectar a la totalidad de la oferta. En todo caso, corresponde al órgano de contratación ponderar y determinar qué información resulta afectada por dicha confidencialidad, debiendo el contratista alegar la misma cuando el Ayuntamiento le solicite la información.

Igualmente queda exceptuada de la obligación anterior la información o los datos que resulten afectados por los secretos comerciales, licencias, patentes y derechos de propiedad intelectual o industrial que correspondan al contratista o a terceros.

TERCERA. - Publicidad activa.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 4 de la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno*, 3.2, 4 y disposición transitoria segunda de la *Ley 10/2019, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid* y 3.2 de la *Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid*, el contratista está obligado a suministrar al órgano de contratación, previo requerimiento y en un plazo de 10 días desde el acuse de recibo de la petición, toda la información que resulte necesaria para el cumplimiento de las obligaciones que en materia de transparencia establece dicha normativa y la que pueda dictarse en desarrollo de la misma.

Específicamente, deberá facilitarse toda la información que requiera el órgano de contratación a fin de cumplir las obligaciones de publicidad activa que le son impuestas en el artículo 22 de la *ley*

¹ Entre ellas, pueden encontrarse las solicitudes de reutilización de la información pública dado que la OTCM también adapta al ámbito municipal la *Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público* o la publicación que decida el Ayuntamiento como consecuencia de las solicitudes de publicación de nuevos conjuntos de datos en el Portal de Datos Abiertos.

10/2019 de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, de 10 de abril y las que establezca la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid de 27 de julio de 2016.

Dado que el presente contrato tiene por objeto un servicio público, el contratista deberá remitir también información sobre los siguientes aspectos del contrato: servicio público objeto del contrato, régimen jurídico, económico y administrativo de prestación del servicio, plazo y régimen de financiación, estándares básicos de prestación del servicio, cargo de la persona responsable del contrato, dirección electrónica a la que pueden dirigirse las reclamaciones de responsabilidad patrimonial y quejas, número, categoría y titulación del personal adscrito al contrato, evaluaciones del servicio llevadas a cabo por los responsables del mismo, sanciones y acuerdos de intervención y secuestro.

A los efectos de cumplimiento de las obligaciones antes señaladas, en los apartados 5 a 9 del presente pliego de prescripciones técnicas, y más específicamente en los apartados 7 y 9 se especifican las condiciones y términos en los que deben ser cumplidas dichas obligaciones.

CUARTA. - Acceso a Información Pública.

Además de lo anteriormente señalado, con objeto de dar respuesta a las solicitudes de acceso a información pública que se dirijan al Ayuntamiento, el contratista estará obligado a facilitar los documentos o contenidos (y bases de datos), que hayan sido elaborados, adquiridos o conservados en el ejercicio de las funciones o actividades objeto del contrato, en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo que el Ayuntamiento le señale, a fin de que el mismo pueda cumplir con los plazos máximos de resolución impuestos por la *ley 10/2019 de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid* y por la *Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid*.

El contratista deberá alegar en un plazo de quince días desde que la información le sea requerida, los derechos o intereses legítimos de los que es titular y que podrían resultar afectados por la publicidad de la información solicitada. De la misma forma podrá manifestar la existencia de otros posibles límites.

La ponderación de los intereses y límites que puedan resultar afectados corresponderá al órgano de contratación en la forma dispuesta en la cláusula siguiente.

QUINTA. - El órgano de contratación ponderará antes de publicar o suministrar la información la posible concurrencia de los límites señalados en el artículo 14 de la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno*.

En todo caso la información que se recabe y suministre en el desarrollo del contrato deberá respetar la protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en la *ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales* y al *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos* y aplicar el artículo 15 de la *Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a Información Pública y Buen Gobierno*.

SEXTA. - Toda la información que el contratista deba suministrar en virtud de las cláusulas anteriores para su publicación en el Portal de Transparencia y en el Portal de Datos Abiertos o para cualquier otra finalidad legítima, se facilitará por medios electrónicos, en formas o formatos que sean abiertos, legibles por máquina, accesibles, fáciles de localizar y reutilizables, conjuntamente con sus metadatos.

