

## OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios necesarios para la gestión y asistencia técnica del proyecto de la “Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores”.

La entidad contratada gestionará el proyecto en su doble vertiente con los *comercios* y con los *colaboradores mayores*.

## DURACIÓN DEL CONTRATO

Finalizará el 31 de diciembre de 2016

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La Red de Comercios Amigables se enmarca dentro del Plan de Amigabilidad de la Ciudad de Zaragoza. Pueden consultar más información en <http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/mayores/comercio-amigable.htm>

El comercio de proximidad es uno de los lugares de uso frecuente por parte de las personas mayores. Los comerciantes junto con las personas mayores, son la población destinataria de este proyecto.

El **objetivo principal** respecto a los **comerciantes** es la **sensibilización** sobre las características de la población mayor e información de los aspectos y medidas que pueden adoptar para mejorar la atención a dicha población. **Anexo 1. CATALOGO DE BUENAS PRÁCTICAS.**

En cuanto a las **personas mayores**, el objetivo final es que puedan disfrutar de una ciudad más amigable, más cómoda y que a la vez sean partícipes y agentes de esas mejoras.

## Finalidad del contrato actual

- Incrementar la adhesión de nuevos comercios a la Red.
- Coordinar los equipos de personas Mayores procedentes de la Red de Centros de Mayores del Ayuntamiento de Zaragoza y su participación activa en el desarrollo del proyecto.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	1 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213

- Realizar actividades formativas para los comercios incorporados a la Red
- Elaborar un manual de Comercio Amigable dirigido a los comercios ya adheridos.

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Los servicios a realizar por el adjudicatario se agrupan en cuatro bloques:

**A.-ORIENTADOS A LOS COMERCIOS PARA SENSIBILIZAR Y PROMOVER LA INCORPORACIÓN DE ÉSTOS A LA RED, Y GESTIONAR EL PROCESO DE INCORPORACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS COMERCIOS EN LA MISMA.**

### A.1 INCORPORACION DE NUEVOS COMERCIOS

#### ***A.1.1 Atención, información y gestión de los comercios para su incorporación al proceso de la Red de Comercios Amigables.***

- Se atenderán las solicitudes de los comercios que deseen incorporarse a la Red procedentes de la estrategia de difusión y captación llevada a cabo por el Ayuntamiento de Zaragoza. La empresa adjudicataria les facilitará la información necesaria para su adhesión a la Red.
- Para iniciar el proceso de incorporación de los comercios interesados se le enviará a la entidad adjudicataria el listado de comercios vía correo electrónico y con periodicidad, al menos, semanal. El plazo para contactar con los comercios será de 5 días hábiles desde la recepción del listado.
- No obstante, la entidad adjudicataria dispondrá al menos de un teléfono de contacto, una dirección de correo electrónico y una dirección de correo postal.

#### ***A.1.2. Coordinación y organización de las visitas de los colaboradores mayores a los comercios interesados.***

- Para realizar las visitas a los comercios se cuenta con equipos de voluntarios colaboradores en el proyecto que semanalmente visitan los comercios, siguiendo el calendario de visitas que la entidad adjudicataria le indique, procurando que las visitas que realicen en el día estén en la misma zona comercial.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es> null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza -



MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$		PÁGINA	2 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR		24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS		26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES		29/02/2016	2078213

- En esta visita los mayores recogerán una serie de datos sobre la amigabilidad del comercio (**Ver anexo 2. LISTA DE CHEQUEO**) Posteriormente el adjudicatario se reúne con los mayores y con la información procedente de las listas de chequeo, redactará el **Acuerdo de Colaboración** que incluirá **Sugerencias de Mejora de Amigabilidad en caso de que sean necesarias (Anexo 3. ACUERDO DE COLABORACIÓN)**

#### A.1.3- Concertar y realizar visitas con el comercio para la firma del Acuerdo de Colaboración y entrega de distintivo de pertenencia a la red.

