



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.

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

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL “DIAGNÓSTICO GLOBAL DEL PEQUEÑO COMERCIO MINORISTA DE MADRID 2025”**

### **1. JUSTIFICACIÓN**

El artículo 26.3.1.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid atribuye a la misma la competencia exclusiva en materia de comercio interior, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado, y de la legislación sobre defensa de la competencia.

Conforme a lo anterior, la Comunidad de Madrid ejerce sus competencias en materia de comercio a través de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, en virtud de las atribuciones que en esta materia le confiere el Decreto 230/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de dicha Consejería, el cual establece dentro del ámbito competencial de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, la asistencia técnica a las empresas y asociaciones del sector comercial y de servicios.

En uso de sus atribuciones, la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios (en adelante, DGCCS) se plantea la realización de un Diagnóstico Global del Pequeño Comercio Minorista de la Comunidad de Madrid para el ejercicio 2025, analizando un ámbito territorial y/o sectorial de nuestra región diferente al de años precedentes, que examine la situación competitiva de los comercios situados en aquellas zonas y sectores comerciales caracterizados por un mayor riesgo de pérdida de competitividad.

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

El objeto del contrato es establecer las condiciones para la contratación de un Diagnóstico Global del Pequeño Comercio Minorista 2025, a partir del análisis de 250 establecimientos comerciales minoristas de la Comunidad de Madrid, dentro de las zonas geográficas y sectores comerciales objeto de actuación en el presente contrato, entre los que se distribuirán las empresas participantes, con el contenido y alcance establecidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas y con las consideraciones sociales y ambientales procedentes.

Se entenderá como *establecimiento comercial* susceptible de participar en el Programa, el descrito en el apartado “4. IDENTIFICACIÓN, CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DE COMERCIOS PARA EL DIAGNÓSTICO”, del presente Pliego de

## Prescripciones Técnicas.

### 3. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

La empresa adjudicataria deberá atender a los siguientes objetivos básicos:

- Identificar, captar y seleccionar los 250 establecimientos (más, en su caso, los propuestos como mejora por la adjudicataria en su oferta) participantes en el Diagnóstico pertenecientes a las zonas y sectores que serán objeto del análisis.
- 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 del análisis de los comercios participantes en el programa, cuyas conclusiones se extraerán del conjunto de los Informes y planes de activación individuales.
- Estos Informes definirán líneas básicas de actuación en relación con los establecimientos seleccionados, de acuerdo con los siguientes objetivos:
  - Fomentar en los responsables de 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 a la detección de oportunidades de negocio en el contexto actual.
  - Detectar las **necesidades de asesoramiento** de los pequeños comercios participantes, orientadas a incidir en su capacidad innovadora, así como, en su caso, acerca de las dificultades detectadas a la hora de emprender un proceso de relevo generacional de su negocio.
  - Integrar el **marketing estratégico** con la estrategia del pequeño comercio, aportando soluciones adaptadas a la realidad del establecimiento, que les permitan 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 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, gestión empresarial, desarrollo digital y gestión sostenible del establecimiento.

- Diseñar conjuntamente con los responsables de los comercios 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 al crecimiento de su empresa.
- Facilitar la **reorientación del pequeño comercio**, enfocándolo hacia la clientela y hacia las nuevas situaciones de mercado.
- Fomentar en el responsable del comercio el convencimiento de la necesidad de su “**reciclaje**” **continuo**, a través de una capacitación especializada, para hacer frente a la evolución del mercado y adaptarse con éxito a los continuos cambios que se vienen produciendo en los hábitos de consumo.
- Promover el **asociacionismo** del pequeño comercio como fórmula eficaz para la consecución en las mejores condiciones posibles de sus propios objetivos individuales.

#### 4. IDENTIFICACIÓN, CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DE COMERCIOS PARA EL DIAGNÓSTICO

El trabajo a contratar supone una continuación de los realizados en años anteriores, 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.

