

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA RED DE COMERCIOS AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES

Clausula 1.- LA RED DE COMERCIOS AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES. PROYECTO Y OBJETIVOS

La Red de Comercios Amigables con las personas mayores 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.

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.

Clausula 2.- 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, además del mantenimiento y dinamización del proyecto en las redes sociales

Todos los contenidos de este pliego de condiciones, organizativos, metodológicos y de cualquier otra índole, tienen carácter de mínimo y será tomado como punto de partida para la elaboración del proyecto a presentar.

El Proyecto de Red de Comercios Amigables con las personas mayores es de titularidad municipal

Clausula 3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

1. Gestionar la adhesión de nuevos comercios a la red.
2. Realizar actividades formativas para los comercios incorporados a la red
3. Seguimiento y evaluación de los comercios pertenecientes a la red
4. Organizar y gestionar la dinamización y difusión del proyecto en las redes sociales
5. Coordinar los equipos de personas mayores procedentes de la Red de Centros de Convivencia para personas mayores del Ayuntamiento de Zaragoza y su participación activa en el desarrollo del proyecto.
6. Organizar y gestionar un evento anual de difusión de la Red de Comercios Amigables

1. Gestionar la adhesión de nuevos comercios

La empresa adjudicataria deberá gestionar la captación e incorporación a la red de nuevos comercios, hasta un máximo anual de 150 visitas en las que se realizará la entrega de la propuesta de acuerdo de adhesión siguiendo la metodología del proyecto. Para ello deberán llevar a cabo las siguientes acciones:

- Captación, atención, información y gestión de los comercios para su incorporación al proceso de la Red de Comercios Amigables.
- Coordinación y organización de las visitas de los colaboradores mayores a los comercios interesados.
- Concertar y realizar visitas con el comercio para la firma del Acuerdo de Colaboración y entrega de distintivo de pertenencia a la red.
- 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 las personas mayores en sus visitas.
- 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 enviándose semanalmente por correo electrónico a la Oficina Técnica del Mayor.

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 de los comercios a la red sin coste alguno para la

administración.

2. Realizar actividades formativas para los comercios incorporados a la red

- Organización de 4 charlas-taller al año dirigidas a informar sobre temas de interés para los comercios relacionados con personas mayores. Deberán versar sobre aspectos relacionados con el marketing y las ventas, buenas prácticas, características socioculturales de los mayores, estrategias de venta, captación de mercados y buena atención y servicio ... etc relacionadas en todos los casos con personas mayores y comercios de proximidad.

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 y tendrán una duración al menos del 1h 30 min.

La entidad adjudicataria se encargará de la difusión de la convocatoria e inscripción. Así mismo 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 al menos un día antes 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. Igualmente llevará el registro de los comercios participantes en todas las charlas

3. Seguimiento y evaluación de los comercios pertenecientes a la red

Organización de 100 visitas de seguimiento al año a comercios que ya pertenecen a la red y que les serán indicados por la Oficina Técnica del Mayor, con el fin de conocer el grado de implementación de las propuestas de mejora que incluía el acuerdo de adhesión y el registro de otras propuestas que pueda estar desarrollando para mejorar la atención a las personas mayores.

Estas visitas serán realizadas por la entidad adjudicataria junto con un voluntario/a de los equipos de colaboradores. La entidad adjudicataria elaborará un informe de seguimiento que entregará a la Oficina Técnica del Mayor de acuerdo a un modelo propuesto por la entidad y que será aprobado con anterioridad por la Oficina Técnica del Mayor. El informe será entregado en formato digital incluyendo una tabla de contenidos y en papel.

4.- Organizar y gestionar el mantenimiento y dinamización del proyecto en las redes sociales

La empresa adjudicataria llevará a cabo la difusión de la Red de Comercios en las Redes Sociales:

4.1 En coordinación con la Oficina Técnica del Mayor del Ayuntamiento de Zaragoza y bajo los criterios establecidos para la gestión de Redes Sociales, realizará al menos:

- Elaboración de 12 noticias al año para el Facebook corporativo
- Difusión en Twitter de los hechos relevantes de la Red: nuevas incorporaciones, sesiones de formación,con periodicidad al menos semanal
- Mantenimiento y dinamización de la plataforma Facebook de intercambio de ciudades con comercios amigables de la Red de ciudades Amigables con las personas mayores.
- Envío de los comercios adheridos en un plazo de 24 horas desde su incorporación para su publicación en la web municipal.