- Una vez elaborada la propuesta de Acuerdo de Colaboración con las sugerencia de mejora, la empresa adjudicataria visitará el comercio para formalizar el acuerdo y el ingreso en la red del comercio.
- Si para el ingreso en la red del comercio, fuera necesario revisar las sugerencias de mejora, el adjudicatario llevará a cabo tantas reuniones y visitas con el comercio como sean necesarias previa información y aprobación de la Oficina Técnica del Mayor de las sugerencia definitivas de mejora.
- En la visita realizada al comercio, en la que se firma el acuerdo de colaboración, se hará entrega del distintivo de pertenencia a la red como Comercio Amigable que le entregará la Oficina Técnica del Mayor. Todo ello en un plazo no superior a un mes desde la fecha de la visita realizada por los colaboradores mayores.
- Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá haber presentado **Acuerdos de Colaboración con las Sugerencias de Mejora de Amigabilidad, a 200 comercios**. Si para alcanzar estos 200 comercios, fuera necesario, el adjudicatario podrá recurrir a sus propios medios para la captación de nuevos comercios interesados previa conformidad del Ayuntamiento de Zaragoza, sin que suponga un incremento del coste del contrato.
- El adjudicatario acreditará su cumplimiento ante el Ayuntamiento de Zaragoza mediante la presentación de una copia firmada del documento de **Acuerdo de Colaboración** por el propietario/a del comercio, o en aquellos casos en que no sea posible el ingreso del comercio en la Red, justificante de la visita al comercio

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	3 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213

junto con un informe que recoja los motivos por los que el comercio no desea incorporarse a la red. **Anexo 4. Justificante de la visita al comercio.**

- Semanalmente se entregarán a la Oficina Técnica del Mayor los acuerdos de colaboración firmados, los justificantes de visitas que no han aceptado la incorporación a la red y las listas de chequeo que cumplimentan los mayores en sus visitas.
- La empresa adjudicataria remitirá por correo electrónico la información de los comercios adheridos a la red, para su difusión desde el Ayuntamiento de Zaragoza en las Redes Sociales, en el momento en que se produzca dicha incorporación.
- En caso de que no se dispusiera de equipos suficientes de colaboradores mayores, la empresa adjudicataria será responsable de llevar a cabo las visitas de chequeo y realizar igualmente el proceso de incorporación sin coste alguno para la administración.

**A.1.4- Realizar el registro documental e informático de los comercios contactados, así como de la información relevante generada durante el proceso o aquella que pueda ser solicitada por la Oficina Técnica del Mayor del Ayuntamiento de Zaragoza. Anexo 5. Datos a registrar.**

- Semanalmente se enviará a la Oficina Técnica del Mayor un listado actualizado con los comercios adheridos, en soporte digital para su difusión, en el tipo de archivo que el Ayuntamiento le requiera. En él, debe constar al menos los siguientes datos: número de acuerdo, fecha del acuerdo, nombre del comercio, dirección, distrito postal, sector comercial , teléfono y correo electrónico.
- Todos los datos personales que recabe la empresa adjudicataria serán exclusivamente utilizados para el desempeño de las prestaciones derivadas del contrato, de acuerdo a la ley de protección de datos de carácter personal.
- En caso de que el comercio ofrezca atenciones específicas para los mayores se registrará y se comunicará a la Oficina Técnica del Mayor.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	4 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213

## **A.2 SEGUIMIENTO DE LOS COMERCIOS QUE YA PERTENECEN A LA RED**

Organización de visitas de seguimiento a 25 comercios adheridos en el 2015, con el fin de conocer si las sugerencias de mejora se han empezado a llevar a cabo y registrar si existen propuestas para mejorar la atención a los mayores. Estas visitas serán realizadas por los equipos de voluntarios/as. La empresa adjudicataria deberá recoger a través de estos equipos la información necesaria para elaborar el informe de seguimiento que entregará a la Oficina Técnica del Mayor de acuerdo a un modelo propuesto por la empresa adjudicataria.

La Oficina Técnica del Mayor les proporcionará el listado de los comercios a visitar previsiblemente en el segundo semestre del año.

### **B.- ORIENTADAS A LOS COLABORADORES MAYORES. COORDINACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE COLABORADORES MAYORES.**

Los equipos de colaboradores mayores estarán formados entre 3 y 5 personas.

La entidad adjudicataria deberá realizar las siguientes acciones:

1- Proporcionar la información y los materiales necesarios para que los equipos de colaboradores mayores realicen las visitas concertadas previamente por el adjudicatario con los comercios interesados. El Ayuntamiento de Zaragoza suministrará el material elaborado para tal fin.

2- Realización al menos con carácter bimensual de reuniones con los equipos de colaboradores mayores. En estas reuniones se llevará a cabo el seguimiento, coordinación, motivación y se trabajarán todos aquellos aspectos necesarios para el buen funcionamiento del proyecto y de los equipos.