4.1.- Se analizarán un total de 250 establecimientos (más las correspondientes ofertas de mejora propuestas por el adjudicatario, en su caso), distribuidos entre los dos grupos siguientes:

4.1.1.- Por un lado, comercios *correspondientes a cualquier sector comercial*, localizados en las siguientes zonas:

- Cuatro municipios de la Comunidad de Madrid, según los siguientes estratos de población:
  - Uno con población inferior a 10.000 habitantes.
  - Dos con población entre 10.000 y 80.000 habitantes.
  - Uno con población superior a 80.000 habitantes.
- Un distrito del municipio de Madrid.

4.1.2.- Por otro lado, aunque no coincidentes con los anteriores, serán objeto de diagnóstico establecimientos pertenecientes a cualquier zona de la Comunidad de Madrid encuadrados en el epígrafe 971.1. del Impuesto de Actividades Económicas: *Tinte, limpieza en seco, lavado y planchado de ropas hechas y de prendas y artículos del hogar usados.*

La Comunidad de Madrid, una vez formalizado el contrato, determinará la distribución final de la totalidad de comercios participantes en el Diagnóstico, pertenecientes a las zonas y sectores descritos, sin perjuicio de las mejoras que se oferten en uno u otro caso.

Con el fin de evitar cualquier duplicidad, los comercios participantes contenidos en el apartado 4.1.1, no podrán ser coincidentes, en ningún caso, con los comercios participantes contenidos en el apartado 4.1.2.

4.2.- La identificación, captación y selección de los establecimientos que participarán en el Diagnóstico, se realizará de acuerdo con el apartado 6.1, del presente pliego y teniendo en cuenta los siguientes requisitos de participación en el programa:

- Comercios al por menor y establecimientos 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).
- Establecimientos 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), o el epígrafe 971.1 (Tinte, limpieza en seco, lavado y planchado de ropas hechas y de prendas y artículos del hogar usados.) del Impuesto de Actividades Económicas
- Estar en situación laboral de activos en el momento de inicio del Programa y ubicados en la Comunidad de Madrid.

## 5.- CONDICIONES TÉCNICAS GENERALES

5.1. Con carácter general, el mantenimiento de los estándares de calidad se garantizará mediante el cumplimiento íntegro de lo establecido por la entidad adjudicataria en su oferta técnica presentada ante la DGCCS.

5.2. La DGCCS validará, en caso de ser necesario, las modificaciones que se pudieran proponer por parte de la adjudicataria cuando supongan mejoras respecto a lo ofertado por ésta en su proyecto.

5.3. La DGCCS 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 para el desarrollo del programa.

5.4. El contratista deberá presentar, previamente a la prestación del servicio, calendario metodológico o cronograma detallado de tareas necesarias para la ejecución de la actividad, incluida la captación de los comercios susceptibles de participar en el programa (en adelante, Plan de trabajo) recogida en este pliego, de acuerdo con su oferta técnica. Además, deberá presentar a la DGCCS, para su validación, la propuesta de cuestionario, aplicable a los casos que puedan presentarse de relevo generacional, en las condiciones descritas en el apartado 6.2.1.1 de este pliego.

5.5. La difusión de la realización del Diagnóstico entre los comercios, será llevada a cabo por la DGCCS por los medios que estime adecuados. La adjudicataria pondrá a disposición de la DGCCS los materiales generados para el cumplimiento de los objetivos y obligaciones del contrato, que sean de interés para la información y difusión del programa.

## **6. CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

### **6.1.- Identificación, captación y selección de los comercios participantes.**

**6.1.1.-** La empresa adjudicataria será la encargada de desarrollar los trabajos de identificación y captación de los comercios susceptibles de participar en el mismo, a partir del perfil y propuesta de localización geográfica establecida desde la DGCCS tras la firma del contrato.

