



**TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A. / SOLUCIONS INTEGRALS PER ALS  
RESIDUS, S.A. / SELECTIVES METROPOLITANES, S.A.**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLATAFORMA DIGITAL  
PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS A NIVEL FISICO,  
EMOCIONAL, PSIQUICO, SOCIAL Y ECONOMICO. DE TODO EL GRUPO TERSA**

**NÚMERO DE EXPEDIENTE CTTE1150**



<b>1. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>3. DURACIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>5</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>5</b>
4.1. Descripción del servicio .....	5
4.2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, DE PROFESIONALES, DE SEGURIDAD Y GESTIÓN .....	7
4.2.1. <i>REQUISITOS TÉCNICOS</i> .....	7
4.2.2. <i>REQUISITOS PROFESIONALES</i> .....	8
4.2.3. <i>REQUISITOS DE SEGURIDAD</i> .....	8
4.2.4. <i>REQUISITOS DE GESTIÓN</i> .....	9
4.2.5. <i>Seguimiento del Programa de soporte</i> .....	10
4.2.6. <i>Confidencialidad</i> .....	10
La información generada y aportada en las actuaciones que se lleven a cabo en aplicación al servicio, tendrá carácter confidencial cuando al contenido de las sesiones. Esta información quedará sujeta a la Ley 15/1999, de protección de datos .....	10
<b>5. SUBCONTRATACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>6. RESPONSABLES DEL CONTRATO.....</b>	<b>11</b>
6.1. Responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria..	11
6.2. Responsable del contrato por parte de Grup Tersa .....	11
<b>7. PENALIZACIONES Y RESCISIONES ESPECÍFICAS .....</b>	<b>11</b>
<b>8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....</b>	<b>12</b>
<b>9. RETRIBUCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>13</b>



## 1. OBJETO.

El presente pliego tiene por objeto definir las características y condiciones de ejecución de la prestación del servicio de implantación y mantenimiento de un servicio en entorno web con el objetivo de promocionar la salud y bienestar a nivel físico, psíquico, emocional, social y económico , del personal trabajador de Grupo Tersa compuesto por las empresas: TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A. (TERSA), SOLUCIONS INTEGRALS PER ALS RESIDIUS, S.A. (SIRESA) y SELECTIVES METROPOLITANES, S.A. (SEMESA).

De una parte, la Organización Mundial de la Salud indica que la ansiedad, el estrés y la depresión se están convirtiendo en la principal causa de baja laboral en las empresas, y las bajas por motivos psicológicos son las más largas, con una media superior a 90 días.

Así mismo, la estrategia catalana de Seguridad y Salud Laboral 2021-2026 destaca que los trastornos de salud mental son una de las principales enfermedades relacionadas con el trabajo y también considera que la promoción de la salud en el trabajo es complementaria, no sustitutoria, de la prevención de riesgos laborales.

Dado que para Grup Tersa las personas son su recurso más valioso, se está implantando un programa de Bienestar organizacional con el objetivo de mejorar todas las áreas que inciden en el bienestar de las personas trabajadoras desde las vertientes psicológica, física, social nutricional y económica.

## OBJETIVO

El programa a nivel corporativo, debe tener como principal objetivo la mejora de las condiciones de salud y bienestar, para ayudar a prevenir riesgos y reducir enfermedades de todo el personal trabajador que forma parte de la plantilla de Grupo Tersa, lo que se traducirá también en un menor número de bajas.

## BENEFICIOS

Los beneficios de este programa de bienestar integral que abarque las áreas física, psíquica, emocional, social y económica son los siguientes:

### 1. Área Física:

**1.1.Mejora de la salud general:** Actividades físicas regulares pueden reducir el riesgo de enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardiovasculares y obesidad.

**1.2.Aumento de la energía:** El ejercicio regular puede aumentar los niveles de energía y mejorar la calidad del sueño.

### 2. Área Psíquica:

Ofrecer herramientas, soporte psicológico para gestión emocional del personal trabajador y desarrollar una actitud positiva

**2.1.Reducción del estrés:** Técnicas como la meditación y el mindfulness pueden ayudar a reducir el estrés y la ansiedad.



