

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

Nº EXPEDIENTE: A/SER-001760/2025

INFORME DE VALORACION DE LA OFERTA TÉCNICA PRESENTADA POR LA LICITADORA AL CONTRATO DE SERVICIOS: "DIAGNÓSTICO GLOBAL DEL PEQUEÑO COMERCIO MINORISTA DE MADRID 2025".

El presente informe responde al análisis técnico de la oferta presentada para el Expediente A/SER-001760/2025, del contrato de servicios denominado "DIAGNÓSTICO GLOBAL DEL PEQUEÑO COMERCIO MINORISTA DE MADRID 2025".

Finalizado el plazo de presentación de ofertas el pasado día 24 de marzo de 2025 y reunida la Mesa de Contratación el día 25 de marzo de 2025, a las 11:00 horas, según se pone de manifiesto en el Acta correspondiente, ha presentado oferta electrónica a la licitación la siguiente empresa:

- ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC (R2800828B)

La documentación administrativa presentada por el licitador es correcta por lo que se acuerda su admisión.

Reunida la Mesa de Contratación el 31 de marzo de 2025, se realiza el descifrado, descarga y apertura del archivo nº 2 "Documentación técnica relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor", resultando que la empresa licitadora ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC, ha presentado la siguiente documentación en relación con el proyecto técnico solicitado en el apartado 10.2 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la valoración de la oferta conforme a los criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor: documento que consta de 1.108 páginas y se encuentra firmado digitalmente por el representante de la empresa.

CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR ESTABLECIDOS EN EL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

De conformidad con lo señalado en la **Cláusula 1, apartado 9.2.2** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que ha de regir el contrato de servicios denominado "Diagnóstico Global del Pequeño Comercio Minorista de Madrid 2025", a adjudicar por el procedimiento abierto y pluralidad de criterios, se valorará hasta con 35 puntos la calidad técnica de la oferta presentada, definida en los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor.

Los criterios cuantificables mediante juicio de valor para valorar la oferta técnica del licitador serán los siguientes:

De 0 a 35 puntos: (máximo 35 puntos).

Se valorarán los diversos proyectos, según al menos los siguientes criterios:

9.2.2.1.- Programa de objetivos y contenidos para el desarrollo y ejecución del objeto del contrato (hasta 15 puntos)

La oferta técnica deberá contener los objetivos y contenidos concretos que serán objeto de análisis en cada comercio participante y sobre los que se elaborarán los

correspondientes informes recogidos en el Pliego, teniendo en cuenta el objeto del contrato y los objetivos del programa (apartados 2 y 3 del PPT).

9.2.2.1.1.- Se valorarán con hasta 13 puntos, los **aspectos** concretos de los comercios que serán objeto de **diagnóstico**, incluidos en cada una de las siguientes **Áreas básicas** de análisis:

- a) Escaparatismo y merchandising.
- b) Gestión de la superficie de ventas.
- c) Gestión del lineal del comercio
- d) Promoción y comunicación de ventas.

Dicha puntuación será distribuida de la siguiente forma:

9.2.2.1.1.1.- Se valorarán con un máximo de 10 puntos (hasta 2,5 puntos por Área básica) los aspectos concretos o KPI,s que se propone analizar en los establecimientos participantes, incluidos en cada una de dichas Áreas básicas, teniendo en cuenta que las áreas a) y d) son comunes tanto para los establecimientos del sector comercio como para los del sector servicios y, por lo tanto, los aspectos que se propongan, deberán tener carácter transversal y ser de aplicación para ambos sectores.

Se tendrán en cuenta en su valoración las siguientes cuestiones: coherencia y claridad de su exposición, el grado de concreción y definición de los aspectos a diagnosticar, la introducción de contenidos innovadores, así como beneficios, justificación y argumentos para su propuesta, el grado de adecuación al objeto del contrato y a los objetivos del Programa.

Para obtener puntuación en este apartado, la oferta técnica deberá proponer como mínimo una UDC por cada Área básica de análisis. Si bien dicha/s UDC/s serán objeto de valoración en el apartado 9.2.2.2.2 y, en su caso, en el apartado 9.2.2.3 de estos criterios. 9.2.2.1.1.2.- Se valorará con un máximo de 3 puntos (hasta 1,5 puntos por Área adicional, con un máximo de dos áreas) la introducción de Áreas de análisis adicionales a las cuatro básicas antes indicadas, establecidas en el PPT, definiendo las mismas, así como los aspectos a analizar en cada una de ellas.

9.2.2.1.1.2.- Se valorará con un máximo de 3 puntos la introducción de Áreas de análisis adicionales a las cuatro básicas antes indicadas, establecidas en el PPT, definiendo las mismas, así como los aspectos incluidos en cada una de ellas, según la siguiente distribución:

- *9.2.2.1.1.2. 1º) hasta 1 punto máximo, por la propuesta de hasta dos áreas adicionales a las básicas (0,5 puntos máximo cada una) dirigidas específicamente a los establecimientos del sector comercio.*

- 9.2.2.1.1.2. 2º) hasta 2 puntos máximo por la propuesta de un área adicional a las áreas básicas dirigida específicamente a los establecimientos del sector servicios.

Las temáticas de las áreas adicionales propuestas podrán versar sobre aspectos tales como:

- *Atención al cliente*
- *Gestión de la empresa desde el punto de vista medioambiental*
- *Otros que el licitador considere concordantes con el objeto del contrato y relevantes para la consecución de los objetivos del programa.*

Para la obtención de puntuación en este apartado, la oferta deberá proponer, al menos, una unidad digital de capacitación (UDC) por cada Área adicional ofertada, con descripción de los temas concretos a abordar en la misma, teniendo en cuenta las condiciones técnicas indicadas en el apartado 6.2.1.2 del PPT, así como la descripción detallada de las características de: las videopildoras, la guía-recurso y la infografía que contendrán dichas unidades.