**6.1.2.-** El contratista aplicará los criterios objetivos de selección descritos más abajo y su ponderación, validados por la Comunidad de Madrid, a partir del perfil y propuesta de localización geográfica y sectorial anteriormente indicados, 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, cargo

## B) Del comercio minorista:

- 1) Empresa familiar 2) Nº de trabajadores/as, 3) Forma societaria, 4) 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)	
<b>TOTAL PUNTUACIÓN DE LA CANDIDATURA</b> <b>= ( PA x 0,5) + (PB x 0,5) = PD</b>	Puntuación Definitiva (PD)

CRITERIOS Y PONDERACIONES (A) DE LA PERSONA CANDIDATA:	PUNTOS	PONDERACIÓN	TOTAL VALORACIÓN
<b>EDAD</b>		<b>40%</b>	
• Menos de 25 años	10		
• De 26 a 35 años	30		
• De 36 a 45 años	35		
• Más de 45 años	25		
<b>CARGO</b>		<b>60%</b>	
• Propietario/a	35		

• Gerente	30		
• Encargado de Tienda	25		
• Otro tipo de puesto de trabajo	10		
<b>TOTAL PUNTUACIÓN PONDERADA DEL PERFIL DE LA PERSONA</b>			<b>P (A)</b>

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

• Entre 2 y 3 años	25		
• Entre 4 y 5 años	30		
• Más de 5 años	35		
<b>TOTAL PUNTUACIÓN PONDERADA DEL COMERCIO</b>			<b>P (B)</b>

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

**6.1.4.-** Corresponderá a la DGCCS la validación definitiva de la relación de establecimientos participantes en el Programa.

**6.1.5.-** Sin perjuicio de las acciones de difusión y promoción del Programa que la empresa adjudicataria, en colaboración con la DGCCS, realice con carácter previo al período de presentación de solicitudes para participar en el Diagnóstico, la adjudicataria deberá habilitar una página web informativa, la cual permitirá a los comerciantes la solicitud de participación en el programa.

Corresponderá a la empresa adjudicataria disponer de todos los medios técnicos necesarios para el diseño, desarrollo, mantenimiento y actualización de la web informativa del programa durante toda la ejecución del contrato.

Correrá a cargo del adjudicatario la generación del correspondiente dominio (que deberá contar con la aprobación de la DGCCS) y permanecerá operativo durante todo el plazo de ejecución del contrato, procediéndose a su desactivación cuando finalice el mismo.

Todo ello, sin perjuicio de la correspondiente información acerca del programa contenida en la web institucional de la Comunidad de Madrid [www.comunidad.madrid](http://www.comunidad.madrid)

**6.1.6.-** A lo largo de la fase de identificación, captación y selección de los comercios participantes y, en todo caso, antes del comienzo de la fase de Diagnóstico descrita en los apartados 6.2.1.1, 6.2.1.2 y 6.2.1.3 de este pliego, la adjudicataria presentará, para



su validación definitiva por la DGCCS, las Unidades Digitales de Capacitación (UDC), a las cuales se refieren dichos apartados.

Este material didáctico deberá cumplir con los contenidos, duración, especificaciones técnicas, etc., que la adjudicataria incluyó en su oferta técnica, llevando a cabo, en caso necesario, las adaptaciones oportunas antes del comienzo de la fase de descrita en el apartado 6.2.1.1 de este pliego.

Dichos materiales deberán ser aprobados por la DGCCS antes de su implantación y deberán corresponder a las UDC ofertadas por la adjudicataria en su propuesta técnica de licitación, teniendo en cuenta, no obstante, lo estipulado en los apartados 5.1, 5.2 y 5.3 del presente pliego.

## **6.2.- Elaboración de los Informes del Diagnóstico**

### **6.2.1.- Fases y contenido de los trabajos. Plan de trabajo**

Tanto para la realización del Diagnóstico de la empresa, así como para el diseño del Plan de Activación Comercial del establecimiento, *el equipo consultor dedicará las horas necesarias de trabajo de campo y de gabinete, teniendo en cuenta que dedicará a dichos trabajos, considerados en su conjunto, un mínimo de 12 horas por cada comercio participante.*

*El trabajo de campo* deberá distribuirse en, al menos, *dos visitas*.