## 2.2. Mejora de la concentración: Actividades que estimulan la mente.,

### 3. Área Emocional:

**3.1. Aumento de la autoestima:** Participar en actividades que te hacen sentir bien con ti mismo puede aumentar la autoestima y la confianza.

**3.2. Gestión de las emociones:** Aprender técnicas para gestionar las emociones puede ayudar a mantener un equilibrio emocional saludable.

### 4. Área Social: Asesoramiento en el vector de relacional con la sociedad

**4.1. Mejora de las relaciones:** Participar en actividades sociales puede ayudar a construir y mantener relaciones saludables.

**4.2. Apoyo comunitario:** Sentirse parte de una comunidad puede proporcionar un apoyo emocional importante.

### 5. Área Nutricional: Asesoramiento orientado a la mejora de los hábitos alimentarios

**5.1. Mejora en el peso y pautas de alimentación:** Dar soporte en los aspectos básicos de la alimentación

**5.2. Apoyo en planificación de dietas y menús semanales:** Asesorar sobre los aspectos de planificación de las diferentes comidas en función de los nutrientes necesarios para tener una salud correcta.

### 6. Área Económica:

**5.1. Estabilidad financiera:** Programas que incluyen educación financiera pueden ayudar a gestionar mejor los recursos económicos.

**5.2. Reducción del estrés financiero:** Una mejor gestión del dinero puede reducir el estrés asociado a las preocupaciones económicas

- Prevención de la aparición de futuros problemas en cualquiera de los ámbitos a tratar.
- Reducción del absentismo con la orientación adecuada por parte de profesionales a preocupaciones y problemas de las personas trabajadoras.
- Mejora de la productividad.
- Integración del programa de soporte en el conjunto de beneficios sociales de la empresa.

La plataforma debe ser intuitiva y de fácil acceso para dar respuesta a las necesidades de consulta de cualquier perfil profesional trabajador de Grupo Tersa que quiera darle uso. Deberá ofrecer un servicio de consultas a través de citas, donde profesionales expertos en las materias de consulta puedan responder a las cuestiones planteadas por los usuarios.



La prestación del servicio debe realizarse de acuerdo con los requerimientos y condiciones que se estipulan en este pliego, así como en el correspondiente pliego de condiciones particulares, relativas a la presente contratación, del que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El ámbito de cobertura del servicio contratado, debe abastecer a la totalidad del personal empleado de Grup Tersa, que en la actualidad es de 500 personas distribuidas en las tres empresas de las que se compone el Grupo (SEMESA, TERSA y SIRESA).

Este número pudiera incrementarse en unas 100 personas más en época estival, debido a las diferentes campañas donde es necesario contratar a personal.

Es decir, la plataforma on line debe permitir la gestión, acceso y utilización por un total de unas 600 personas aproximadamente.

## **3. DURACIÓN DEL CONTRATO.**

El plazo de duración será de 1 año y se prorrogará de forma expresa por períodos anuales hasta un máximo de 3 anualidades de prórroga. Consecuentemente, la duración máxima del contrato con sus prórrogas será de 4 años (1+1+1+1),

## **4. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

### **4.1. *Descripción del servicio***

El servicio requerido es el de una plataforma Online a través de la cual, se puede promocionar la salud y el bienestar del personal del Grupo Tersa.

#### **REQUISITOS:**

- La atención deberá ser individualizada y externa a Grup Tersa.
- El personal trabajador podrá utilizar la plataforma de manera confidencial y gratuita en situaciones relacionadas con el trabajo y/o el ámbito personal que le generen malestar, físico, psicológico, emocional, social y económico.
- La persona trabajadora que desee hacer uso de esta herramienta, podrá solicitar la asistencia cuando así lo deseé al profesional que se ajuste más a su problemática.
- Las sesiones se concertarán a través de un portal web, un mail, una llamada telefónica una App móvil si se dispone o similar.
- Las sesiones serán principalmente videollamadas, y tendrán una duración de 20 a 40 minutos / sesión en función del servicio ofrecido
- Cada usuaria tendrá a su disposición un máximo de 10 sesiones anuales.

Si la persona usuaria del servicio concluyera sus 10 sesiones y necesitara más sesiones para mejorar, dado que en ocasiones algunos procesos son algo distendidos, que exista la posibilidad que el trabajador siga el proceso de mejoría por su cuenta con ese mismo profesional haciéndose cargo del coste, pero que contemplara un % de ahorro.