Se tendrán en cuenta en la adjudicación de la puntuación correspondiente a este apartado 9.2.2.1.1.2 los siguientes aspectos: la justificación de su propuesta, el grado de concreción y desarrollo de los contenidos que comprendan, la claridad en su exposición, la introducción de contenidos innovadores, así como la coherencia y adecuación con el objeto del contrato y con los objetivos del programa.

9.2.2.1.2.- Se valorarán con hasta 2 puntos, los **modelos de informes** propuestos resultantes de los trabajos:

- a) Modelo de Informe diagnóstico Individual - Plan de Activación Individual del Comercio (máximo 1 punto).
- b) Modelo de Informe Diagnóstico Global (máximo 1 punto).

Serán objeto de valoración en este apartado los siguientes aspectos:

9.2.2.1.2.1.- Estructura del informe y la adecuación del nivel de desglose de sus apartados a los destinatarios y objetivos de uno y otro modelo, así como la coherencia de su contenido con las Áreas de análisis establecidas en los pliegos o en las Áreas adicionales que pudiera ofertar el licitador en su propuesta. Máximo 0,75 puntos por cada Modelo de informe.

9.2.2.1.2.2.- *En relación con el modelo del apartado a) se tendrán en cuenta, entre otros aspectos, la claridad del lenguaje y facilidad de lectura, tanto por su estructura como por su contenido, adaptación a los destinatarios del informe (comerciantes con diferentes niveles de conocimientos y/o de formación), así como su adecuación al objeto del contrato y a los objetivos del programa. Máximo 0,25 puntos.*

9.2.2.1.2.3.- *En el caso del modelo de informe del apartado b), se tendrá en cuenta, en cuanto a su contenido, la introducción de datos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato y de los objetivos del programa, así como la claridad en su exposición en base a su estructura y contenido. Máximo 0,25 puntos.*

No obtendrán puntuación en este apartado 9.2.2.1.2, las propuestas técnicas que presenten modelos de informes que no recojan el contenido mínimo establecido en el PPT.

9.2.2.2.- Metodología para el desarrollo de las actividades necesarias para la elaboración de cada uno de los informes descritos en el pliego (hasta 15 puntos)

No obtendrán puntuación en este apartado aquellas ofertas técnicas que hayan obtenido cero puntos en el apartado anterior (9.2.2.1.- Programa de objetivos y contenidos).

En la oferta técnica, se expondrá la metodología utilizada para la obtención de la información necesaria para la elaboración de los informes resultantes.

Para la valoración de este apartado se tomarán en consideración, todos los aspectos que incluya la oferta en su conjunto puestos en relación con el objeto del contrato y con los objetivos del programa.

9.2.2.2.1.- Se valorará con hasta 10 puntos la **propuesta de metodología** para la ejecución de los trabajos, mediante la presentación de una *propuesta de plan de trabajo*, que deberá contener, al menos, los siguientes apartados objeto de puntuación:

- Metodología para la difusión del programa, así como para la identificación, captación y selección de los comercios susceptibles de participar en el mismo para la obtención de la muestra (máximo 3 puntos).

En la valoración de este apartado, se tomarán en consideración, entre otros, los siguientes aspectos, puestos en relación con el objeto del contrato y con los objetivos del programa:

- Planificación de los trabajos, desde el punto de vista temporal y de distribución de los recursos humanos disponibles.

- Fuentes y bases de datos previstas para la identificación de comercios susceptibles de participar en el programa.
- Técnicas y herramientas utilizadas para la captación de los comercios participantes en el estudio.

- Se valorarán con un máximo de 7 puntos:

- La metodología para la realización de los diagnósticos en la fase de consultoría, incluyendo la determinación y forma de graduación de las propuestas de mejora a los comercios participantes.
- Medidas de control de calidad de la prestación, y medios con los que se cuenta, valorándose positivamente la claridad de la exposición de la propuesta, así como la incorporación de nuevas tecnologías.
- La metodología para la elaboración de los informes resultantes de los trabajos.

Además, para la valoración de este apartado la *propuesta de plan de trabajo* deberá incluir una *memoria explicativa de: la estructura, contenido, especificaciones técnicas y funcionalidades de la Herramienta Técnica de Gestión del Diagnóstico*, que será puesta a disposición del programa, a la que se refiere el apartado 6.2.2. del PPT.

La valoración de este apartado se realizará teniendo en cuenta el objeto del contrato y su mejor adecuación a los objetivos del programa.

9.2.2.2.2.- Unidades Digitales de Capacitación (UDC) complementarias a las consultorías, establecidas en el PPT:

La propuesta deberá ofertar una UDC por cada Área de análisis establecida en el apartado 6.2.1.1. del PPT, puntuables con hasta 1,25 puntos cada una (máximo 5 puntos).

Se describirá y detallará la información relativa a los temas concretos que se abordarán, contenido, formato y duración, así como en cuanto a las especificaciones relativas a la calidad de dichas Unidades Digitales de Capacitación en relación con los siguientes apartados mínimos establecidos en el PPT: Videopíldora, Guía-recurso e Infografía.

Para la adjudicación de puntuación en este criterio, se tomarán en especial consideración, los siguientes aspectos: adecuación del contenido, duración y formato de las UDC planteadas a las Áreas y a los aspectos concretos que serán objeto de diagnóstico propuestos en la oferta técnica.

Además, junto con la oferta técnica, la licitadora podrá presentar una “muestra-tipo de UDC” en formato PDF y deberá contener para poder ser valorada, los tres elementos indicados en el apartado 6.2.1.2. del PPT (videopíldora, guía-recurso e infografía). En el caso de la videopíldora, dicha muestra-tipo, deberá incluir link o enlace de descarga que permita su correcto visionado para su correspondiente evaluación.