Se identifican las siguientes fases de análisis:

**6.2.1.1.- Diagnóstico:** En esta fase del análisis se realizarán actividades y trabajos encaminados a realizar el diagnóstico de los comercios participantes, para lo cual, el contratista asignará a cada establecimiento un consultor/a que revisará toda su actividad comercial, mediante la utilización de herramientas estratégicas para conocer aspectos de mejora y puntos diferenciales frente a la competencia y le guiará durante todo el proceso.

En el caso de los participantes pertenecientes al **sector del comercio**, serán analizados los aspectos propuestos en su oferta y aceptados por la DGCCS con carácter previo al comienzo de la fase de captación, relacionados, al menos, con las siguientes **Áreas básicas**:

- a) *Escaparatismo y visual merchandising*
- b) *Gestión de la superficie de ventas.*
- c) *Gestión del lineal.*

d) *Promoción y comunicación de ventas.*

Siendo las áreas **a) Escaparatismo y merchandising** y **d) Promoción y comunicación de ventas**, objeto de **análisis común**, tanto en los establecimientos pertenecientes al sector del comercio, como en los pertenecientes al sector de servicios.

Además, en caso de que el contratista hubiese propuesto en su oferta técnica Área/s adicional/es de diagnóstico para uno y/u otro sector, se analizarán los aspectos correspondientes a la/s misma/s recogidos en dicha oferta y previamente aceptados por la DGCCS.

Como resultado de las consultorías, se elaborará por parte del técnico consultor asignado el Informe de Diagnóstico y Plan de Activación Individual que deberá ser explicado y entregado a cada participante en *formato papel y digital*, el cual, contendrá las propuestas de mejora planteadas para su comercio.

Si durante el desarrollo de los trabajos se detectase la intención, manifestada por las personas responsables de los comercios, de llevar a cabo en un futuro, a corto o medio plazo, el relevo generacional de su negocio, se procederá de la siguiente forma:

- Identificación de los comercios cuyo/a propietario/a tiene intención de abordar el relevo generacional de su negocio.
- Recogida y tabulación, como mínimo, de los siguientes datos correspondientes a dichos comercios: sector, municipio, edad del actual titular, años de experiencia en el sector, formación académica, forma jurídica de la empresa, número de trabajadores, tipo de titularidad del local (en alquiler/en propiedad/otros), dimensiones del local, plazo estimado para llevar a cabo el relevo, tipo de relevo previsto (por personas del entorno familiar del transmisor o por trabajadores de la propia empresa).
- Realización de un breve cuestionario (10 preguntas máximo) o DAFO, a la persona responsable del establecimiento, acerca de las necesidades, dudas, dificultades, ventajas y aspectos que, en su opinión, se le plantean para afrontar con éxito el mencionado relevo. El adjudicatario deberá proponer el contenido de dicho cuestionario, el cual, deberá ser previamente aprobado por la DGCCS.
- Toda esta información habrá de incluirse en el Informe Global de Diagnóstico, en un apartado específico, con el resumen, explotación de datos y conclusiones que se desprendan de toda la información recogida en dichos comercios.

**6.2.1.2.-** El participante en el programa dispondrá de forma complementaria a los servicios de consultoría de un apoyo clave para su capacitación a la hora de entender el diagnóstico de su establecimiento y, sobre todo, a la hora de aplicar las mejoras que

se le propongan en su Plan de Activación, son las denominadas: Unidades Digitales de Capacitación (UDC).

Las empresas licitantes deben tener en cuenta la concepción de ambos procesos de forma complementaria e integradora, es decir, estos recursos de apoyo no deben concebirse como piezas aisladas, sino que deben de estar conectadas con las grandes áreas de análisis para el diagnóstico del comercio.

Cada comerciante a sugerencia de su consultor/a trabajará, en la medida de lo posible, en la puesta en marcha de sus mejoras, ayudándose de las UDC puestas a su disposición. Estos materiales de capacitación les permitirán entender los aspectos primordiales de las áreas a mejorar en su comercio.

Dicho material de apoyo complementario a las consultorías estará disponible en exclusiva para los participantes en el programa, una vez comenzada la fase de diagnóstico y hasta la finalización de la vigencia del contrato.

