



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL “DIAGNÓSTICO GLOBAL DEL PEQUEÑO COMERCIO MINORISTA DE MADRID 2019”

1. JUSTIFICACIÓN

La Dirección General de Comercio y Consumo en uso de sus atribuciones de ordenación y promoción del sector comercial, conforme establece el artículo 26.3.1.2 de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid y el Decreto 193/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, modificado por Decreto 126/2017, de 24 de octubre, del Consejo de Gobierno, promueve la asistencia técnica a las empresas y asociaciones del sector comercial y de servicios.

Continuando la labor emprendida en el año 2016, se plantea la realización de un Diagnóstico Global del Pequeño Comercio Minorista de la Comunidad de Madrid para el año 2019, en el que cada año se ha venido analizando un ámbito territorial y/o sectorial diferente de nuestra región, que analice la situación competitiva de los comercios situados en aquellas zonas y sectores comerciales caracterizados por un mayor riesgo de pérdida de competitividad. Para este año, se analizarán como mínimo comercios pertenecientes a las siguientes zonas y sectores:

- Cuatro municipios de la Comunidad de Madrid, según los siguientes estratos de población:
 - Dos con población menor de 5.000 habitantes.
 - Uno con población entre 5.000 y 50.000 habitantes.
 - Uno con población superior a 50.000 habitantes.
- Dos distritos del municipio de Madrid.
- Los sectores de comercio minorista de la Comunidad de Madrid:
 - Sector del comercio de pescaderías y productos congelados.
 - Sector del comercio del mueble y complementos para el hogar.
 - Sector del comercio de electrodomésticos.
 - Sector del comercio del libro.

La Comunidad de Madrid, determinará la selección final dentro del conjunto de zonas y sectores descritos.

El trabajo a contratar supone una continuación de los realizados en los tres años anteriores -2016, 2017 y 2018-, 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.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será la elaboración de los correspondientes informes sectoriales y territoriales, así como de un informe global, de diagnóstico de las empresas correspondientes a 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 Global del Pequeño Comercio Minorista 2019 (en adelante el Diagnóstico).

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

3. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

Las empresas ofertantes deberán presentar un proyecto que deberá atender a los siguientes objetivos básicos:

- Elaborar un Informe Global, con detalle por zona y sector de actuación que incluya un diagnóstico de posicionamiento competitivo del comercio minorista 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 420 comercios minoristas de la Comunidad de Madrid.
- Los Informes definirán líneas básicas de actuación en relación con los comercios minoristas seleccionados, tales como:
 - **Fomentar en los comercios 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 participantes, orientado a incidir en la capacidad innovadora fundamentalmente en el ámbito comercial.
 - **Integrar el marketing estratégico con la estrategia del pequeño comercio**, 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 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**, enfocándolo hacia la clientela, y hacia las nuevas situaciones de mercado.
- Diseñar conjuntamente con los comercios minoristas 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.

4. SELECCIÓN DE COMERCIOS PARA EL DIAGNÓSTICO

La selección de los comercios minoristas que participarán en la elaboración del Diagnóstico, tal como ha quedado definido en el apartado 2 anterior, se realizará de acuerdo con el apartado 6.1 del presente pliego 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;
- Estar en situación laboral de activos en el momento de inicio del Programa en pequeños comercios ubicados en la Comunidad de Madrid.

El número de comercios y pymes artesanas participantes, en la modalidad presencial del contrato, será de 420 participantes.



5.- CONDICIONES TÉCNICAS GENERALES

5.1. La adjudicataria propondrá los contenidos necesarios para el cumplimiento de las prescripciones contenidas y descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Estos contenidos deben enfocarse a lograr los objetivos anteriormente mencionados

5.2. 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 (en adelante DGCC).

5.3 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.

5.4 La DGCC se reserva el derecho a formular cuantas objeciones estime convenientes y modificar las orientaciones presentadas según las conveniencias del servicio, debiendo someterse el adjudicatario en todo momento a las directrices e instrucciones que le sean formuladas, con objeto de obtener la máxima eficacia y coordinación.

