



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL DIAGNÓSTICO GLOBAL DEL PEQUEÑO COMERCIO MINORISTA DE MADRID**

### **1.- INTRODUCCIÓN**

En este documento se describen las prescripciones técnicas relativas al desarrollo y realización de un **Diagnóstico Global del Pequeño Comercio Minorista 2017**, que analice la situación competitiva de los comercios situados en aquellas zonas y sectores comerciales caracterizados por un mayor riesgo de pérdida de competitividad, que serán identificados por la Dirección General de Comercio y Consumo, como organismo competente. El trabajo a contratar supone una continuación del realizado durante 2016, extendiendo las empresas y zonas objeto de diagnóstico y asesoramiento, con los objetivos y el marco estratégico descrito en la Memoria que justifica la necesidad de la contratación.

La entidad o empresa adjudicataria del servicio (en adelante la adjudicataria) realizará todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento. El presente documento se refiere a los aspectos organizativos y las condiciones generales de la prestación del servicio objeto del contrato.

### **2.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato será el análisis de las áreas y sectores que, en su momento, se determinen por la Comunidad de Madrid, cuyas conclusiones y propuestas han de recogerse en un Informe de Diagnóstico del Pequeño Comercio Minorista 2017 (en adelante el Diagnóstico).

Se entenderá como comercio minorista objeto del Programa, el descrito en el apartado 3 "SELECCIÓN DE COMERCIOS Y PYMES ARTESANAS PARA EL DIAGNÓSTICO", del presente Pliego de prescripciones técnicas.

#### **Objetivos del Diagnóstico**

Elaborar un Informe Global, con detalle por zona y sector de actuación que incluya un diagnóstico de posicionamiento competitivo del comercio minorista y el sector artesanal de la Comunidad de Madrid, identificando los puntos débiles detectados así como las mejoras propuestas. Este informe se realizará a partir de una muestra de 200 comercios minoristas y pymes artesanas de la Comunidad de Madrid.

Los Informes definirán líneas básicas de actuación en relación con los comercios minoristas y pymes artesanas, tales como:





- **Fomentar en los comercios y pymes artesanas participantes un cambio de mentalidad** y del modo de trabajar “de comercio a empresa”, mediante el entendimiento y la asunción de nuevas estrategias del pequeño comercio en base al comportamiento del consumo, al proceso de venta, y la detección de oportunidades de negocio, en el contexto de actual.
- **Detectar las necesidades de asesoramiento** de los pequeños comercios y pymes artesanas participantes, orientado a incidir en la capacidad innovadora fundamentalmente en el ámbito comercial.
- **Integrar el marketing estratégico con la estrategia del pequeño comercio o pyme artesana**, aportando soluciones adaptadas a la realidad del establecimiento, que les permiten poder seguir siendo competitivos, analizando la situación en la que se encuentran y conociendo sus posibles áreas de mejora.
- **Realizar conjuntamente con el comerciante o pyme artesana una evaluación de la situación de partida** de su pequeño comercio, un análisis de la situación real de cada establecimiento para conocer su problemática y así poder obtener los indicadores que reflejen la situación actual en temas relacionados con el mercado, su proceso comercial, fidelización de clientela, comunicación, y gestión empresarial.
- **Facilitar la reorientación del pequeño comercio o pyme artesana**, enfocándolo hacia la clientela, y hacia las nuevas situaciones de mercado.
- Diseñar conjuntamente con los comercios minoristas y los pymes artesanas seleccionados, a partir del **diagnóstico** realizado, un **plan de activación comercial** de su establecimiento, que se concrete en iniciativas y soluciones a desarrollar a corto y medio plazo que ayuden a la supervivencia y crecimiento de la empresa.

### 3.- SELECCIÓN DE COMERCIOS Y PYMES ARTESANAS PARA EL DIAGNÓSTICO

La selección de los comercios minoristas y pymes artesanas que participarán en la elaboración del Diagnóstico, tal como ha quedado definido en el apartado 2 anterior, se realizará de acuerdo con el apartado 4.2 de la presente propuesta y teniendo en cuenta los siguientes **requerimientos**:

- Comercios al por menor que tengan la consideración de trabajador autónomo o de micropyme (empresa que tenga un volumen de negocio inferior a 2 millones de euros anuales y que ocupe a menos de 10 personas).
- Comercios cuya actividad se encuadre dentro de las agrupaciones 64 (comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas, tabacos, realizado en establecimientos





permanentes); 65 (comercio al por menor de productos industriales no alimenticios realizado en establecimiento permanente) y 66 (comercio mixto integrado al por menor fuera del establecimiento comercial permanente) del Impuesto de Actividades Económicas;

■ Pymes artesanas que estén dadas de alta en el epígrafe genérico de artesanía 861 del Impuesto de Actividades Económicas.

■ **Estar en situación laboral de activos** en el momento de inicio del Programa en pequeños comercios y pymes artesanas ubicados en la Comunidad de Madrid.

El número de comercios y pymes artesanas participantes, en la modalidad presencial del contrato, será de 200 participantes.