Toda oferta técnica que no contenga dicha muestra, no obtendrá más de 2 puntos, sobre el máximo de 5, en la valoración de este apartado.

No recibirán puntuación en este apartado 2.2, aquellas ofertas que no incluyan toda la información en él requerida.

9.2.2.3.- Se valorarán, con hasta 5 puntos, las Unidades Digitales de Capacitación (UDC) adicionales a las mínimas establecidas en el PPT encuadrables en cada una de las 4 Áreas básicas de análisis indicadas en el apartado 6.2.1.1 del mismo:

Serán puntuables con hasta 1,25 puntos cada UDC adicional ofertada, pudiendo proponer un máximo de una UDC adicional por cada Área básica analizada.

Para su valoración serán tenidos en cuenta los mismos aspectos del apartado 2.2 de estos criterios.

No obtendrán puntuación en el apartado 9.2.2.3 las ofertas que hayan obtenido cero puntos en los apartados 9.2.2.1 o 9.2.2.2.

No será objeto de puntuación en este apartado las ofertas que no identifiquen el/las Área/s básica/s de análisis en el que será/n encuadrada/s la/s UDC adicional/es propuesta/s.

Se procede, a petición de la Mesa celebrada el 31 de marzo de 2025, a valorar mediante el presente informe técnico la “Documentación técnica relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor” presentada por la licitadora:

ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC

En primer lugar, se comprueba que la oferta presentada por **ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC** (en adelante, ESIC), contiene los elementos establecidos en el apartado 10 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en cuanto a la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, señalados en los apartados 9.2.2.1, 9.2.2.2 y 9.2.2.3 de la cláusula 1 del mencionado pliego, mediante un Proyecto técnico del servicio que contiene su mecánica operativa.

ESIC declara expresamente como **confidenciales** los siguientes apartados de su oferta técnica:

- 1.1. Objetivos y contenidos para el desarrollo y ejecución del Programa
- 1.2. Metodología para el desarrollo de las actividades
- 2.2.1. Metodología para elaboración del Informe Diagnóstico y el Plan de Activación Comercial Individual
- 2.2.4. Herramienta técnica de gestión del diagnóstico (HTG)
- 2.3. Unidades digitales de Capacitación (UDC)
- 3. Unidades digitales de capacitación adicionales
- 5. Entorno Virtual de las Unidades Digitales de Capacitación (UDC)
- Anexos: Todos menos el nº 0.

La propuesta técnica presentada por ESIC aparece estructurada en 4 partes, que vienen a coincidir con los apartados objeto de valoración mediante el presente informe.

0.- Introducción

1.- Contenidos (para dar respuesta a los criterios cualitativos que dependen de un juicio de valor)

2.- Contenidos complementarios para dar respuesta a los criterios cualitativos que dependen de un juicio de valor

3.- Anexos a los contenidos para dar respuesta a los criterios cualitativos que dependen de un juicio de valor (a partir de la página 128 de la oferta técnica).

1.- PROGRAMA DE OBJETIVOS Y CONTENIDOS PARA EL DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO (hasta 15 puntos)

El programa de objetivos aparece definido en la Parte 0 de la propuesta de ESIC, en la cual quedan claramente expuestos y resultan coincidentes con los establecidos en los apartados 2 y 3 del PPT. De igual forma, aparecen perfectamente definidos los contenidos de los trabajos a realizar, incluyendo los materiales entregables en la ejecución del contrato.

1.1.- Aspectos concretos que serán objeto de diagnóstico (hasta 13 puntos):

La oferta técnica de ESIC propone analizar un **total de 83 aspectos** concretos ("parámetros" o "KPIs") de cada establecimiento participante en el Programa, distribuidos de la siguiente forma:

- **47 parámetros distribuidos entre las 4 Áreas básicas** de análisis establecidas en el apartado 6.2.1.1. de Pliego de Prescripciones Técnicas:
 - o 25 de ellos encuadrados en las áreas básicas a) y d), transversales al sector comercio y al sector servicios.
 - o 22 de ellos encuadrados en las áreas básicas b) y c) correspondientes al sector comercio.

- 24 parámetros distribuidos entre las 2 Áreas adicionales e) y f) que el licitador propone en su oferta para el sector comercio, aunque (según se indica en ella), aplicables también al sector servicios.
- 12 parámetros encuadrados en el Área adicional g) que el licitador propone en su oferta para analizar en los establecimientos del sector servicios.

A su vez, divide cada Área de análisis en “grupos temáticos”, en los cuales se encuadran los correspondientes parámetros clave o KPI concretos que se analizarán en cada comercio.

El análisis de cada KPI o parámetro en los comercios, permitirá la realización del diagnóstico de los mismos y en función de su estado o situación, proponer las correspondientes acciones de mejora al comercio.

Para cada una de las Áreas básicas ESIC *propone dos UDCs*, con lo que cumple con lo estipulado en el apartado 6.2.1.2. del PPT, el cual establece que la adjudicataria se compromete a aportar al Programa *al menos una UDC* correspondiente a cada una de las 4 Áreas básicas objeto de análisis.

1.1.1.- Aspectos concretos que serán analizados incluidos en cada una de las Áreas básicas. Máximo de 10 puntos.

*1.1.1.a) Área básica “Escaparatismo y merchandising” (máximo 2,5 puntos).
Área común al sector comercio y al sector servicios*

En este Área, ESIC propone un total de *14 parámetros* o KPIs, que serán objeto de análisis en cada establecimiento, los cuales distribuye entre 3 bloques o grupos temáticos. Alguno de estos grupos temáticos, se clasifica a su vez en subgrupos. *El detalle de esta información ha sido expresamente declarado confidencial por la empresa.*

El número de parámetros propuesto resulta adecuado y suficiente. En la oferta se encuentran convenientemente definidos, justificados y resultan coherentes y en concordancia con el objeto del contrato y con los objetivos del programa. La distribución en bloques o grupos temáticos contribuye a dotarles de mayor claridad de exposición.