4.2 La empresa adjudicataria, previo acuerdo con la Oficina Técnica del Mayor realizará campañas de difusión en las redes sociales, orientada a las personas mayores, a los comercios y a la ciudadanía :

- promover la incorporación de nuevos comercios
- difundir y dar a conocer la existencia de la red
- motivar a los comercios que pertenecen a la red al aumentar su presencia en las Redes Sociales.

La duración y periodicidad de las campañas será de una semana cada tres meses.

5. Coordinar los equipos de personas 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 cada dos meses de una reunión con los 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 entidad adjudicataria deberá recibir a los nuevos colaboradores y organizar una vista de prácticas con un equipo en activo antes de incorporarlos al proceso habitual.

6. Organizar y gestionar un evento anual de difusión de la red de comercios amigables

Con el fin de difundir la Red de Comercios amigables con las personas mayores, la entidad adjudicataria deberá organizar y gestionar un evento anual de ámbito de ciudad. Esta actividad deberá favorecer el conocimiento de la Red entre las Personas Mayores y/o la difusión de la misma entre los comercios

La actividad a realizar deberá ser previamente acordada con el Ayuntamiento de Zaragoza, Oficina Técnica del Mayor, quedando excluidos del importe de este contrato los gastos generados por la actividad, excepto las tareas de preparación, organización y gestión y evaluación del mismo que serán por cuenta de la empresa adjudicataria

Clausula 4.- COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

La supervisión técnica y administrativa ordinaria del contrato para la gestión de los servicios y actividades será llevada a cabo por el técnico la Oficina Técnica del Mayor de Servicio de Servicios Sociales Comunitarios que se determine.

Se entiende que este contacto y coordinación técnica se llevará en dos ámbitos:

- Habitual. Contactos periódicos e intercambio de información con el interlocutor de la entidad para el desarrollo de la actividad programada.

-Extraordinario. Relación, contacto o intercambio de información o documentación a instancia de cualquiera de las partes en relación a contenidos relativos a la ejecución del contrato que no correspondan a la dinámica habitual de coordinación o que por su importancia y/o características de la actividad o servicio se considera oportuno.

Desde la Oficina Técnica del Mayor, del Ayuntamiento de Zaragoza podrá solicitarse, a la empresa adjudicataria, informe de la situación de cada una de las acciones previstas en el contrato, hasta un máximo de tres informes anuales que deberán ser entregados en un plazo no superior a 15 días desde su solicitud.

Clausula 5.- SUPERVISION, CONTROL E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

El cumplimiento de esta tarea por parte de los técnicos de la Oficina Técnica del Mayor de Servicios Sociales Comunitarios se dirigen a la vigilancia del cumplimiento de lo contemplado en los pliegos de condiciones técnicas y administrativas, del desarrollo efectivo del proyecto y lo servicios a prestar por la entidad adjudicataria de este contrato y

a la garantía de la calidad en los servicios y actividades

Cláusula 6. ESPACIOS.

Para la realización de las actividades incluidas en los apartados 2, 5 y 6 incluidos en la cláusula 4, el Ayuntamiento de Zaragoza proporcionará el espacio para el desarrollo de las mismas.

Cláusula 7. COMUNICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

Las campañas de comunicación para la difusión y publicidad de todas las actividades que requieran distintos soportes de difusión, deberán de consultarse y autorizarse por la Oficina Técnica del Mayor el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios con antelación suficiente en lo referido al diseño del mismo así como la colocación correcta de la imagen corporativa para dar traslado a la Dirección de Comunicación para su conformidad.

01 DIC 2016

I.C. de Zaragoza, 30 de noviembre de 2016

LA JEFA DE SERVICIOS
SOCIALES COMUNITARIOS

Fdo. M^a Teresa Yago Simon

EL JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA
DEL MAYOR

Fdo.: Javier Viela Sala

CONFORME
EL COORDINADOR DEL AREA DE PRESIDENCIA
Y DERECHOS SOCIALES

Fdo.: Ignacio Celaya Pérez