5.5 El contratista deberá presentar previamente a la prestación del servicio, programa detallado de ejecución de la actividad, incluida la captación de los comercios susceptibles de participar.

5.6 La difusión de la realización del Diagnóstico, entre los comercios minoristas, 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.

6. CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES

6.1.- Captación y selección de los comercios participantes.

6.1.1. La empresa aplicará los criterios objetivos de selección descritos más abajo 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 susceptibles de participar en el Programa.

A) De la persona candidata (comerciante):

- 1) Edad
- 2) Relación con el comercio.



2) Del comercio minorista:

1) N° de trabajadores/as, 2) Forma societaria, 3) Años de actividad.

Cada candidatura, obtendrá una puntuación como resultado de cumplimentar los datos referentes al apartado A y al B.

PUNTUACIÓN TOTAL DE LA CANDIDATURA	
TOTAL PUNTUACIÓN PERSONA CANDIDATA (PA)	
TOTAL PUNTUACIÓN DEL COMERCIO (PB)	
TOTAL PUNTUACIÓN DE LA CANDIDATURA = (PA x 0,5) + (PB x 0,5) = PD	Puntuación Definitiva (PD)

CRITERIOS Y PONDERACIONES (A) DE LA PERSONA CANDIDATA:	PUNTOS	PONDERACIÓN	TOTAL VALORACIÓN
EDAD		40%	
• Menos de 25 años	10		
• De 26 a 35 años	30		
• De 36 a 45 años	35		
• Más de 45 años	25		
CARGO		60%	
• Propietario/a	35		
• Gerente	30		
• Encargado de Tienda	25		
• Otro tipo de puesto de trabajo	10		
TOTAL PUNTUACIÓN PONDERADA DEL PERFIL DE LA PERSONA			P (A)



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964148964716749611315

CRITERIOS Y PONDERACIONES B) COMERCIO MINORISTA:	PUNTOS	PONDERACIÓN	TOTAL VALORACIÓN
EMPRESA FAMILIAR		20%	
Nº ACTUAL DE TRABAJADORES/AS		25%	
• Sin personal asalariado	10		
• De 1 a 3	30		
• De 4 a 5	40		
• Más de 5 (hasta 10)	20		
TIPO EMPRESA		25%	
• Empresario/a individual/Economía Social	60		
• Sociedad limitada	25		
• Otras formas	15		
AÑOS DE ACTIVIDAD		30%	
• Menos de 1 año	10		
• Entre 2 y 3 años	25		
• Entre 4 y 5 años	30		
• Más de 5 años	35		
TOTAL PUNTUACIÓN PONDERADA DEL COMERCIO			P (B)

6.1.2. 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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964148964716749611315



seleccionados o no, gestionando en caso de bajas (en los primeros quince días) las reservas.

6.1.3. Corresponderá a la DGCC la validación definitiva de la relación de establecimientos participantes en el Programa.

6.1.4. Sin perjuicio de las acciones de difusión y promoción del Programa que la empresa adjudicataria, en colaboración con la DGCC, realice con carácter previo al período de presentación de solicitudes para participar en el Diagnóstico; 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.comunidad.madrid

6.2.- Elaboración de los Informes de Diagnóstico

6.2.1.- Plazo de ejecución

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

6.2.2.- Plan de trabajo

Para la realización del Diagnóstico de la empresa, como para el diseño del Plan de Activación Comercial del establecimiento, 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 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, en el que la adjudicataria, conjuntamente con el participante, elaborará 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.

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.

6.2.3.- 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.

6.2.4.-Lugar y horarios de realización de las actividades del Plan de trabajo

El Diagnóstico presencial se realizará tanto mediante trabajo de campo en los comercios 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 seleccionados.

6.2.5.- Informes resultantes del Diagnóstico

6.2.5.1. 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 seleccionados para la realización del Diagnóstico.