SÉPTIMA. - Toda la información, conjuntos de datos y bases de datos que se generen en el desarrollo del contrato, son de titularidad del Ayuntamiento de Madrid, constituyendo información del sector público municipal. En consecuencia, la propiedad de dicha información corresponde exclusivamente al Ayuntamiento de Madrid tanto en la ejecución o desarrollo del contrato como a su finalización.

Tanto el formato como los metadatos cumplirán, siempre que sea posible, normas formales abiertas y deberán cumplir en todo caso la normativa municipal, nacional y comunitaria que resulte de aplicación, y la guía de estándares del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

A tal efecto el contratista deberá elaborar y facilitar la información con arreglo al principio de “documentos abiertos desde el diseño y por defecto”.

Si el conjunto de datos constituye conjuntos de datos de alto valor² de acuerdo con la *Directiva 2019/1024 (UE) de 20 de junio de 2019, relativa a los datos abiertos y la reutilización de la información del sector público*, debe ponerlos a disposición de la Administración en un formato legible por máquina, a través de las interfaces de programación de aplicaciones (API) adecuadas debiendo cumplirse además con los requerimientos que para los mismos pueda determinar la normativa de aplicación.

OCTAVA. - El contratista deberá garantizar en todo momento a lo largo de la ejecución contractual la extracción, modificación y descarga de datos derivados del contrato que deberán ser puestos a disposición de la Administración cuando esta lo solicite. Extracción, para obtener, desde las fuentes de datos de origen, los *datasets* o conjuntos de datos publicables. Transformación, que puede incluir el filtrado de determinados valores, la eliminación de blancos o valores fuera de rango. Y carga o traslado de la información desde la fuente original hasta el punto lógico donde hayan de utilizarse. También se garantizará por parte del contratista la disponibilidad de toda la información histórica de los datos.

NOVENA. - El contratista deberá suministrar a lo largo de toda la vigencia del contrato, la información relativa al objeto del contrato, así como el contenido completo de las bases de datos empleadas a efectos de facilitar su reutilización y su posible incorporación y uso por parte de los sistemas de información del Ayuntamiento de Madrid. Dichas bases de datos tendrán que ser suministradas con todo detalle y en formato abierto y reutilizables, junto con sus metadatos.

Los datos deberán reunir los requisitos acordes al régimen aplicable a la información reutilizable reflejados en la normativa reguladora de aplicación.

- Todos los datos que puedan por su naturaleza deberán estar georreferenciados, indicando la posición geográfica a la que esté asociado el dato o documento, de forma que sea posible su localización sobre una representación cartográfica y la explotación de su carácter espacial.
- Siempre que sea posible, el dato estará descrito semánticamente, y esta información se guardará junto al dato en la base de datos. Los datos y documentos deberán estar

² Según el Anexo I de la Directiva son datos de carácter geoespacial, de observación de la tierra y medio ambiente, meteorología, estadística y movilidad. La Directiva otorga un tratamiento especial a dichos datos por su potencial para generar beneficios socioeconómicos o medioambientales importantes y servicios innovadores, beneficiar a un gran número de usuarios, en concreto pymes, por contribuir a generar ingresos, y por su potencial para generar, combinados con otros conjuntos de datos, considerables beneficios para la sociedad, el medio ambiente y la economía.

asociados a descriptores semánticos, los cuales aportarán conocimiento sobre el significado de aquéllos y su contexto. Los esquemas de representación de la información y los vocabularios de los que se tomen los descriptores deberán estar estandarizados y ser abiertos.