Por lo anteriormente expuesto, se valora con **2,5 puntos** los aspectos concretos correspondientes al **Área básica “Escaparatismo y Merchandising”**, que serán analizados en los comercios participantes propuestos por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC.

*1.1.1.b) Área básica “Gestión de la superficie de ventas” (máximo 2,5 puntos).
Área sector comercio.*

ESIC propone el análisis de un total de *12 parámetros* en cada comercio, los cuales distribuye entre 3 grupos temáticos. *El detalle de esta información ha sido declarado confidencial por la empresa.*

Al igual que en el caso anterior, el número de parámetros resulta adecuado y suficiente. En la oferta se encuentran convenientemente definidos, justificados y resultan coherentes y en concordancia con el objeto del contrato y con los objetivos del programa. Además, al igual que en el caso anterior, la distribución en bloques o grupos temáticos contribuye a dotarles de mayor claridad en su exposición a la hora de plasmarlos en los informes resultantes.

Por lo anteriormente expuesto, se valora con **2,5 puntos** los aspectos concretos correspondientes al Área básica “**Gestión de la superficie de ventas**”, que serán analizados en los comercios participantes, propuestos por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC.

1.1.1.c) Área básica “Gestión del lineal del comercio” (máximo 2,5 puntos). Área sector comercio.

Para el análisis de este Área, ESIC propone el estudio de un total de 10 parámetros de cada comercio, los cuales distribuye entre 2 grupos temáticos. *El detalle de esta información ha sido declarado confidencial por la empresa.*

Al igual que en el caso anterior, el número de parámetros resulta adecuado y suficiente. En la oferta se encuentran convenientemente definidos, justificados y resultan coherentes y en concordancia con el objeto del contrato y con los objetivos del programa. La distribución en bloques o grupos temáticos ayuda a dotarles de mayor claridad en su exposición.

Por lo anteriormente expuesto, se valora con **2,5 puntos** los aspectos concretos correspondientes al Área básica “**Gestión del lineal del comercio**”, que serán analizados en los comercios participantes, propuestos por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC.

1.1.1.d) Área básica “Promoción y comunicación de ventas” (máximo 2,5 puntos). Área común al sector comercio y al sector servicios.

Para el estudio de este Área, la oferta técnica de ESIC propone el análisis de 11 parámetros distribuidos en 3 grupos temáticos. *El detalle de esta información ha sido declarado confidencial por la empresa.*

Al igual que en los casos anteriores, ESIC define y justifica de una manera clara y coherente con el objeto del contrato y con los objetivos del programa los aspectos que se analizarán. La distribución en grupos temáticos de dichos parámetros analizados reforzará la comprensión por parte de los destinatarios finales, tanto de los informes individuales, así como del informe global dotándolos de mayor utilidad para sus respectivos objetivos.

Por lo anteriormente expuesto, se valora con **2,5 puntos** los aspectos concretos correspondientes al Área básica “**Promoción y comunicación de ventas**”, que serán analizados en los comercios participantes, propuestos por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC.

1.1.2.- Áreas adicionales de análisis (máximo 3 puntos)

1.1.2.1º) Hasta 2 Áreas adicionales sector comercio, 1 punto máximo, hasta 0,5 por Área.

Cabe destacar que, según se indica en la oferta, las dos Áreas adicionales de análisis propuestas para el sector comercio y sus correspondientes UDCs, resultan perfectamente aplicables también al sector servicios, lo cual enriquecerá el diagnóstico, al verse beneficiado del análisis de dichas áreas el total de establecimientos participantes en el programa pertenecientes a uno y otro sector.

- Área adicional “e)”, páginas 30 a 33 de la oferta:

El detalle de esta información ha sido declarado confidencial por la empresa.

El análisis del Área “E” del comercio se realizará a través del estudio y diagnóstico de 13 parámetros distribuidos en dos grupos temáticos.

En su oferta, ESIC define y justifica la necesidad y adecuación, tanto de la propuesta de dicho Área adicional, así como de los parámetros concretos que se propone analizar incluidos en ella.

Además, la introducción de este Área se corresponde con la mayoría de los objetivos perseguidos por el programa.

ESIC propone en su oferta dos UDCs correspondientes a éste Área, es decir, una más de las exigidas en el PCAP. Además, en la oferta técnica se describen los contenidos que se abordarán en una y otra unidad (numeradas en la propuesta como UDCs números 9 y 10 respectivamente).

Por lo tanto, se valora con 0,5 puntos la introducción del Área de análisis adicional “E” para el **sector comercio**, así como los aspectos concretos que la componen, propuesta por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC.

- Área adicional “f)”, páginas 33 a 36 de la oferta:

El detalle de esta información ha sido declarado confidencial por la empresa.

En cuanto al Área adicional de análisis “F” propuesta en su oferta por ESIC, compuesta por un total de 11 parámetros, se cumple con un importante objetivo del programa.

ESIC propone en su oferta una única UDC adscrita a este Área adicional de análisis (UDC11), cumpliendo así con el mínimo exigido en el pliego para que el Área adicional propuesto pueda ser objeto de valoración.

En la oferta técnica se describen los contenidos que se abordarán ella. Dichos contenidos se consideran adecuados y se consideran un importante apoyo para

la comprensión por parte de los comerciantes de los aspectos analizados de su comercio correspondientes a este área.

Se facilita en la oferta muestra de 11 de las 12 UDCs propuestas a través del enlace y clave de acceso al Aula Virtual de ESIC donde se encuentran alojadas, incluyendo todos sus elementos (videopildora, guía-recurso e infografía) para su visionado y descarga y ello ha posibilitado su comprobación por esta Unidad Promotora.

Por lo tanto, se valora con **0,5 puntos** la introducción del **Área de análisis adicional “F”** para el **sector comercio**, así como los aspectos concretos que la componen, propuesta por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC.