3 - Actualización permanente del listado de colaboradores, informando de las bajas definitivas o temporales, a la Oficina Técnica del Mayor y solicitando nuevas incorporaciones si fuera necesario.

4- Recepción de nuevos colaboradores mayores. Los nuevos colaboradores habrán recibido una formación previa sobre el funcionamiento de la red. La empresa adjudicataria deberá recibir a los nuevos colaboradores y organizar una vista de prácticas con un



ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	5 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213

equipo en activo antes de incorporarlos al proceso habitual.

### C- FORMACIÓN DIRIGIDA A LOS COMERCIOS PERTENECIENTES A LA RED

- Se realizarán hasta 2 charlas-taller de “Estrategias de venta a personas mayores” al menos 1,5 hrs y 2 charlas-taller sobre “Características físicas, psicológicas y sociológicas de la población mayor” de al menos 1,5 hrs de duración.
- Se llevarán a cabo en el horario que se considere más apropiado para el comerciante y en centros municipales que estime el Ayuntamiento de Zaragoza.
- La difusión de la convocatoria a los comercios se realizará desde la Oficina Técnica del Mayor.
- La entidad adjudicataria se encargará de la inscripción. Así mismo y si fuera necesario se pondrá en contacto con los comercios de la red para animarles a su participación. El listado de inscritos se enviará a la Oficina Técnica del Mayor antes del inicio de la charla.
- La empresa adjudicataria realizará una evaluación de la sesión, mediante la aplicación de un cuestionario de evaluación que deberá elaborar y ser aprobado por la Oficina Técnica del Mayor. Finalizada la formación y en el plazo máximo de 7 días naturales, se enviará a la Oficina Técnica del Mayor, el listado de asistentes definitivo y los cuestionarios de evaluación, junto con el resumen de los datos de estos cuestionarios.

### D- MANUAL SOBRE “ESTRATEGIAS ÚTILES PARA QUE SU COMERCIO SEA AMIGABLE”

La empresa adjudicataria deberá elaborar un manual destinado a los comercios de la red.

Este manual irá dirigido a los comercios que ya pertenecen a la Red de Comercios Amigables con las personas mayores. Se realizarán tantas revisiones como sean necesarias por la Oficina Técnica del Mayor antes de la aprobación final del mismo.

La Oficina Técnica del Mayor recibirá el documento maquetado y preparado para la impresión y además incluirá las imágenes e ilustraciones necesarias para hacer el manual atractivo y de uso sencillo y práctico para los comercios.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	6 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213

Este manual pretende:

- mejorar la información sobre la Red y sobre las características de un comercio amigable
- facilitar propuestas para mantener y mejorar la amigabilidad del comercio con los mayores
- proporcionar medios para autoevaluar la amigabilidad del comercio
- proponer acciones y herramientas para recoger las opiniones y propuestas de las personas mayores clientes del comercio

## PRECIO.-

Importe a la baja: 17.800 € más 21% de I.V.A.

## CRITERIOS DE VALORACIÓN

1- Se adjudicarán **hasta 60 puntos sobre 100** a la oferta económica más ventajosa

Puntos = (puntuación máxima x oferta mínima) / oferta valorada

2- Se valorará el Plan de actuación y organización para la incorporación de nuevos comercios **con un máximo de 16 puntos:**

- 8 puntos : Coherencia y viabilidad del Plan de actuación
- 4 puntos: Guión de las visitas a los comercios realizada por la entidad adjudicataria, en cuanto a la viabilidad y coherencia con el objetivo de la visita.
- 2 puntos: Técnicas de captación para nuevos comercios: viabilidad y efectividad prevista.
- 2 puntos : Mejora en los plazos de incorporación de los comercios a la Red.

3- Se valorará la propuesta de organización para las visitas de seguimiento con un **máximo de 6 puntos.**

- 2 punto: Organización de las visitas: viabilidad y adecuación al colectivo de personas mayores.
- 2 punto: Plazos de realización de las visitas de seguimiento
- 2 punto: Guión de la visita de los colaboradores mayores

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	7 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213

4- Adecuación de las metodología de trabajo a los colaboradores mayores hasta un **máximo de 6 puntos**

- 3 puntos: Metodología utilizada durante el desarrollo de una reunión bimensual con los colaboradores mayores
- 3 puntos: Metodología para la incorporación de los nuevos colaboradores

5- Se valorará la formación dirigida a los comercios hasta un **máximo de 6 puntos** ( 3 por cada uno de los dos tipos de charla-taller). En cada charla taller se valorará:

- 1,5 puntos/charla-taller :Adecuación de los contenidos al objetivo de la sesión
- 1,5 puntos/charla-taller: Metodología utilizada para la presentación de los contenidos.