Las Unidades Digitales de Capacitación (UDC) del Programa Diagnóstico Global del Pequeño Comercio Minorista de Madrid contendrán, como unidad de contenido, los siguientes elementos de capacitación:

1.- Videopíldora:

Descripción: vídeo que desarrolla una idea central de forma concisa y atractiva con carátula específica del Programa de inicio y cierre.

- Duración: de 5 a 10 minutos.
- Formato: archivo MP4 o similar de alta calidad.
- Tipologías posibles de videopíldoras:
  - Video scribing
  - Charla magistral con infografías
  - Webminar asíncrono.

2.- Guía-Recurso:

Descripción: documentos que desarrollan como un recurso técnico el tema de la UDC por medio de texto e imágenes.

- Formato: PDF.

- Número de páginas: 5-10 páginas.
- Se facilitará su posterior descarga.

### 3.- Infografía:

Descripción: medio para transmitir información de forma gráfica. Se trata de representaciones visuales, esquemas o diagramas que resumen ideas o conceptos. En definitiva, imágenes sintéticas, explicativas y de fácil comprensión con textos breves que comunican la información de manera visual.

Formato: GIF, PNG, JPG o PDF para facilitar su posterior descarga.

Es decir, cada Unidad Digital de Capacitación incluirá como mínimo: un vídeo, una Guía-Recurso y, al menos, una infografía.

Todos estos contenidos deberán desarrollarse en formato Responsive.

Número de Unidades Digitales de Capacitación: el contratista se compromete a aportar al Programa al menos una Unidad Digital de Capacitación correspondiente a cada una de las 4 Áreas básicas objeto de análisis en los establecimientos: a) Escaparatismo y merchandising, b) Gestión de la superficie de ventas, c) Gestión del lineal y d) Promoción y Comunicación de Ventas. Así mismo, aportará las UDCs adicionales propuestas en su oferta técnica.

El tema propuesto para cada UDC por el contratista en su oferta, así como su contenido, deberá contar finalmente con la aprobación de la DGCCS.

Para la gestión de las UDC programadas, el contratista deberá poner a disposición del programa la correspondiente plataforma que permita el acceso exclusivo y online a los participantes en él.

El contratista deberá poner a disposición de los participantes finalmente seleccionados para el programa el catálogo completo de UDCs mediante las correspondientes licencias de uso.

El acceso exclusivo a dicho catalogo por parte de los participantes en el Programa, será gestionado por el contratista mediante claves de acceso. Correrá a su cargo la resolución de las incidencias que puedan producirse.

Cada uno de los participantes en el programa tendrá acceso a la totalidad de las UDCs, disponibles, no obstante, el/la consultor/a recomendará a cada participante la/s UDC/s que estime más necesaria/s o conveniente/s en función del diagnóstico realizado.

El/la consultor/a asignado/a se asegurará de que el participante sea conocedor del catálogo completo de UDCs que tiene a su disposición y le asesorará para que acceda, al menos una vez, durante el desarrollo de la fase de consultoría, a la plataforma en la que se encuentran alojadas.

El acceso a las UDCs estará a disposición de los comercios desde el día que se realice la primera visita de asesoramiento individualizado y hasta que finalice el Programa.

Las *videopíldoras* podrán ser visionadas por los participantes en el programa cuantas veces estimen conveniente desde el inicio de los diagnósticos hasta la finalización del plazo de ejecución del contrato, pudiendo ser objeto de descarga por su parte y en el mismo plazo, tanto las *guías-recurso* como las *infografías*.

Trabajos a realizar por el adjudicatario en este apartado:

- Puesta a disposición del programa de las 4 UDCs obligatorias mediante las correspondientes licencias de uso para cada uno de los establecimientos participantes, así como de las adicionales propuestas por el adjudicatario, en su caso, como mejora en su oferta.
- Alojamiento en plataforma, soporte responsive.
- Servicio de atención a usuarios (CAU) que conllevará, al menos, los siguientes trabajos: gestión de claves de acceso, gestión de descargas y de sus posibles incidencias.
- Recopilación de resultados acerca del número de descargas realizadas, así como del número de visionados de los vídeos para su inclusión en la Memoria final del programa.