1.1.2.2º) *Hasta 1 Área adicional, sector servicios, 2 puntos máximo:*

Área adicional “g”, páginas 36 a 39 de la oferta:

El detalle de esta información ha sido declarado confidencial por la empresa.

El análisis del Área “G” de los establecimientos del sector servicios se realizará a través del estudio y diagnóstico de 12 parámetros distribuidos en cinco grupos temáticos.

En su oferta, ESIC define y justifica la necesidad y adecuación, tanto de la propuesta de dicho Área adicional dedicada al sector servicios, así como de los parámetros concretos que se propone analizar incluidos en ella. Su temática se encuentra en la línea de las sugeridas en el apartado 9.2.2.1.1.2. 2º) del PCAP y se corresponde con la mayoría de los objetivos perseguidos por el programa.

ESIC propone en su oferta una UDC, correspondiente a éste Área, es decir, cumple con el mínimo exigido en el PPT. Además, en la página 42 de la oferta técnica se describen los contenidos que se abordarán en dicha unidad (numerada en la propuesta como UDC12), adaptados a los temas clave que son objeto de análisis y diagnóstico de este Área adicional.

Por tanto, se valora con **2 puntos** la introducción del **Área de análisis adicional “G”**, para el **sector servicios**, así como los aspectos concretos que la componen, propuesta por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC.

1.2.- Modelos de informes (hasta 2 puntos)

La descripción y argumentación del contenido y estructura de ambos informes se detalla en el apartado 1.3 de la oferta (páginas 42 a 55).

1.2.1.- *Modelo de Informe Individual y Plan de Activación (máximo 1 punto):*

El Modelo de Informe Individual y Plan de Activación presentado por ESIC como Anexo (páginas 141 a 256 de la oferta técnica) tiene una estructura ordenada

desde el punto de vista lógico y cronológico, de tal forma, que comienza por describir el propio documento, para qué sirve y la mecánica utilizada para su elaboración, para pasar después a desarrollar tres apartados: Valoración del punto de venta, Diagnóstico del punto de venta y Plan de mejora del comercio.

El detalle de esta información ha sido declarado confidencial por la empresa

Por todo lo expuesto, se valora el **Modelo de Informe Individual y Plan de Activación** presentado por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC, con **1 punto**.

1.2.2.- Modelo de Informe Global (máximo 1 punto):

El modelo de Informe Global de diagnóstico presentado por ESIC (páginas 259 a 759 de la oferta), *cuyo detalle ha sido declarado confidencial por la empresa*, presenta una estructura y contenido acordes con el objetivo que se pretende de él. En él se detallan de una manera sistemática y ordenada los datos agregados de resultados del total de los diagnósticos realizados en cada una de las Áreas analizadas, así como de las mejoras que les han sido propuesto al conjunto de comercios participantes con apartados específicos por zona y sector analizados.

Junto a este modelo de informe global, se adjuntan modelos de: documentos administrativos y de gestión, informe sectorial, informe zonal y memoria final que, si bien no son objeto de puntuación en este apartado, complementan la información de resultados que se pretende contratar.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se valora el **Modelo de Informe Global** presentado por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC, con **1 punto**.

Ambos modelos incluyen el contenido mínimo establecido en el apartado 6.2.4. del PPT.

Por todo lo expuesto, se valora el **apartado 9.2.2.1. de la cláusula 1 del PCAP: Programa de Objetivos y Contenidos** presentado por la empresa **ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC** con **15 puntos**.

2.- METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA ELABORACIÓN DE CADA UNO DE LOS INFORMES DESCRITOS EN EL PLIEGO (hasta 15 puntos):

2.1.- Propuesta de Metodología (Plan de trabajo): hasta 10 puntos

2.1.1.- Metodología de difusión, identificación, captación y selección (hasta 3 puntos)

En cuanto a la metodología para la difusión (pág. 55) del Programa, ESIC propone la utilización de diferentes soportes. *El detalle de esta información ha sido declarado confidencial por la empresa*, sin embargo, podemos dar algunos ejemplos de dichos soportes como el folleto díplico, la puesta en marcha de la web del programa que permitirá la solicitud de inscripción por parte de los comerciantes, vídeo presentación, etc.

Respecto a la metodología para la identificación y la captación (pág. 66) de los comercios participantes, ESIC propone en su oferta un proceso que comienza con la obtención de una base suficiente de comercios susceptibles de participar en el programa a través de diferentes vías: las propias solicitudes de inscripción de los comerciantes a través de la web, la colaboración activa con la DGCCS a través de acciones de comunicación que se estimen convenientes, bases de datos existentes, censos de establecimientos comerciales y recorrido geográfico “a pie” por las zonas establecidas, seleccionando aquellos comercios que pertenezcan al público destinatario. Por otra parte, se aporta al programa, además del equipo mínimo adscrito al contrato establecido en el pliego, un equipo comercial de captación y otro técnico de telemarketing, así como la coordinación de ambos equipos.

Se describen en la oferta: tanto el argumentario de venta del programa, como un completo sistema de seguimiento de las acciones de captación y de coordinación de los equipos mencionados.

Se realiza en la oferta una descripción de la metodología que se aplicará para la selección validación de las candidaturas, actuaciones en caso de empate, número de reservas y duración de todo el proceso.

El proceso culmina con la puesta en contacto desde ESIC con los comercios seleccionados, comunicándoles el inicio del proceso de Diagnóstico individualizado de su establecimiento que culminará con su propio Plan de Activación Comercial, a la vez que le informarán del consultor asignado a su comercio. La persona del equipo consultor asignado se pondrá en contacto con el comercio para fijar el calendario de trabajo y consensuar las visitas presenciales, día, hora y lugar.