6- Propuestas de mejora hasta un **máximo de 6 puntos**

6.1.- Se otorgarán hasta 3 puntos por la realización de un máximo de dos actividades extraordinaria de motivación y ocio dirigida a los equipos colaboradores valorándose en 1.5 puntos por actividad en función de la adecuación a los destinatarios y a los objetivos del proyecto.

6.2.- Se valorarán iniciativas para favorecer la difusión e intercambio de experiencias similares de ámbito nacional y/o internacional con un máximo de 3 puntos:

- 1,5 puntos: Metodología prevista para la difusión de la Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores entre ciudades de ámbito nacional e internacional
- 1,5 puntos: Actividades programadas para el intercambio de experiencias

Las mejoras propuestas no supondrán un aumento del precio del contrato.



ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	8 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213



## DOCUMENTACION A PRESENTAR

1) Plan de actuación y organización para la incorporación de los nuevos comercios que recoja los siguientes aspectos:

- organización y plazos para realizar el primer contacto con los comercios interesados
- organización y plazos para la propuesta de acuerdo e incorporación si procede del comercio a la red
- guía del desarrollo de una visita a los comercios por parte de la entidad adjudicataria para la propuesta del acuerdo.
- Técnicas de captación de comercios interesados que se llevaría a cabo si fuera necesario para alcanzar las 200 solicitudes.

2) Propuestas de organización y metodología para las visitas de seguimientos de 25 comercios incorporados en 2015, incluyendo al menos plazos y organización para la realización de las visitas y guión del desarrollo de una visita por parte del equipo de colaboradores.

3) Descripción de la metodología de las reuniones bimensuales con los colaboradores y el proceso de incorporación de los nuevos colaboradores mayores

4) Propuesta de guión de la charla- taller “Estrategias de venta a personas mayores” : contenidos y metodología

5) Propuesta de guión de la charla- taller “Características físicas, psicológicas y sociológicas de la Población Mayor”: contenidos y metodología

6) Propuesta de características ( imagen, accesibilidad de la información...) y esquema del contenido del manual de “Estrategias útiles para que su comercio sea amigable”

7) Propuestas de mejora. Se considerarán como tales la propuesta de actividades de ocio y motivación para los equipos de colaboradores y las relacionadas con la difusión y el intercambio de experiencias similares nacionales e internacionales.

8 ) Oferta económica a la baja.

Toda la documentación anterior requerida no podrá superar las 30 páginas en formato Arial 12 con 1,5 de interlineado.

## LUGAR DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	9 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213

En el plazo de 10 días a contar desde el siguiente día de la fecha de publicación en el tablón municipal, se hará llegar la documentación a la Oficina Técnica del Mayor (Calle Albareda ,4)

Teléfono de contacto: 976 72 18 03

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	10 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213

**Anexo 1**

**CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS**

Le proponemos este catálogo de buenas prácticas para que su establecimiento sea considerado COMERCIO AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES

1. El trato es cercano y amable con los mayores
2. El personal está sensibilizado e informado en la atención de personas mayores, algunas de ellas con determinadas características físicas, cognitivas o sensoriales
3. El ruido ambiental, incluida la música de fondo, es suave
4. Las estanterías son fácilmente accesibles, o bien el personal puede ayudar a la persona que lo precise
5. El establecimiento está bien iluminado
6. El etiquetado es legible para las personas mayores o bien el personal puede leerlo a la persona que lo necesite
7. El establecimiento es de fácil acceso. No hay obstáculos en suelos y zonas de paso
8. Dispone de algún asiento para descansar, en caso necesario

El distintivo supone un sello de calidad, reconociendo su establecimiento como socialmente responsable, comprometido con las necesidades de las personas mayores y contribuyendo a hacer una ciudad más amable

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



**Anexo 2**

**RED DE COMERCIOS AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES DE**

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$		PÁGINA	11 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR		24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS		26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES		29/02/2016	2078213