- La extracción de datos que se solicite podrá ser total, incremental o por rango de fechas. Siempre que sea posible, estos procesos deberán poder programarse y ejecutarse de forma desatendida, con la periodicidad que se desee, dejando los conjuntos de datos, en unos recursos de red o similar especificados por los servicios centrales informáticos del Ayuntamiento.
- Si los anteriores conjuntos de datos contienen información afectada por alguno de los límites de publicidad activa y acceso a la información pública establecidos en la regulación de transparencia y aquellos otros recogidos en la legislación sectorial que resulte de aplicación, se tendrán que realizar dos tipos de explotaciones, una con todos los datos, y otra con los datos que se puedan publicar.
- Además de la descarga masiva, siempre que sea posible, se facilitará la puesta a disposición de los datos para su reutilización en un formato legible por máquina a través de las API adecuadas, basado en estándares abiertos, y bajo las recomendaciones del departamento de informática correspondiente. En cualquier caso, además de los conjuntos de datos de alto valor de acuerdo con la *Directiva 2019/1024 (UE) de 20 de junio de 2019*, la disponibilidad de API será prioritarias en datos de gran volumen de información o de alta importancia en tiempo real.
- Cuando la puesta a disposición de datos dinámicos para su reutilización inmediatamente después de su recopilación pudiera ser inviable técnica o económicamente, suponiendo así un esfuerzo desproporcionado, esos datos dinámicos se pondrán a disposición para su reutilización en un plazo o con restricciones técnicas temporales que no perjudiquen indebidamente la explotación de su potencial económico y social.

DÉCIMA. - La responsabilidad por el suministro de datos erróneos, las interrupciones en la transmisión de los datos y el trabajo interpretativo de baja calidad (en caso de que este se comparta con conjuntos de datos), así como por la destrucción, pérdida o alteración de datos (ilícita o accidental) que pueda causar daños corresponde al contratista.

UNDÉCIMA. - A la finalización del contrato, el contratista proporcionará al Ayuntamiento de Madrid la información completa de las bases de datos, en formato abierto y reutilizable, junto con sus metadatos, incluyendo la serie histórica de la información, el modelo de datos y toda la documentación necesaria para su interpretación, siguiendo las directrices de los responsables informáticos.

Corresponderá al Ayuntamiento exclusivamente la disposición de la información generada por el contrato sin que el contratista pueda realizar ningún uso o disposición de esta sin autorización expresa del Ayuntamiento.

9.3 Cláusulas sociales y ambientales

9.3.1 Cláusulas sociales

De conformidad con lo establecido en la *Instrucción 1/2016 relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos autónomos y Entidades del sector público municipal*, aprobada por Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, se incorporan como **cláusulas sociales de obligado cumplimiento** las que a continuación se exponen:

1. La empresa adjudicataria deberá producir o desarrollar los bienes o servicios objeto del contrato respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.
2. La empresa adjudicataria está obligada a cumplir las disposiciones previstas en el convenio colectivo laboral vigente y mantener al personal adscrito en condiciones laborales adecuadas a la legalidad. En la determinación de los costes unitarios del personal considerado para la ejecución de los trabajos se han tenido en cuenta el salario base establecido en el último *Convenio Colectivo del Sector de Servicios de Educación Ambiental de la Comunidad de Madrid*, suscrito por *Asociación Madrileña de Empresas de Servicios de Educación Ambiental (AMEDEA)*, la *Asociación Madrileña de Empresas de Enseñanza, Formación y Animación Sociocultural (AMESOC)* y la *Asociación de Empresas de Educación, Cultura y Tiempo Libre de la Comunidad de Madrid (Educatia Madrid)* y por la representación *Sindical UGT Servicios Públicos Madrid* y la *Federación de Enseñanza de Comisiones Obreras de Madrid*, publicado por RESOLUCIÓN de 11 de octubre de 2022, de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, en el B.O.C.M. Núm. 258, de 29 de octubre de 2022, actualizadas las tablas salariales, y los complementos salariales en base a los requerimientos solicitados para la ejecución del contrato.
3. La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que pueden afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras durante toda la duración del contrato. Asimismo, deberá cumplir con las obligaciones siguientes:
 - a. La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la ejecución de los trabajos.
 - b. La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
 - c. La entrega de equipos de protección individual que sean necesarios.

La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos, durante el primer mes de vigencia del contrato, presentando declaración responsable de la persona representante legal de la empresa que indique expresamente que dispone, de acuerdo con los trabajos a realizar, del Plan de prevención de riesgos laborales (incluyendo la evaluación de riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo y la planificación de la acción preventiva a desarrollar, así como las medidas de prevención y protección a adoptar para controlar los riesgos existentes) y que ha realizado la correspondiente formación (tipo de formación,

fechas,...) y ha entregado los correspondiente Equipos de Protección Individual (EPI) al personal adscrito al contrato.