**6.2.1.3.- Plan de Activación Comercial:** Esta fase de análisis concluirá con el plan de activación comercial del establecimiento, en el que el/la consultor/a asignado/a, conjuntamente y en consenso con el participante, elaborará un informe personalizado con un resumen y análisis final, en el que se establezcan y describan aquellas áreas que se necesitan mejorar para poder competir con éxito. Las diferentes propuestas de mejora deberán ser expuestas de forma clara, concreta, ordenada en correspondencia con las Áreas de análisis. Además, deberán presentarse de forma graduada, diferenciando las medidas y acciones a implementar por el comercio a corto y/o medio plazo.

Dichos informes personalizados (Informe diagnóstico y Plan de Activación Individual) serán entregados y explicados por el/la técnico consultor/a asignado a cada comerciante en soporte papel y digital. La entrega del informe por parte del personal técnico consultor y su recepción por parte de la persona responsable del comercio

participante en el programa se acreditará mediante el correspondiente documento que será firmado por ambas partes.

**6.2.1.4.- Encuesta de satisfacción:** Tras la entrega del Informe Diagnóstico y Plan de Activación Individual a cada participante, se le facilitará la realización de la correspondiente encuesta de satisfacción con el programa, la cual recogerá, entre otros aspectos, la opinión acerca de la mayor o menor utilidad de las UDC puestas a su disposición para la comprensión de las mejoras propuestas en dicho informe a implementar en su comercio.

Todas las actividades descritas en este apartado 6.2.1., se integrarán en un **Plan de trabajo**, consistente en un cronograma de las actividades a realizar como un proceso integral, describiendo la relación entre la metodología presencial y online, con los comercios minoristas participantes, todo ello de acuerdo y previa validación de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios para lo cual dicho Plan de trabajo habrá de presentarse por parte del contratista en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de formalización del contrato.

#### **6.2.2.- Herramienta Tecnológica de Gestión del Diagnóstico**

El contratista desarrollará y pondrá a disposición del programa para su correcta ejecución, la Herramienta Tecnológica de Gestión del mismo necesaria para llevar a cabo por su parte, al menos, las siguientes actividades: descarga de documentos, realización de consultas, elaboración de los diagnósticos y planes de activación, de forma que permita la correcta sistematización, coherencia y rigor técnico de los informes, así como la explotación estadística de los datos en ella incluidos.

Esta Herramienta Tecnológica de Gestión, se configura como un **instrumento de trabajo interno** clave para la prestación del servicio por parte del **adjudicatario**.

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

Los trabajos se realizarán mediante la modalidad de ***trabajo de campo*** en los locales de los comercios seleccionados, con **al menos dos visitas por establecimiento** por parte del técnico consultor (las cuales, se plasmarán en los correspondientes documento acreditativos que serán firmados por las dos partes: consultor/a y comerciante), así como mediante el ***trabajo de gabinete***: realización de los trabajos de dirección y coordinación del diagnóstico, organización y desarrollo de las acciones de capacitación y para la 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.

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

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

- Informe Diagnóstico Individual y Plan de Activación Comercial de cada uno de los comercios participantes en el Diagnóstico, con el siguiente contenido mínimo: análisis de cada uno de los aspectos diagnosticados incluidos en cada área de análisis (situación de partida) y propuestas de mejora de los aspectos en los que se precisa su aplicación, con graduación de la necesidad de su implementación a corto, medio o largo plazo.