**ZARAGOZA  
LISTA DE CHEQUEO**

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:  
 PERSONA DE CONTACTO:  
 DIRECCIÓN:  
 TELÉFONO:  
 SECTOR COMERCIAL:

		Observaciones
ACCESIBILIDAD	<input type="checkbox"/> Entrada accesible. Sin escalones. Posible entrar con silla de ruedas. <input type="checkbox"/> No hay obstáculos en la entrada (alfombras, maceteros, paragüeros, etc.) <input type="checkbox"/> Iluminación exterior del comercio suficiente <input type="checkbox"/> Puertas fáciles de abrir (Puertas automáticas señalizadas, etc.) <input type="checkbox"/> Pasillos con anchura suficiente <input type="checkbox"/> Pasillos libres de obstáculos	
INFORMACIÓN y ATENCIÓN	<b>Comunicación oral:</b> <input type="checkbox"/> Se utilizan palabras sencillas y familiares, en oraciones cortas y claras <input type="checkbox"/> Tono amigable <input type="checkbox"/> Trato respetuoso <b>Comunicación escrita:</b> <input type="checkbox"/> Se utilizan palabras sencillas y familiares, en oraciones cortas y claras <input type="checkbox"/> La señalización con fuentes legibles y con contraste suficiente (carteles, indicaciones, etc.) <input type="checkbox"/> Los materiales impresos con fuentes legibles y con contraste suficiente (recibos, folletos, etc.) <input type="checkbox"/> Etiquetado y marcado de productos y precios visible con fuentes legibles y contraste suficiente <b>Atención:</b> <input type="checkbox"/> Actitud facilitadora (lectura de etiquetas, etc.)	
SONIDO	<input type="checkbox"/> Sonido ambiental con volumen adecuado	
ILUMINACIÓN	<input type="checkbox"/> Interior del establecimiento bien iluminado	
COMODIDAD	<input type="checkbox"/> Dispone de asiento para descansar <input type="checkbox"/> Ofrece medios para facilitar el transporte del producto sin coste (bolsas, etc.)	
SERVICIO A DOMICILIO	<input type="checkbox"/> Dispone de servicio a domicilio	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es>  
 Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	12 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213

VALOR AÑADIDO PARA PERSONAS MAYORES

	Observaciones
<input type="checkbox"/> Se realizan descuentos para Personas Mayores	
<input type="checkbox"/> Dispone de servicio a domicilio gratuito para Personas Mayores	
<input type="checkbox"/> Dispone de atención telefónica para la realización de pedidos para personas mayores	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	13 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213

**ACUERDO DE COLABORACIÓN**  
**RED DE COMERCIOS AMIGABLES**  
**CIUDAD DE ZARAGOZA**



**NOMBRE DEL COMERCIO**

Tras las visitas realizadas por el equipo de la Red de Comercios Amigables de Zaragoza, los días ..... se proponen las mejoras a realizar que a continuación se detallan.

- 
- 
- 

Tal y como establece la Red de Comercios Amigables de Zaragoza, el comercio..... se compromete a llevar a cabo dichas mejoras en el plazo máximo de 2 años, a partir del día de la fecha.

Por su parte, el Ayuntamiento de Zaragoza, se compromete a realizar difusión de su establecimiento en todos los Centros de Convivencia Municipales y a través de su página web y redes sociales, así como en otros medios que se consideren oportunos.

Valores añadidos para mayores en el comercio:

I.C de Zaragoza a      de      de 2016

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es> Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$		PÁGINA	14 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR		24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS		26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES		29/02/2016	2078213

**Anexo 4**

A fecha            de            de 2016 se ha realizado la visita en la que se hace entrega de la propuesta de Acuerdo de Colaboración para su incorporación a la Red de comercios amigables con las personas mayores.

Quedando pendiente la posibilidad de su posterior incorporación.

I.C de Zaragoza a ..... de .....de 2016

Empresa adjudicataria

Nombre del Comercio

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



ID. DOCUMENTO	MTE5LzU0NjM4MC9UMQ\$\$	PÁGINA	15 / 15
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
05842M JAVIER LUIS VIELA SALA	JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR	24/02/2016	2075238
04921W M TERESA YAGO SIMON	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	26/02/2016	2077424
13934T IGNACIO CELAYA PEREZ	COORDINADOR GENERAL DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES	29/02/2016	2078213