En todo caso, el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de documentación adicional que acredite el cumplimiento de las obligaciones indicadas en este apartado. El adjudicatario tiene la obligación de proveer de EPI a sus trabajadores, en particular, en caso de situaciones excepcionales en los que esté indicado su uso de acuerdo con los criterios establecidos por las autoridades competentes.

Los costes relacionados con la disposición de los elementos requeridos para garantizar la seguridad de los trabajadores, así como los derivados de la constitución de un seguro de responsabilidad civil correrán de cuenta del adjudicatario.

4. La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas precisas para evitar que, de la ejecución del contrato, puedan derivarse daños al personal municipal, los propios trabajadores o a los ciudadanos en general, mediante la señalización adecuada de los trabajos cuando se produzca la utilización de equipos o herramientas en los edificios donde se preste el servicio, todo ello conforme al *Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo* y el *Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo*. Y especialmente en lo relativo a la seguridad de todos los materiales entregados, a los stands y a las exposiciones itinerantes, evitando en este último caso que los soportes sean inestables o no resistan las inclemencias meteorológicas.
5. Las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato deberán estar afiliadas y en situación de alta en la Seguridad Social durante todo el contrato.

A efectos de acreditar el cumplimiento de esta obligación, la empresa adjudicataria deberá presentar, durante el primer mes de ejecución del contrato, una declaración responsable en la que se acredite que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y en situación de alta en la Seguridad Social. En todo caso, el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable. La empresa adjudicataria deberá advertir a las personas trabajadoras sobre la posibilidad de una inspección por parte de dicho órgano.

Además, la empresa adjudicataria deberá presentar mensualmente los últimos TC cumplimentados en formato digital de la Seguridad Social, la afiliación y el alta en ésta de todas las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la empresa adjudicataria principal destinado a la ejecución del contrato.

6. En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que deban aportar los adjudicatarios o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Corresponderá a la persona responsable municipal del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación asociada al contrato, así como de cualquier otro soporte que garantice el cumplimiento de esta obligación.

7. Durante la tramitación y ejecución del contrato, la empresa adjudicataria ha de velar por el cumplimiento del principio de igualdad de trato de mujeres y hombres de acuerdo con lo señalado en la *Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres*, así como respetar los valores de diversidad, identidad y corresponsabilidad.
8. La empresa adjudicataria deberá cumplir las prescripciones y normativa vigente sobre accesibilidad universal y diseño para todas las personas, en toda la documentación y desarrollos a realizar en el contrato, especialmente en aquellos documentos (memorias, estudios, listados...) que se vayan a publicar (en formato legible, en pdf, con enlaces adecuados, etc., que cumplan la legislación de accesibilidad vigente). La entidad adjudicataria tiene la obligación de cumplir las prescripciones y normativa impuesta por Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal y como son definidos estos términos en el TRLGDPD y demás normativa que resulte de aplicación.
9. El gestor del contrato supervisará mensualmente el cumplimiento de las obligaciones que, en relación con cláusulas sociales, se imponen al adjudicatario en el presente pliego o sean ofertadas por éste, así como las que deriven de la legislación social y laboral vigente. Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria presentará un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que se exigen en el presente pliego y en la legislación social y laboral vigente.

9.3.2 Cláusulas ambientales

En cuanto a obligaciones ambientales, la empresa adjudicataria deberá cumplir las siguientes obligaciones en la prestación del servicio:

Para reducir el consumo de papel, todos los documentos de trabajo generados durante el servicio/proyecto se entregarán en formato electrónico preferentemente, mediante correo electrónico, a través de un servidor (con enlaces para descargar los documentos o por ftp), a través de dispositivos o sistemas electrónicos que permitan compartir documentos en línea o en discos duros o similar, grabables y abiertos para poder reutilizarlos posteriormente. Los documentos finales se entregarán preferentemente en formato electrónico del mismo modo. Los archivos en soporte informático se presentarán tanto en formato cerrado (pdf) como abierto (Arcgis, Word, Excel o similares), que permitan el trabajo posterior sobre los mismos, compatibles con las aplicaciones informáticas disponibles en el Ayuntamiento de Madrid.