- Informe Diagnóstico y Plan de Activación Comercial Global para el conjunto de los pequeños comercios minoristas 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.

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



6.2.5.3. Estos informes serán facilitados a la Dirección General de Comercio y Consumo en soporte digital.

6.2.5.4. 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.

7.- RECURSOS HUMANOS NECESARIOS

Para la ejecución del contrato, se considera necesario disponer, por parte de la empresa adjudicataria, de los medios humanos descritos a continuación:

- 1 Director del Proyecto.
- 1 Técnico informático.
- 2 Administrativos.
- 8 Consultores seniors.

8.- SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO.

La Unidad encargada de la supervisión del contrato será la Subdirección General de Entidades Comerciales y Promoción, adscrita a la Dirección General de Comercio y Consumo (DGCC).

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.

9.- DEBERES DEL ADJUDICATARIO

Además de las obligaciones recogidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, el adjudicatario se compromete a:



9.1. Proporcionar a la DGCC los siguientes documentos:

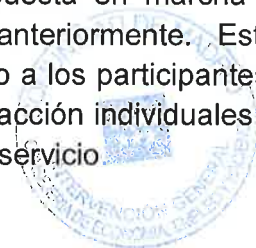
- **Informe de Selección de los participantes**, que incluirá: comerciantes candidatos para participar en las actividades a realizar en la elaboración del Diagnóstico, previa validación por la DGCC, evaluación de las candidaturas y resultados del proceso, admitidos, reservas y candidatos rechazados.
- **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.

9.2. La adjudicataria será 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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.



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

10. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

En la ejecución del presente contrato, la empresa adjudicataria tendrá en cuenta, como mínimo, las siguientes condiciones:

- Tanto en el desarrollo de la web informativa descrita en el apartado 6.1.4 del presente pliego; como para la implementación de la Plataforma Virtual prevista en el apartado 6.2.3 del mismo; así como para cualquier acción de difusión "on line" del Programa (particularmente Redes Sociales) y puesto que estas actuaciones se dirigirán a un amplio colectivo de potenciales comercios participantes, el empresario adjudicatario deberá ajustarse a la normativa sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con diversidad funcional a las tecnologías, productos y servicios relacionados con las sociedad de la información y medios de comunicación social.

Para la acreditación del cumplimiento de esta condición especial de ejecución el adjudicatario deberá presentar una declaración responsable en este sentido.

- En todos aquellos trabajos incluidos en el contrato que implican suministro o utilización de papel (por ejemplo, material de difusión del Programa), éstos sólo podrán ser de dos tipos: reciclado, con un mínimo 85% de fibras reutilizadas y con proceso de blanqueado completamente libre de cloro, o de fibra virgen procedente de bosques de gestión sostenible.

El adjudicatario deberá presentar declaración responsable en la que indique que dicho papel cuenta con certificado de explotación forestal sostenible tipo FSC, PEFC o equivalente.





Comunidad
de Madrid

Dirección General de
Comercio y Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

El incumplimiento de cualquiera de estas dos condiciones especiales de ejecución del contrato dará lugar a la resolución del mismo conforme a lo regulado en los artículos 202.3 y 211.1 f) de LCSP.

11. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

11.1 Confidencialidad

El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la Dirección General y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados (los Servicios), debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

11.2 Protección de datos

11.2.1. Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad 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 (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

11.2.2. Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales esta Dirección General es Responsable del Tratamiento



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964148964716749611315

(Responsable del Tratamiento) de la manera que se especifica en el Anexo a este pliego, denominado "Tratamiento de Datos Personales".

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento (Encargado del Tratamiento) y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre la Dirección General recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Encargado de Tratamiento. Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El Anexo "Tratamiento de Datos Personales" describe en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Dirección General estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

11.2.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales":

a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Dirección General por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente a la Dirección General cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las



medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales".