La oferta técnica describe correctamente la planificación de los trabajos desde el punto de vista temporal, y de distribución de los recursos humanos disponibles, fuentes y bases de datos previstas para la identificación de comercios susceptibles de participar en el programa, así como las técnicas y herramientas utilizadas para la captación de los comercios participantes en él.

Por lo anteriormente expuesto, se valora con **3 puntos** la **metodología para la difusión del programa**, así como para la **identificación, captación y selección de los comercios** susceptibles de participar en el mismo para la obtención de la muestra, propuesta por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC.

2.1.2.- Metodología de la fase de consultoría (hasta 7 puntos)

La descripción del sistema y la metodología para la realización de los diagnósticos en la fase de consultoría viene a desarrollar una serie de ideas de base que servirán de marco de desarrollo de todo el proceso. *El detalle de esta información ha sido declarado confidencial por la empresa.*

La oferta técnica describe el procedimiento en su apartado “2.2. Metodologías” (pág. 70):

- En el apartado “2.2.1.-Metodología para la elaboración del informe diagnóstico y el plan de activación individual” de la oferta se describen las tres fases del proceso de consultoría: 1ª: *Valoración del comercio*, 2ª: *Diagnóstico* y 3ª: *Plan de mejora o activación individual (PACI)*.

Como idea de partida define el enfoque del *Asesoramiento Individual*. Parte de la idea de que las sesiones de asesoramiento se centrarán en una interacción colaborativa y productiva, en la relación entre consultor y comerciante, la cual valoramos muy positivamente. Se describen en la propuesta de ESIC una serie de enfoques metodológicos del trabajo muy adaptados al colectivo al que se dirige este programa.

La meta final es: el *diagnóstico* de la situación del comercio y el *Plan de Activación Comercial Individual (PACI)*.

Según explica ESIC en su oferta, es esencial conseguir un PACI consensuado con cada establecimiento comercial totalmente adaptado a sus necesidades, que sea operativo y práctico. Se tratará de acciones cuya puesta en marcha resulten urgentes y prioritarias y que así lo estime el comerciante. Se describe en la oferta la forma de presentación de las propuestas de mejora, basadas en la valoración mediante cuatro grados de conformidad, (ilustrados mediante colores), de la posición objetiva de cada KPI que ha sido previamente analizado.

Se propondrán al comerciante un mínimo de 5 y un máximo de 10 acciones de mejora de los aspectos evaluados en estado “crítico” o “desfavorable” en el diagnóstico sugiriendo plazos adecuados para emprenderlas, recursos humanos y materiales necesarios e incluso el coste (mínimo) aproximado que supondría su aplicación. Cada mejora sugerida y convenientemente graduada se corresponderá con su correspondiente KPI analizado. El responsable del comercio tendrá que decidir, de entre estas acciones que se le proponen, cuáles y cuántas estima oportuno llevar a cabo en su comercio, trabajando con el equipo consultor para concretar todos los aspectos a tener en cuenta para su correcta implementación.

Se relacionan los objetivos globales o estratégicos del Diagnóstico y valoración del comercio. Se indican multitud de ejemplos de mejoras o microproyectos que el PACI del comercio podría sugerir.

Durante toda la fase de consultoría y hasta la finalización del plazo de ejecución del contrato, estará a disposición del comerciante el catálogo completo de Unidades Digitales de Capacitación de apoyo a las consultorías para la mejor comprensión por su parte, tanto de los aspectos diagnosticados, como de las acciones de mejora que se le puedan proponer, tal y como se establece en el PPT.

- En el apartado “2.2.2 de la propuesta técnica de ESIC se detalla la -Metodología para la elaboración del Informe Diagnóstico Global-”.

Para la realización de este informe, se tendrá en cuenta de manera especial el análisis y los cruces de las áreas de análisis de los Diagnósticos individualizados de los comercios. Se realizarán por parte de ESIC los sumatorios de los diagnósticos individualizados, teniendo así una visión práctica y operativa del total de comercios analizados. Se realizará un DAFO y se contemplará propuestas de actuaciones, en base a las necesidades y mejoras detectadas en cada zona, sector o global de los comercios participantes.

- En el apartado 2.2.3 de la propuesta técnica de ESIC se detallan las “Medidas de control y calidad”, en diferentes aspectos del servicio:

- Seguimiento discrecional por parte del consultor vía on line/vía teléfono, de manera intercalada con las sesiones presenciales.
- Se describen diferentes sistemas de control de calidad del desarrollo de los distintos servicios objeto de contratación y se establecerán una serie de indicadores como método de evaluación de la eficiencia y eficacia de todas las actividades realizadas por ESIC.
- Presenta imagen del certificado del Sistema Gestión de Calidad ISO 9001:2015 de los servicios de diseño y desarrollo de asesoramiento de programas formativos, consultoría y asesoramiento a empresas, entidades socioeconómicas e instituciones públicas.
- Describe el procedimiento que aplicará para mejorar la calidad de los entregables (informe de captación, declaración responsable de participación en el programa, informes individuales-planes de activación, informe global, memoria final, etc.). Sobre este particular, conviene recordar que, tal y como se establece en el apartado 21 del PCAP, el contratista será el responsable de la correcta ejecución del contrato, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas del mismo. Así pues, será el contratista el único responsable de realizar los controles oportunos del mantenimiento de los estándares de calidad y rigor técnico para el cumplimiento íntegro de lo establecido por la entidad adjudicataria en su oferta técnica. Por tanto, según lo expuesto, sin que suponga una penalización en su puntuación, este aspecto no es formalmente considerado en el presente informe como una aportación significativa al proyecto.

- Además, ESIC incluye en su oferta un plan de contingencia: un cuadro con posibles puntos críticos, posibles riesgos con medidas o acciones proactivas para dar una respuesta adecuada si éstos llegaran a producirse.