En caso de que se considere necesaria la impresión de documentos en papel o que el órgano de contratación lo solicite expresamente (como informes de trabajo, documentos para reuniones, etc.), la entidad adjudicataria deberá:

- Reducir en lo posible el número de impresiones ajustándolas al máximo a las necesidades (número de participantes en una reunión, etc.) para que no haya copias sobrantes.

- Utilizar papel 100 % reciclado (papel fabricado exclusivamente con fibras de papel recuperado con un contenido de fibras post-consumo mayor o igual al 65%) o en papel no reciclado (con un contenido mínimo de fibras de gestión forestal sostenible y/o recicladas del 50%). Para ello las fibras deberán contar con una certificación de gestión sostenible como las normas Forest Stewardship Council (FSC), Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes (PEFC) o equivalente.
- Imprimir los documentos a doble cara, en blanco y negro o en color, a 2 o más páginas por cara (cuando sea conveniente y se garantice su inteligibilidad), con la mínima encuadernación posible y sin tapas de plástico (para facilitar su reciclaje).

Para asegurar que se usan los materiales con las características medioambientales especificadas en el contrato, la entidad adjudicataria deberá presentar al inicio del contrato una declaración responsable sobre estos aspectos, así como la documentación de los papeles reciclados y/o no reciclados que utilizará (nombre, marca, características técnicas y medioambientales) si se requieren documentos impresos, para que sean autorizados por la persona responsable del contrato. Si se producen cambios durante la vigencia del contrato, se tendrá que informar y solicitar su aprobación por la persona responsable del contrato. Asimismo, deberá presentar los justificantes de compra de los materiales empleados, junto con los certificados o sistemas semejantes de verificación correspondientes de cumplimiento de las características medioambientales de los mismos cuando se le requieran.

9.3.3 Condiciones especiales de ejecución previstas en el artículo 202.2 LCSP

De tipo social:

- Son **condiciones especiales de ejecución**, de conformidad con el **artículo 202.1 LCSP**:
 - La obligación del futuro contratista de someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 LCSP.
 - La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a la que se refiere la letra c) del apartado 2 del artículo 122 LCSP.

Estas obligaciones recogidas en las letras a), b) y d) del apartado 2 del artículo 122 LCSP, son calificadas como esenciales a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.

- Es **condición especial de ejecución** que la empresa adjudicataria elabore un **informe de impacto de género** en relación con la ejecución del contrato, con indicadores y datos desagregados por sexo de las personas atendidas, así como de la plantilla que ejecutará el mismo, detallando el contenido de las medidas de igualdad aplicadas.

Con el fin de dar cumplimiento a esta condición especial de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar el informe antes de la finalización del contrato y deberá ser aprobado por las personas responsables del mismo. Se incluye como Anexo 5 de este PPT un Modelo de informe de impacto de género.

- Es **condición especial de ejecución** que la empresa adjudicataria disponga de las **medidas necesarias para asegurar la igualdad de trato y la no discriminación de personas trans y LGTBI** tanto entre lo/as trabajadore/as adscritos al contrato como en las interacciones de esto/as durante el desarrollo de las actividades del mismo.

Para ello, deberá tener en cuenta el establecimiento de medidas relativas a la igualdad y no discriminación de este colectivo, garantizando que los procesos de selección y contratación del personal adscrito al contrato no discriminan por orientación sexual, identidad de género o expresión de género, que las acciones formativas sobre igualdad recogen la igualdad LGTBI, respeto a la identidad de género y la prevención de la discriminación y que se dispone de medidas adecuadas para la prevención y actuación frente al acoso y la violencia contra las personas LGTBI en el ámbito laboral.

Asimismo, la empresa velará por que en todas las actividades y protocolos de comunicación con la ciudadanía en el marco del contrato respeten la igualdad de trato y la no discriminación de personas trans y LGTBI.

Esta condición tiene por objeto favorecer medidas que, en aplicación de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, aseguren la igualdad real y efectiva de las personas trans y garanticen los derechos de las personas LGTBI.

Con el fin de dar cumplimiento a esta condición especial de ejecución del contrato, al inicio del contrato la empresa adjudicataria deberá presentar declaración responsable del representante legal de la empresa de la disposición de dichas medidas, con indicación de las mismas, pudiendo el órgano de contratación requerir los documentos de justificación de dicho cumplimiento cuando considere conveniente.