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Dirección General dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la Dirección General, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", a devolver o destruir los Datos Personales a los que haya tenido acceso; los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último



caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Dirección General o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Dirección General, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" o se instruya así expresamente por la Dirección General, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Dirección General de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Dirección General, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar a la Dirección General, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "Derechos"), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Dirección General con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de





Comunidad
de Madrid

Dirección General de
Comercio y Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá a la Dirección General, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con la Dirección General en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Dirección General, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Dirección General.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Dirección General (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

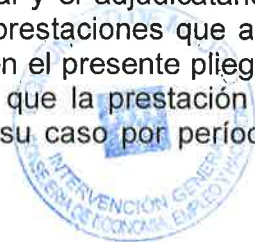
o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Dirección General a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de la Dirección General toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Dirección General y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuidas de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964148964716749611315



iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Dirección General y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato, que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Dirección General no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección General, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

11.2.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Dirección General, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Dirección General decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Dirección General la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Dirección General.
- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Dirección General a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Dirección General de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Dirección General la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Dirección General a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.



ANEXO "TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES"

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en la obtención de datos relativos a las personas responsables de las empresas participantes en el contrato, con el fin de elaborar los correspondientes informes sectoriales y territoriales, así como de un informe global, de diagnóstico de las empresas correspondientes a 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 Global del Pequeño Comercio Minorista 2019.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que, como consecuencia de la ejecución del contrato, resultara necesario, en algún momento, la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Dirección General estuviese de acuerdo con lo solicitado, emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Colectivos y datos tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a los que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder
<p>Sector del comercio minorista de la Comunidad de Madrid.</p> <p>El tratamiento de estos datos irá dirigido a gestionar las altas de participación de las empresas en el Programa de Diagnóstico descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas.</p>	<p>NOMBRE Y APELLIDOS</p> <p>NIF</p> <p>E MAIL</p> <p>TELÉFONO</p> <p>FUNCION EN LA EMPRESA</p> <p>AÑOS DE EXPERIENCIA</p> <p>EDAD</p>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964148964716749611315



Comunidad
de Madrid

Dirección General de
Comercio y Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

<p>Sector del comercio minorista de la Comunidad de Madrid.</p> <p>El tratamiento de estos datos irá dirigido a la realización de una encuesta entre los comerciantes participantes en el Programa de Diagnóstico descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas, cuyos resultados serán incorporados a la Memoria final de justificación del contrato.</p>	<p>NOMBRE Y APELLIDOS</p>
<p>Sector del comercio minorista de la Comunidad de Madrid.</p> <p>El tratamiento de estos datos irá dirigido a la emisión del correspondiente Certificado de realización del servicio</p>	<p>NOMBRE Y APELLIDOS</p> <p>NIF</p>
<p>Sector del comercio minorista de la Comunidad de Madrid.</p> <p>El tratamiento de estos datos irá dirigido a la emisión del correspondiente Certificado de entrega del Plan de Activación Comercial</p>	<p>NOMBRE Y APELLIDOS</p> <p>NIF</p>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964148964716749611315

<p>Sector del comercio minorista de la Comunidad de Madrid.</p> <p>El tratamiento de estos datos irá dirigido a la obtención de la autorización de filmación correspondiente al video de difusión del Programa de Diagnóstico</p>	<p>NOMBRE Y APELLIDOS</p> <p>NIF</p>
---	--------------------------------------

Elementos de tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

- La recogida y captura de datos
- Su registro y grabación
- Su conservación y almacenamiento
- La consulta de los mismos

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

- a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la opción b) o con la c) siguientes:

- b) Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.



- c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe ratificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Medidas de Seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

- Las medidas de seguridad implantadas se corresponderán a las aplicadas de acuerdo al Anexo II (Medidas de Seguridad), del real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de la Dirección General.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por la Dirección General, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por la Dirección General.

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO

Firmado digitalmente por MARÍA JOSÉ PÉREZ-CEJUELA REVUELTA
Organización: COMUNIDAD DE MADRID
Fecha: 2019.05.09 12:33:48 CEST
Huella dig.: efd0f4a9e67c4a29c41e1d3a1839bd36297bc642



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964148964716749611315