- En el apartado “2.2.4.- Herramienta Técnica de Gestión de Diagnóstico (HTG)”, la oferta técnica describe con todo detalle la metodología utilizada para la realización de los informes resultantes: tal y como establece el pliego de prescripciones técnicas, ESIC pondrá a disposición del programa, para su correcta ejecución, la HTG. *El detalle de esta información ha sido declarado confidencial por la empresa.*

Se explica detalladamente la mecánica de uso, incluyendo imágenes de la propia herramienta. Se describe de forma muy detallada la *estructura*, el *contenido*, las *especificaciones técnicas* (características de desarrollo, motor de bases de datos y portal de desarrollo) y *funcionalidades*

de la HTG, los cuales se consideran perfectamente adecuados para el desarrollo de los trabajos objeto de contratación tanto desde el punto de vista cuantitativo como desde el punto de vista cualitativo.

Con esta herramienta, se elaborarán los Planes de Activación con propuestas de mejora, con el objetivo de lograr un nivel homogéneo de calidad y objetividad, de tal forma que la información resultante del análisis sea comprensiva y operativa para los comercios y garantice un mayor control de la coordinación de ESIC, tanto en su relación con los comercios, como en su relación con los consultores.

En el apartado 6 de la oferta técnica "Recursos humanos necesarios" (página 113 a 118 de la oferta) se describe el perfil y las funciones del personal técnico que se encargará de realizar los trabajos indicados: además del personal establecido como mínimo obligatorio en el apartado 7 del PPT, ESIC ofrece la posibilidad de añadir un *Director Técnico de proyecto*, como figura intermedia impulsora de los trabajos.

Además, incluye un *equipo de captación* y un *equipo de telemarketing*, como se ha indicado ya en el apartado correspondiente a la Metodología de difusión, identificación, captación y selección de participantes.

Recoge la oferta técnica la temporalización y cronograma de los trabajos necesarios para el desarrollo del Programa que podemos considerar adecuados y concordantes con los plazos de ejecución previstos, sin comprometer la calidad de los mismos.

También se incluyen como anexos: modelos de documentación administrativa y de gestión, de informes sectorial y territorial y memoria final del programa, así como una propuesta de cuestionario de satisfacción del mismo.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente expuesto, se valora con **7 puntos** la **metodología para la realización de los diagnósticos** en la fase de consultoría, las **medidas de control de calidad** de la prestación del servicio, así como la metodología para la **elaboración de los informes resultantes** de los trabajos, propuesta por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC.

2.2.- Unidades Digitales de Capacitación (UDC,s) establecidas como **obligatorias** en el PPT encuadrables en cada una de las **4 Áreas básicas** (hasta *1,25 por cada una, máximo 5 puntos*)

Para presentar la muestra-tipo de UDC incluye un enlace de acceso a la plataforma (Aula Virtual) de ESIC donde se encuentran alojadas 11 UDCs del total de 12 propuestas y han podido ser visionados por esta Unidad Promotora los tres elementos que las componen y comprobado que reúnen las características exigidas en el PPT.

En su oferta técnica ESIC presenta un total de 12 UDCs:

- **4 UDCs** establecidas como obligatorias en el PPT encuadrables en cada una de las **4 Áreas básicas** de análisis (*objeto de puntuación en este apartado*).
- **4 UDCs adicionales** propuestas para dichas **4 Áreas básicas** de análisis.
- **4 UDCs** para las **3 Áreas adicionales** de análisis propuestas.

La licitadora en su oferta describe los tres elementos (videopíldora, nota técnica o guía recurso e infografía) de cada una de las 12 Unidades Digitales de Capacitación que propone.

Los comerciantes podrán descargarse la guía recurso y la Infografía de cada UDC y visualizar cuantas veces quieran las videopíldoras.

Además, se propone una Unidad Digital de “Introducción al Programa completo de Unidades Digitales de Capacitación complementarias a las consultorías”.

Al finalizar el Programa se pasará una encuesta a los comerciantes participantes para que evalúen esta herramienta de apoyo, tanto la idoneidad de los soportes como sus contenidos y utilidad. Esta encuesta estará integrada en el Cuestionario integral de Evaluación del Programa y se ubicará en el Aula Virtual donde se localizarán todas las UDCs. Se aporta el cuestionario propuesto de dicha encuesta.

Serán objeto de valoración en este apartado las 4 Unidades Digitales de Capacitación que exige el PPT propuestas por el licitador, encuadrables en cada una de las 4 Áreas básicas de análisis (una por Área). *El detalle de esta información ha sido expresamente declarado confidencial por la empresa.*

2.2.1.- UDC 1 - a) Área Escaparatismo y merchandising (hasta 1,25 puntos)

ESIC propone la UDC 1. Se aporta muestra completa de dicha UDC y se puede visualizar correctamente la videopíldora correspondiente.

Se consideran adecuados el contenido y temas tratados en la videopíldora, la Guía-recurso o Nota Técnica y la infografía propuestas.

También se considera adecuada la duración y calidad de la videopíldora que se propone como muestra.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se valora con **1,25 puntos** la **UDC 1**, encuadrada en el Área básica de análisis Escaparatismo y merchandising propuesta por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC.

2.2.2.- UDC 3 - b) Área Gestión de la superficie de ventas (hasta 1,25 puntos)

ESIC propone la UDC 3.

En la oferta se describe y desglosa los contenidos y temas que se tratarán en la UDC 3, los cuales se consideran adecuados al Área de análisis en la que se encuadran.

Se consideran adecuados el contenido y temas tratados en la videopíldora, la Guía-recurso o Nota Técnica y la infografía propuestas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se valora con **1,25 puntos** la **UDC3** encuadrada en el Área básica de análisis Gestión de la superficie de ventas.

2.2.3.- UDC 5 - c) Área Gestión del lineal del comercio (hasta 1,25 puntos)

ESIC propone la UDC 5.

En la oferta se describe y desglosa el contenido y los temas que tratará la UDC 5, los cuales se consideran adecuados al Área de análisis en la que se encuadran.