#### **4.- TRABAJOS A REALIZAR POR LA ADJUDICATARIA**

La adjudicataria propondrá los contenidos que estime adecuados y que serán finalmente acordados con la Dirección General de Comercio y Consumo. Estos contenidos deben enfocarse a lograr los objetivos anteriormente mencionados

Con carácter general, el mantenimiento de los estándares de calidad se garantizará mediante el cumplimiento íntegro de lo establecido por la entidad adjudicataria en la oferta técnica presentada ante la Dirección General de Comercio y Consumo (DGCC).

La DGCC validará, en caso de ser necesario, las modificaciones que se produzcan respecto al contenido de la propuesta de la entidad adjudicataria, cuando supongan mejoras respecto a lo ofertado por la entidad adjudicataria en su proyecto.

##### **4.1.- Difusión de la realización del Diagnóstico**

La difusión de la realización del Diagnóstico, entre los comercios minoristas y pymes artesanas de la Comunidad de Madrid, será llevada a cabo por la DGCC por los medios que estime adecuados. La adjudicataria colaborará con la DGCC, facilitando los objetivos y contenidos del Diagnóstico que sean de interés para la información y difusión del mismo.

Dichas acciones se realizarán con carácter previo al período de presentación de





solicitudes para participar en el Diagnóstico. De manera adicional, la adjudicataria deberá habilitar una página web informativa, que además facilitará la solicitud de participación en el Diagnóstico. Así mismo, se dará la correspondiente información a través de la web institucional de la Comunidad de Madrid [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

### 4.2.- Selección de los participantes

La empresa adjudicataria establecerá unos criterios objetivos y una ponderación de los mismos, validados por la Comunidad de Madrid, a partir del perfil y propuesta de localización geográfica general establecida desde la DGCC, que permita su aplicación a las solicitudes de los comerciantes y pymes artesanas susceptibles de participar en el Programa.

La empresa adjudicataria será responsable de la preselección de los candidatos, encargándose de la recepción de la documentación a aportar por parte de los solicitantes, de aplicar los criterios de valoración establecidos, de ordenar el ranking de los candidatos por sus puntuaciones, y de comunicar el resultado a los candidatos seleccionados o no, gestionando en caso de bajas (en los primeros quince días) las reservas. Corresponderá a la DGCC la validación definitiva de la relación de establecimientos participantes en el Programa.

### 4.3.- Elaboración del Diagnóstico

#### 4.3.1.- Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del presente contrato será como máximo de cuatro meses desde la formalización del contrato.

#### 4.3.1.- Plan de trabajo

Para ayudar a los comercios minoristas y pymes artesanas seleccionados a colaborar, tanto en la realización del Diagnóstico de la empresa, como en el diseño del Plan de Activación Comercial del establecimiento, en la modalidad presencial, el equipo consultor dedicará las horas necesarias de trabajo de campo y de trabajo de gabinete (al menos 6 horas por participante/empresa/taller). En ese sentido, se identifican las siguientes fases de análisis:

**Diagnóstico:** En esta fase del análisis se incluirán actividades y trabajos encaminados a realizar el diagnóstico de los comercios y pymes artesanas participantes, para lo que se revisará toda su actividad comercial, mediante la utilización de herramientas estratégicas para conocer las áreas de mejora y los puntos diferenciales





frente a la competencia.

*Plan de Activación Comercial:* Esta fase del análisis concluirá con el plan de activación comercial del establecimiento, la adjudicataria conjuntamente con el participante elaborarán un informe personalizado con un resumen y análisis final en el que se dictaminen claramente aquellas áreas de mejora que se necesitan para poder competir con éxito en donde es fundamental que cada una de las variables y acciones a realizar sean priorizadas.

La propuesta deberá incluir el alcance del análisis, número de empresas y sectores comerciales, contenidos concretos, objetivos, duración, trabajo de gabinete, seguimiento on line durante el desarrollo del Diagnóstico.

Lo anterior se integrará en un Plan de trabajo, y un cronograma de las actividades a realizar como un proceso integral, describiendo la relación entre la metodología presencial y on line, con los comercios minoristas participantes, todo ello de acuerdo y previa validación de la Dirección General de Comercio y Consumo.

#### **4.3.2.- Plataforma Virtual.**

La adjudicataria pondrá a disposición, para la ejecución del Diagnóstico, una Plataforma Virtual que permita, entre otras, las siguientes actividades: descarga de documentaciones, seguimiento a los comercios minoristas y pymes artesanas participantes, realización de consultas, elaboración de diagnósticos y planes de acción individuales y grupales. Esta plataforma se configura como una herramienta clave en el desarrollo del servicio.

#### **4.3.3.-Lugar y horarios de realización de las actividades del Plan de trabajo**

El Diagnóstico, en su versión presencial, se realizará tanto mediante trabajo de campo en los comercios y talleres seleccionados para la elaboración del diagnóstico, con al menos dos visitas por establecimiento, como en las instalaciones del adjudicatario, para la realización de los trabajos de dirección y coordinación del diagnóstico, trabajo de gabinete y elaboración de los informes.