Con el fin de trabajar hacia el bienestar completo e integral de los trabajadores/as, la plataforma deberá abordar, al menos, las temáticas de bienestar físico, bienestar emocional, bienestar nutricional y gestión financiera a nivel familiar.

En cada una de las temáticas a abordar, a continuación se definen los servicios que deberán poder abordarse:

#### Soporte emocional

- Psicología general
- Conflictos laborales
- Conflictos familiares o de pareja
- Acompañamiento en enfermedades graves
- Acompañamiento en el duelo por pérdida de ser querido
- Acompañamiento en el cuidado de personas al cargo con algún tipo de discapacidad
- Consejería infantil / adolescente
- Meditación individual

#### Soporte físico

- Fisioterapia general
- Educación visual
- Suelo pélvico
- Recuperación postparto
- Premenopausia / menopausia

#### Nutrición

- Alimentación sana
- Control de peso
- Dieta vegetariana
- Elaboración de menús semanales con listas de la compra

#### Finanzas Personales

- Asesoramiento para la reducción energética (agua, luz, electricidad, gas, ...)
- Soporte para gestión de ayudas públicas y subvenciones
- Asesoramiento para gestionar las finanzas personales y economía doméstica

Por otro lado, en este mismo sentido y con el fin de obtener un alto grado de participación, se requiere que su contenido sensibilice, motive y se adapte a diferentes niveles de actividad previa y conocimiento. Para cumplir con este punto, dentro de la plataforma se debiera ofrecer como mínimo lo siguiente:

- **Recursos de información:** con el fin de mejorar el conocimiento y trabajar la sensibilización hacia la vida saludable de manera continua, se requieren de una serie de acciones periódicas de comunicación que contengan, entre otros, noticias, vídeos, newsletter y píldoras informativas de las diferentes temáticas.
- **Campañas:** además de las diferentes formas de sensibilización, se solicita disponer de una serie de programas que requieran mayor implicación del trabajador/a, durante un tiempo determinado y permitan la progresión del aprendizaje.



- **Webinar:** Se solicita, al menos, 1 acción de este tipo cada mes. Además de la emisión en directo con el personal experto, se requiere la disponibilidad del contenido en diferido. Se publicará con antelación un calendario con el contenido, ponente, fecha y horario.

El adjudicatario del servicio deberá incluir **asesoramiento al personal del Departamento de Personas de Grupo Tersa** designadas para que éstas puedan realizar seguimiento para un correcto servicio: asesorar al personal trabajador; claves de acceso; indicaciones de utilización de la plataforma, personas de contacto frente a disfuncionalidades, ...

Para dar inicio al servicio mediante plataforma, se establecen como mínimo las siguientes fases de actuación:

1. Fase previa de diseño según las necesidades de Grupo Tersa.
2. Fase de implantación, donde se llevará a cabo el análisis de necesidades, el diseño y la planificación de acciones, así como la preparación técnica de la plataforma.
3. Fase de Comunicación al personal trabajador de Grupo Tersa.
4. Fase de seguimiento a través de indicadores de uso, ...).

En todas las fases, el personal de la empresa adjudicataria experto en la plataforma, integrará al personal designado por Grupo Tersa en la elaboración del plan de arranque.

La empresa adjudicataria, presentará trimestralmente un informe del uso del programa de apoyo que respetará la confidencialidad en relación a la información clínica del personal trabajador que hayan hecho uso, pero que garantice los datos suficientes para detectar alteraciones a nivel de clima laboral o situaciones de riesgo psicosocial al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL).

Debe ejecutarse la implantación del servicio dentro de los **dos primeros meses** de duración del contrato.

## **4.2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, DE PROFESIONALES, DE SEGURIDAD Y GESTIÓN**

### **4.2.1. REQUISITOS TÉCNICOS.**

Las características que debe ofrecer la plataforma a nivel técnico son:

- Personalización a la imagen corporativa de Grupo Tersa
- Conexión: web responsive
- La web responsive deberá ser compatible con los siguientes navegadores (en sus últimas versiones):



- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Google Chrome

#### **4.2.2. REQUISITOS PROFESIONALES**

La empresa adjudicataria del servicio, deberá disponer de recursos humanos, ya sean propios o subcontratados, y materiales, necesarios para realizar la actividad de soporte en las diferentes áreas.