Se consideran adecuados el contenido y temas tratados en la videopíldora, la Guía-recurso o Nota Técnica y la infografía propuestas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se valora con **1,25 puntos** la **UDC5**, encuadrada en el Área básica de análisis Gestión del lineal del comercio. .

2.2.4.- UDC 7- d) Promoción y comunicación de ventas (hasta 1,25 puntos)

ESIC propone la UDC 7.

En la oferta se describe y desglosa el contenido y los temas que tratará la UDC 7, los cuales se consideran adecuados al Área de análisis en la que se encuadran.

Se consideran adecuados el contenido y temas tratados en la videopíldora, la Guía-recurso o Nota Técnica y la infografía propuestas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se valora con **1,25 puntos** la **UDC7**, encuadrada en el Área básica de análisis Promoción y Comunicación de ventas.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente expuesto, se valoran con **5 puntos** las **Unidades Digitales de Capacitación (UDC,s) establecidas como obligatorias en el PPT**, propuestas por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC.

Por todo lo expuesto, se valora el **apartado 9.2.2.2. de la Cláusula 1 del PCAP la Metodología para el desarrollo de las actividades necesarias para la elaboración de cada uno de los informes descritos en el pliego** en el proyecto presentado por ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC con **15 puntos**.

3.- UNIDADES DIGITALES DE CAPACITACIÓN (UDC) ADICIONALES A LAS MÍNIMAS ESTABLECIDAS EN EL PPT ENCUADRABLES EN CADA UNA DE LAS 4 ÁREAS BÁSICAS DE ANÁLISIS (hasta 5 puntos):

El detalle de esta información ha sido expresamente declarado confidencial por la empresa.
ESIC propone las siguientes:

- ✓ UDC 2 adicional - Área básica a) Escaparatismo y merchandising. Máximo 1,25 puntos:
ESIC propone la UDC adicional 2.

En la oferta se describe y desglosa el contenido y los temas que tratará la UDC 2, los cuales se consideran adecuados al Área de análisis en la que se encuadran.

Se consideran adecuados el contenido y temas tratados en la videopíldora, la Guía-recurso o Nota Técnica y la infografía propuestas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se valora con **1,25 puntos** la **UDC2**, encuadrada en el Área básica de análisis Escaparatismo y merchandising.

- ✓ UDC 4 adicional-Área básica b) Gestión de la superficie de ventas. Máximo 1,25 puntos:

ESIC propone la UDC adicional 4.

En la oferta se describe y desglosa el contenido y los temas que tratará la UDC 4, los cuales se consideran adecuados al Área de análisis en la que se encuadran.

Se consideran adecuados el contenido y temas tratados en la videopíldora, la Guía-recurso o Nota Técnica y la infografía propuestas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se valora con **1,25 puntos** la **UDC4**, encuadrada en el Área básica de análisis Gestión de la superficie de ventas.

- ✓ UDC 6 adicional-Área básica c) Gestión del lineal del comercio. Máximo 1,25 puntos: ESIC propone la UDC adicional 6.

En la oferta se describe y desglosa el contenido y los temas que tratará la UDC 6, los cuales se consideran adecuados al Área de análisis en la que se encuadran.

Se consideran adecuados el contenido y temas tratados en la videopíldora, la Guía-recurso o Nota Técnica y la infografía propuestas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se valora con **1,25 puntos** la **UDC6**, encuadrada en el Área básica de análisis Gestión del lineal del comercio.

- ✓ UDC 8 adicional-Área básica d) Promoción y comunicación de ventas. Máximo 1,25 puntos:

ESIC propone la UDC adicional 8 denominada “*Promoción en el punto de venta*”.

En la oferta se describe y desglosa el contenido y los temas que tratará la UDC 8, los cuales se consideran adecuados al Área de análisis en la que se encuadran.

Se consideran adecuados el contenido y temas tratados en la videopíldora, la Guía-recurso o Nota Técnica y la infografía propuestas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se valora con **1,25 puntos** la **UDC8**, encuadrada en el Área básica de análisis Promoción y comunicación de ventas.

Por todo lo expuesto, se valora el **apartado 9.2.2.3. de la cláusula 1 del PCAP: Unidades Digitales de Capacitación (UDC) adicionales a las mínimas establecidas en el PPT encuadrables en cada una de las 4 Áreas básicas de análisis** presentado por la empresa ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC con **5 puntos**.

Conclusión:

SE VALORA CON UN TOTAL DE **35 PUNTOS** LA **CALIDAD TÉCNICA DE LA OFERTA** PRESENTADA POR LA EMPRESA **ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC**, DEFINIDA EN LOS CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN **JUICIO DE VALOR** ESTABLECIDOS EN LA CLÁUSULA 1, APARTADO 9.2.2 DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

De acuerdo con el informe realizado de la propuesta técnica cuantificable mediante juicio de valor presentada por el licitador, las valoraciones obtenidas en cada apartado son las siguientes:

PCAP-Cláusula 1. Apartado 9.2.2. PUNTUACIÓN FINAL CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR (HASTA 35 PUNTOS)	
CRITERIOS PUNTUABLES	LICITADORA
	ESCUELAS DE ESTUDIOS SUPERIORES ESIC SAC
9.2.2.1. - Programa de objetivos y contenidos para el desarrollo y ejecución del objeto del contrato (hasta 15 puntos)	15,00
9.2.2.2. - Metodología para el desarrollo de las actividades necesarias para la elaboración de cada uno de los informes descritos en el pliego (hasta 15 puntos)	15,00
9.2.2.3. - Unidades Digitales de Capacitación (UDC) adicionales a las mínimas establecidas en el PPT encuadrables en cada una de las 4 Áreas básicas de análisis (hasta 5 puntos)	5,00
PUNTUACIÓN FINAL	35,00

LA JEFA DE ÁREA DE PROMOCIÓN