La realización del trabajo de campo se realizará en el horario y días de la semana que se acuerde con los comercios y talleres seleccionados.

### **5.- Informes resultantes del Diagnóstico**





El adjudicatario hará entrega, como resultado de los trabajos realizados para la elaboración del Diagnóstico, de los siguientes conjuntos de informes a la DGCC:

- Informe Diagnóstico y Plan de Activación Comercial de cada uno de los pequeños comercios minoristas y pymes artesanas seleccionados para la realización del Diagnóstico.
- Informe Diagnóstico y Plan de Activación Comercial Global para el conjunto de los pequeños comercios minoristas y pymes artesanas participantes en el Diagnóstico. Este Informe Global contendrá apartados específicos donde se resuman los Diagnósticos y Planes de Activación Comercial correspondientes a cada una de las zonas y subsectores comerciales que se determinen de acuerdo al proceso de selección de los mismos.

La adjudicataria presentará en su propuesta técnica modelo de Informe Diagnóstico-Plan de Activación Comercial.

Estos informes serán facilitados a la Dirección General de Comercio y Consumo tanto en formato papel como en soporte digital

Todos los Informes, así como la información, documentos y resultados generados a partir de los trabajos realizados para la elaboración del Diagnóstico serán propiedad de la Comunidad de Madrid, que podrá ejercer el derecho de explotación, que incluirá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación, publicación y transformación.

## **6.- SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO.**

La DGCC se reserva el derecho a vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento, por parte de la adjudicataria, de todas las obligaciones que asume a través de esta contratación, teniendo libre acceso a los lugares físicos de desarrollo del Diagnóstico.

Con idéntica finalidad de disponer de un conocimiento inmediato y puntual, se podrá recabar la información necesaria, obligándose la adjudicataria a facilitar los datos solicitados.

Con independencia de lo establecido en el párrafo anterior, la adjudicataria se compromete a proporcionar a la DGCC los siguientes documentos:





- **Informe de Selección de los participantes**, que incluirá: comerciantes y artesanos candidatos para participar en las actividades a realizar en la elaboración del Diagnóstico, previa validación por la DGCC, evaluación de las candidaturas y resultados del proceso, admitidos, reservas y candidatos rechazados.
- **Informes periódicos (mensuales)**, seguimiento y control mensuales de los trabajos realizados de acuerdo al Plan de trabajo y al cronograma propuestos.
- **Memoria Final de Desarrollo del Diagnóstico**, con toda la documentación justificativa: listas de asistencia, trabajos realizados, Diagnósticos y Planes de Activación Comercial de los comercios y pymes artesanas participantes, estadísticas y resultados obtenidos de acuerdo con los objetivos del programa. Así como los Informes Diagnósticos por zona/sector y para la globalidad de los pequeños comercios y pymes artesanas participantes.

La entidad adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto desarrollo de las tareas objeto de este contrato. La adjudicataria será, por tanto, responsable del personal que ejecute el Programa, estando éste sometido a su poder de dirección y organización (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.), siendo de su competencia la relación jurídico-laboral con dicho personal, por lo que éste no tendrá en ningún caso, vinculación jurídico laboral con la Comunidad de Madrid.

Para la realización de las diversas tareas encomendadas, la entidad adjudicataria deberá disponer de un equipo técnico experto en la materia objeto del contrato, de acuerdo con los criterios de solvencia técnica exigidos.

La entidad adjudicataria deberá garantizar que todas las personas que integran el equipo técnico, equipo consultor, coordinación, se comprometen a preservar en todo momento la confidencialidad de los datos que conozcan por razón de la ejecución del servicio.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviera que sustituir a alguna persona del equipo, se garantizará que el servicio quede cubierto con personas que reúnan los mismos requisitos de las sustituidas.

La entidad adjudicataria se responsabilizará de la puesta en marcha y funcionamiento operativo de la Plataforma Virtual descrita anteriormente. Esta plataforma permitirá la descarga de documentaciones, seguimiento a los participantes, realización de





consultas, elaboración de diagnósticos y planes de acción individuales y grupales, constituyendo una herramienta clave en el desarrollo del servicio.

La adjudicataria designará a la persona que asumirá la dirección y coordinación de las actividades relacionadas con el Diagnóstico. Dicha coordinación incluirá, entre otras, las siguientes actividades para asegurar el buen funcionamiento y desarrollo del Diagnóstico:

- ✓ Selección de los comercios y pymes artesanas participantes.
- ✓ Seguimiento individualizado de los comercios y pymes artesanas seleccionados.
- ✓ Resolución de cuantas incidencias puedan producirse durante el desarrollo del contrato.
- ✓ Relación permanente con la Dirección General de Comercio y Consumo.

La Directora General de Comercio y Consumo

Firmado digitalmente por MARÍA JOSÉ PÉREZ-CEJUELA REVUELTA  
Organización: COMUNIDAD DE MADRID  
Fecha: 2017.05.24 15:18:52 CEST  
Huella dig.: fca83564afb895f0875358cd79463ab9954f177b