- Informe Diagnóstico Global y Memoria final, para el conjunto de los comercios participantes en el Diagnóstico:

- El Informe Global, contendrá necesariamente apartados específicos donde se resuman los Diagnósticos y Planes de Activación Comercial correspondientes a cada una de las zonas y a cada uno de los sectores analizados de acuerdo al proceso de selección de los mismos, así como, en su caso, un apartado específico con el resumen, explotación de datos y conclusiones que se desprendan de toda la información recogida en los comercios en los que se detectó la intención de emprender un proceso de relevo generacional de su negocio.
- La Memoria final descriptiva de los trabajos realizados, contendrá un apartado relativo a los resultados de la encuesta final de satisfacción practicada a los participantes en el diagnóstico, así como los datos relativos al número de descargas realizadas por parte de los participantes en él de los tres elementos que componen las unidades digitales de capacitación (UDC).

**6.2.4.2.** En virtud de lo estipulado en el apartado 5.3. del presente PPT, la adjudicataria someterá a la aprobación de la DGCCS el modelo final de Informe Diagnóstico Individual - Plan de Activación, sobre la base del presentado en su oferta técnica en la fase de licitación del contrato.

**6.2.4.3.** Los informes indicados en el apartado 6.2.4.1, serán facilitados a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, en soporte digital.

**6.2.4.4.** 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/a del Proyecto (consultor senior con experiencia de, al menos, 5 años en dirección de trabajos de consultoría de Marketing y Ventas y en posesión de titulación universitaria).
- 1 Técnico informático, con experiencia de al menos 2 años en programación y desarrollo de páginas web.
- 1 Administrativo.
- 7 Consultores seniors (sin considerar al Director del Proyecto) con experiencia profesional igual o superior a 5 años en consultoría de Marketing y Ventas, así como con titulación universitaria relacionada con dichos ámbitos.

## 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, Consumo y Servicios (DGCCS) de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid.

La DGCCS 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, la Unidad supervisora podrá recabar de la adjudicataria la información necesaria, obligándose ésta última 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 DGCCS, en formato digital, los siguientes documentos:

- **Informe de Captación y Selección de los participantes**, que incluirá: una relación de comerciantes seleccionados candidatos para participar en las actividades a realizar en la elaboración del Diagnóstico, previa validación por la DGCCS, evaluación de las candidaturas y resultados del proceso, admitidos, reservas y candidatos rechazados.
- **Declaración Responsable de Participación** firmada por la persona responsable de cada comercio participante en el programa.
- **Informes periódicos (mensuales)**, seguimiento y control mensuales de los trabajos realizados de acuerdo al Plan de trabajo y al cronograma propuestos.
- **Acreditación de la realización de las consultorías** de cada comercio participante en el programa, así como de la **entrega y explicación del Informe Individual y Plan de Activación Individual** a cada comerciante.
- **Informe Individual de Diagnóstico y Plan de Activación Individual** de cada comercio participante en el programa.
- **Informe Diagnóstico Global del Pequeño Comercio Minorista de Madrid 2025**, que incluirá, el resumen de resultados de los diagnósticos individuales realizados, de las propuestas de mejora contenidas en los planes de activación individuales, con apartados específicos relativos a los comercios pertenecientes a cada zona y sector objeto de diagnóstico, así como los apartados correspondientes a conclusiones y propuestas finales globales del estudio, estadísticas y resultados obtenidos de acuerdo con los objetivos del programa. Además, también deberá contener, en su caso, un apartado específico con el resumen, explotación de datos y conclusiones que se desprendan de toda la información recogida en los comercios en los que haya sido detectada la intención por parte de su propietario/a de emprender un proceso de relevo

generacional de su negocio.

- **Memoria final** del Diagnóstico: descripción y resumen de las actuaciones, procedimientos y trabajos realizados para la ejecución del servicio contratado, incluyendo el resultado de las encuestas de satisfacción facilitadas a los participantes en el programa e informe de descargas y visionados por parte de dichos participantes de los elementos que componen las unidades digitales de capacitación complementarias a las consultorías realizadas.

**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, administración, etc., 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, poniéndolo en conocimiento de la Unidad encargada de la supervisión del contrato.

**9.5.** La entidad adjudicataria se responsabilizará de la puesta en marcha y funcionamiento operativo de la Herramienta Tecnológica de Gestión del Programa. Esta herramienta interna permitirá la descarga de documentos, seguimiento del proceso, realización de consultas, elaboración de diagnósticos y planes de acción, constituyendo un instrumento clave en el desarrollo del servicio.