- Para el área de psicología: se solicita que los profesionales, como mínimo, estén en posesión del título de graduado en psicología, y tengan experiencia en el abordaje de las situaciones que se les planteen.
- Para el área de nutrición: se requiere que los profesionales tengan el título de nutricionista.
- Para el área de fisioterapia: contar con expertos en la materia titulados en fisioterapia.
- Para el área financiera, se solicita formación universitaria relacionada con economía

Todo el personal especializado que ofrezca la empresa adjudicataria para la ejecución del contrato, dispondrá de las titulaciones académicas necesarias para la prestación de su práctica profesional. Además, deberán estar registrados en los respectivos Colegios Profesionales o similar

La empresa adjudicataria tendrá que presentar una declaración responsable firmada electrónicamente por el representante legal de la empresa, informando de estos datos.

#### **4.2.3. REQUISITOS DE SEGURIDAD**

##### Gestión de usuarios

- Los usuarios que accedan a esta plataforma, deberán ser locales y pertenecientes a la organización Grup Tersa.
- No se permitirá la validación de usuarios pertenecientes a dominios de internet diferentes a los establecidos por el personal TIC de Grup Tersa.
- Se facilitará una web de gestión de usuarios que permita al personal TIC de Grup Tersa administrar el acceso de los usuarios de forma ágil y sincronizada.
- El sistema debe exigir contraseña de acceso y conexión a los usuarios.

##### Comunicaciones

- El portal que ofrece el servicio debe ser seguro y utilizar protocolos seguros de acceso.



### Soporte

- El servicio deberá disponer de soporte técnico para los usuarios finales y para administradores TIC, para la resolución de incidencias.

#### **4.2.4. REQUISITOS DE GESTIÓN.**

- Al menos 5 licencias de tipo “administrador” para la gestión general de la plataforma.
  - Cada persona usuaria, podrá dar uso de cualquier servicio hasta un máximo de 10 sesiones (pudiendo distribuir en las diferentes especialidad).
- Formación / Asesoramiento al personal designado por parte de Grup Tersa en cuanto al uso y gestión de la plataforma.
- Espacio que permita a los “administradores” realizar un seguimiento de la participación en las acciones, del nivel de satisfacción del usuario/a, la creación de indicadores, etc.
- Toda la información se ofrecerá en forma de indicadores, de forma agrupada, con el fin de no vulnerar el derecho a la intimidad y uso de la plataforma por cada usuario anonimizado.
- Reuniones de seguimiento sobre el progreso de las acciones e identificación de nuevas necesidades y mejoras.
- Formación a los usuarios/as sobre el manejo de la plataforma.
- Atención y soporte a los usuarios/as (respuesta máxima en 24h).
- Flujo de datos:
  - Las altas se realizarán de la siguiente manera:

Cada usuario deberá realizar su propio registro y el licitador será el responsable de tratamiento de los datos personales integrados y de dar información de protección de datos a los usuarios.
  - Proceso de baja.

Tanto el licitador como los administradores de la plataforma podrán gestionar la baja y la eliminación del usuario cuando corresponda.



#### **4.2.5. Seguimiento del Programa de soporte**

La empresa adjudicataria del programa realizará seguimiento y evaluación trimestral de las actividades del programa de atención individualizada utilizando los siguientes indicadores con finalidad estadística:

- Número de personas nuevas solicitantes del programa.
- Número de personas que ya estaban en tratamiento y han hecho seguimiento en un mes determinado.
- Número de visitas por solicitud i número total de visitas.
- Tipo de problema o causa de las consultas.
- Valoración numérica del grado de satisfacción de los participantes del programa.
- Calidad del servicio y sugerencias de los usuarios.
- Efecto del programa en la disminución de la problemática psicosocial

#### **4.2.6. Confidencialidad**

La información generada y aportada en las actuaciones que se lleven a cabo en aplicación al servicio, tendrá carácter confidencial cuando al contenido de las sesiones. Esta información quedará sujeta a la Ley 15/1999, de protección de datos

### **5. SUBCONTRATACIÓN**

El Adjudicatario no podrá en ningún caso ceder a terceros la subcontratación de ninguna parte del alcance establecido en los pliegos sin el previo consentimiento escrito de TERSA.