De tipo medioambiental:

- Es **condición especial de ejecución** que las actividades de logística de instalación y desinstalación del stand, así como las necesarias para el suministro de material a entregar, el transporte de los materiales y personas, y el desarrollo del resto de acciones, se realicen con **al menos 3 vehículos tipo ECO o CERO EMISIONES** dedicados de manera permanente al contrato y rotulados según instrucciones municipales.

Con el fin de dar cumplimiento a esta condición especial de ejecución del contrato, al inicio del contrato la empresa adjudicataria deberá presentar declaración responsable del representante legal de la empresa de la disposición de dichos vehículos con las características requeridas, pudiendo el órgano de contratación requerir los documentos de justificación de dicho cumplimiento cuando considere conveniente (facturas de renting, etc.).

9.3.4 Control de la ejecución de las cláusulas sociales y ambientales

La persona responsable municipal del contrato supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación con las cláusulas sociales y ambientales se prevén en el presente pliego de prescripciones técnicas, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigentes.

La periodicidad y la forma de ejercer el tipo de control serán, de no especificarse en el pliego, la que resulte más adecuada a la naturaleza y características de las obligaciones a supervisar.

En el primer mes de ejecución del contrato el adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones sociales y ambientales que le fueran exigibles legal o contractualmente, mediante declaración responsable del representante legal de la empresa u otros documentos especificados en este PPT, pudiendo el órgano de contratación requerir los documentos de justificación de dicho cumplimiento.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales y ambientales que le fueran exigibles legal o contractualmente, entre las que están:

- El cumplimiento de los compromisos sociales legales.
- El cumplimiento de los compromisos contractuales a los que la empresa se obliga en su oferta.
- El cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución
- El informe final de impacto de género del contrato, con la evaluación de las intervenciones planificadas.

En todo caso, el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de las distintas declaraciones responsables.

9.4 Cláusulas de Responsabilidad Patrimonial

El adjudicatario asumirá la responsabilidad patrimonial que proceda por daños y perjuicios derivados de la prestación del servicio o de su falta de prestación o prestación incorrecta.

El adjudicatario queda obligado a indemnizar de todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, especialmente, y sin ánimo exhaustivo, de los daños derivados de la circulación de los vehículos y de la colocación y desmontaje de stands.

A partir de la fecha de entrada en vigor de este contrato, siempre que se inicie un procedimiento de reclamación patrimonial en relación con las prestaciones del mismo, el Ayuntamiento de Madrid requerirá de la empresa adjudicataria el cumplimiento de los siguientes trabajos:

- Realizar cuantas inspecciones sean necesarias para el esclarecimiento de las circunstancias que hayan podido concurrir en los hechos.
- Revisar el histórico de actuaciones municipales y de terceros en la vía pública en posible relación con las demandas.
- Emitir cuantos informes sean requeridos para la instrucción de los expedientes por el órgano responsable. En este caso, los informes serán emitidos en el plazo de diez (10) días

desde su requerimiento, salvo que el instructor del expediente, atendiendo a las características del informe solicitado o del propio procedimiento, solicite su emisión en un plazo menor o mayor, sin que en este último caso pueda exceder de un mes.

Los citados trabajos se ejecutarán siempre en coordinación con los Servicios Técnicos Municipales.

Cuando la resolución que ponga fin al procedimiento de reclamación patrimonial impute la responsabilidad a la empresa adjudicataria de este contrato en virtud de lo dispuesto en los pliegos que rigen el mismo, ésta deberá comunicar fehacientemente al servicio instructor del expediente, en el plazo de dos (2) meses, bien que se ha procedido al pago de la indemnización determinada bien que se ha interpuesto alguno de los recursos administrativos o jurisdiccionales legalmente establecidos.

Igualmente, si se interpuso recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa, una vez que exista sentencia firme, si ésta ratifica la responsabilidad de la empresa, deberá comunicar fehacientemente al servicio instructor del expediente, en el plazo de un (1) mes, que se ha procedido al pago de la indemnización.

El adjudicatario estará obligado al pago de las indemnizaciones que se deriven de los procedimientos de responsabilidad patrimonial a que se refieren los apartados anteriores. Esta obligación tendrá carácter contractual.

10. ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se efectuarán bajo la dirección y supervisión del responsable del contrato, que será la Dirección General de Limpieza y Residuos, del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, competente en la materia, siendo la encargada de fijar las interlocuciones con el contratista en el funcionamiento ordinario del servicio y en las situaciones de urgencia que pudieran producirse.

El responsable del contrato designará a un titulado superior o medio que ostentará la dirección del contrato (**Responsable municipal del contrato**), a efectos de realizar la debida supervisión y comprobación del cumplimiento de las condiciones de este Pliego y de las órdenes e instrucciones emanados, de asumir las funciones de enlace y coordinación con la empresa adjudicataria, de aclarar o interpretar cualquier cuestión del contrato que pueda suscitar duda, realizando el seguimiento y la inspección y control de calidad de los trabajos, rechazando aquellos que no cumplan las debidas condiciones para alcanzar los objetivos del presente pliego, con el fin de lograr la máxima eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.

Son funciones del responsable del contrato:

- Todas aquellas que se especifiquen en este Pliego de Condiciones Técnicas Particulares y en el correspondiente PCAP.
- Verificar el cumplimiento de las condiciones y plazos de ejecución de los trabajos descritos en los pliegos y dar las instrucciones oportunas.
- Realizar el seguimiento de todos los trabajos efectivamente realizados.
- Proponer las modificaciones en la organización del trabajo, rectificaciones y subsanaciones de cualquiera de los trabajos objeto del contrato si fuesen necesarias.

- Verificar el stock de materiales que el adjudicatario declare.
- Convocar y dirigir las reuniones que considere oportunas, y de las que el adjudicatario levantará acta.
- Comprobar el cumplimiento de los indicadores de calidad y evaluación del contrato, así como de las obligaciones que, en relación con cláusulas sociales, se imponen al adjudicatario en el presente pliego o sean ofertadas por éstos, así como las que deriven de la legislación social y laboral vigente.
- Proponer al Órgano de Contratación, las penalidades que, por incumplimiento de sus instrucciones, retrasos, negligencias o errores directamente imputables al adjudicatario, supongan perjuicio para Ayuntamiento de Madrid, tal como se detalla en el apartado de penalizaciones e indemnizaciones incluidas en el Anexo I del PCAP.
- Requerir del adjudicatario la información y documentación que considere oportuna para la buena ejecución del contrato.
- Realizar las inspecciones de los trabajos que considere oportunas, y acceder libremente a los documentos de los trabajos en curso, así como realizar las observaciones que considere oportunas.
- Formular la liquidación de los trabajos realizados.

El responsable del contrato podrá delegar aquellas funciones que estime oportunas, para el adecuado desarrollo de los trabajos.

El adjudicatario asimismo contará con una persona responsable por parte de la empresa (Coordinador/a del Contrato) que estará en permanente contacto con el Ayuntamiento de Madrid, y estará dotada de capacidad de actuación suficiente para garantizar la ejecución y buen fin del objeto del contrato, y que actuará como interlocutora con el ente contratante y en particular, con el responsable del contrato designado por la Administración. Sus funciones se reflejan en el apartado 8 de este PPT. Asimismo, la empresa contratista deberá designar un sustituto que ejercerá las mismas funciones, para supuestos de ausencia total o temporal de dicho responsable de la empresa.

El/la adjudicatario/a está obligado a informar a los Servicios Técnicos Municipales sobre cualquier incidencia que afecte al servicio de forma inmediata.

Cuando el adjudicatario, o las personas de él dependientes, incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del trabajo o el cumplimiento del programa de ejecución fijado, la persona responsable del contrato podrá exigir la adopción de medidas concretas y eficaces para conseguir restablecer el buen orden de la ejecución de lo pactado, incluida la separación de los trabajos de cualquier empleado/a.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a facilitar a la persona responsable del contrato y al personal que con la misma colabore, la labor de inspección y vigilancia de los trabajos en cualquiera de las fases acometidas, facilitándose para tales fines, el acceso a sus instalaciones.

Lo que se expone en este Pliego de Prescripciones Técnicas sobre la inspección y control de los trabajos, no releva al adjudicatario de la responsabilidad en la ejecución de los mismos.

Firmado electrónicamente