**9.6.** El/la Director/a del Proyecto será el/la responsable de la puesta en marcha, dirección, coordinación y supervisión de todos los servicios que comprende el contrato. Dicha coordinación incluirá, entre otras, las siguientes actividades para asegurar el buen funcionamiento y desarrollo del Diagnóstico:

- ✓ Selección de los comercios participantes.
- ✓ Resolución de cuantas incidencias puedan producirse durante el desarrollo del contrato.

- ✓ Relación permanente con la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.

## 10. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

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

- En el desarrollo de la “web informativa” descrita en el apartado 6.1.5 del PPT, y puesto que la misma se dirigirá a un amplio colectivo de potenciales comercios participantes, el empresario adjudicatario deberá contar con certificación acreditativa suficiente de cumplimiento de las condiciones básicas para el acceso de las personas con diversidad funcional a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

El adjudicatario deberá acreditar mediante la certificación correspondiente, ante la Unidad responsable de la supervisión del contrato, el cumplimiento de dicha condición especial de ejecución.

Este certificado deberá estar vigente en la fecha inicio de su utilización, y certificar el nivel de conformidad: A o bien AA establecido en las Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web 2.0 de la Web Accessibility Initiative (WAI 2.0) o el cumplimiento de los requisitos para satisfacer la Norma UNE 139.803:2012 y en el que no se evidencie ninguna barrera grave.

Este certificado deberá estar expedido por perito informático forense o judicial; o por una entidad de reconocido prestigio en programación de páginas web y multimedia que cumpla la Norma UNE 139.803:2012 o las pautas de accesibilidad WAI 2.0.

- En todos aquellos trabajos incluidos en el contrato que implican suministro o utilización de papel (por ejemplo, Informes Individuales), éste sólo podrá 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 acreditar que dicho papel cuenta con certificado de explotación forestal sostenible tipo FSC, PEFC o equivalente, para lo cual el adjudicatario pedirá a su proveedor una copia del Certificado de cadena de Custodia FSC, PEFC o equivalente que esté en vigor y a nombre del proveedor. Además, se acompañará dicho certificado, o bien con una declaración responsable del adjudicatario, o bien de la factura o

albarán de los productos certificados que haya adquirido el mismo a dicho proveedor.

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 de Comercio, Consumo y Servicios, 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, 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 (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 de Comercio, Consumo y Servicios 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 de Comercio, Consumo y Servicios 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 de Comercio, Consumo y Servicios por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios 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 de Comercio, Consumo y Servicios 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 de Comercio, Consumo y Servicios, 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 de Comercio, Consumo y Servicios, 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 de Comercio, Consumo y Servicios, 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 Comercio, Consumo y Servicios 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 de Comercio, Consumo y Servicios, 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 Comercio, Consumo y Servicios, 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 de Comercio, Consumo y Servicios con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de 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 de Comercio, Consumo y Servicios, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios 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 de Comercio, Consumo y Servicios, 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 dicha 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 de Comercio, Consumo y Servicios (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 de Comercio, Consumo y Servicios a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios 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 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 de Comercio, Consumo y Servicios 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 conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de dicha 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 de Comercio, Consumo y Servicios, 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 de Comercio, Consumo y Servicios 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 de Comercio, Consumo y Servicios.

- 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 de Comercio, Consumo y Servicios a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a dicha Dirección General la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios 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 2024.

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 de Comercio, Consumo y Servicios 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>
<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 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 su inclusión en la documentación acreditativa 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</p>	<p>NOMBRE Y APELLIDOS</p> <p>NIF</p>

dirigido a su inclusión en la documentación acreditativa de entrega del Plan de Activación Comercial	
--	--

## 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 de Comercio, Consumo y Servicios.

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

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO,  
CONSUMO Y SERVICIOS

Firmado digitalmente por: NIETO NOVO MARTA  
Fecha: 2025.01.20 14:38