TERSA podrá pedir al Adjudicatario la documentación que sea necesaria para dar su consentimiento.

El Adjudicatario deberá aplicar un plan específico para las empresas subcontratadas por él para que éstas cumplan con las disposiciones contenidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, además de cualquier normativa vigente de seguridad existente en relación a la naturaleza de la acción que se deba desarrollar en la empresa contratista, y será responsable de que los montajes se ajusten a lo establecido en este PPT.



## 6. RESPONSABLES DEL CONTRATO

### 6.1. ***Responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria***

El contratista deberá nombrar un responsable del contrato, que actuará como interlocutor delante de Grup Tersa, y que será el responsable de la correcta ejecución del servicio.

Entre otras cosas el responsable deberá:

- Garantizar el cumplimiento de las actividades comprometidas en su oferta, en plazos y costes.
- Informar a TERSA de cualquier incidente que afecte a la planificación, con tiempo suficiente para elaborar y proponer medidas de mitigación/subsanación.
- Reportar periódicamente el avance y situación del proyecto durante el periodo de servicio.
- Atender todas las dudas y consultas de los interlocutores designados por TERSA.

### 6.2. ***Responsable del contrato por parte de Grup Tersa***

Por parte del Grup Tersa, se designará un responsable del contrato, que será el interlocutor principal con el adjudicatario. El responsable del contrato por parte del adjudicatario deberá:

- Facilitar a la Empresa Adjudicataria toda la documentación e informes previos realizados.
- Coordinar las reuniones necesarias para poner en marcha el proyecto.
- Realizar seguimiento del cronograma del proyecto.
- Atender las peticiones de los interlocutores designados por la Empresa adjudicataria.

## 7. PENALIZACIONES Y RESCISIÓNES ESPECÍFICAS

### 7.1. ***Por incumplimiento del servicio.***

El Adjudicatario cumplirá con los servicios establecidos, como la programación acordada de la periodicidad de los mismos, según el presente Pliego.



Estos incumplimientos suponen la penalización del 5% del importe del contrato, siempre y cuando los incumplimientos sean por causas ajenas a Grupo TERSA.

***7.2. Por incumplimiento en materia de prevención de riesgos laborales.***

La falta de cumplimiento por parte del adjudicatario en materia de seguridad y salud laboral, así como la no aportación de la documentación requerida conforme se acredita el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, será motivo suficiente para que Grupo TERSA pueda resolver el presente contrato con las consecuencias que se puedan derivar hasta que se enmienden las deficiencias. La gravedad del incumplimiento se establecerá según los criterios indicados a la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

***7.3. Por falta de personal y personal no asignado al contrato.***

La detección de carencia de personal técnico para realizar las tareas descritas en el presente documento mientras dure el servicio. También, el descubrimiento de personal trabajador no informado por el adjudicatario en el contrato o a GRUPO TERSA (posibles cambios, etc.).

***7.4. Por entrega de documentación incorrecta o inadecuada según lo establecido en el contrato.***

Entrega de documentación no conforme a las indicaciones y directrices de forma y contenido mínimo y falta de calidad de la documentación aportada y entregada según los estándares de Grupo TERSA. También la ausencia de la misma, sobre todo los informes de seguimiento de la evolución del proyecto.

## **8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Se deberá dar cumplimiento a todas las leyes de prevención de riesgos laborales y procedimientos internos de grupo TERSA, en especial, todo lo especificado en las cláusulas del Anexo I.



## **9. RETRIBUCIÓN DEL SERVICIO**

El adeudo de los servicios se hará según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas y contrato, de acuerdo con los diferentes precios unitarios que refleja el contrato.

Al final de cada intervención, el Adjudicatario procederá a la realización de un Certificado de actuación donde consten:

- Nº de pedido.
- Fecha de finalización del servicio.
- Concepto, deberá indicar el nº de expediente.
- Alcance realizado junto con su valor económico.

La Certificación de realización de los servicios deberá ser revisada y aprobada por TERSA.

Una vez aprobada la certificación, el Adjudicatario emitirá una factura con los cargos o adeudos que procedan en concepto de trabajos realizados