



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

## **INFORME RELATIVO A LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS PROPIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS “DIAGNÓSTICO GLOBAL DEL PEQUEÑO COMERCIO MINORISTA DE MADRID 2025”.**

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 30.3 y 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en el expediente de tramitación de los contratos de servicios habrá de justificarse adecuadamente la insuficiencia de medios por parte de la Administración para hacer frente a la ejecución de los mismos, siendo esta justificación el objeto del presente informe.

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 base a lo cual, desde el año 2016, y durante los ejercicios 2017, 2018, 2019, 2020, 2022, 2023 y 2024, la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta la importancia del sector comercial en el crecimiento de la economía de nuestra Región, y dada la demanda del propio sector, ha ido contratando, a lo largo de estos años, los respectivos programas de Diagnóstico Global del Pequeño Comercio Minorista de Madrid.

En el ejercicio 2021, no pudo ser desarrollado el programa debido principalmente a la continuación de las restricciones derivadas de la pandemia, lo cual provocó la difícil disposición del comercio en esas fechas.

El contrato de servicios denominado “DIAGNÓSTICO GLOBAL DEL PEQUEÑO COMERCIO MINORISTA DE MADRID 2025”, tendrá una duración de seis meses desde su formalización y los trabajos a realizar por la adjudicataria serán, de forma resumida, los siguientes:

1º.- **Difundirá** la realización del Diagnóstico entre los pequeños establecimientos comerciales de la Comunidad de Madrid, colaborando con la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios por los medios que estime adecuados.

Dichas acciones se realizarán con carácter previo al período de presentación de solicitudes para participar en el Diagnóstico.

De manera adicional, la adjudicataria deberá habilitar una **página web** informativa, que

además incluirá la posibilidad para los comerciantes que lo deseen de presentar a través de ella su solicitud de participación en el programa.

2º.- Se encargará de los trabajos de **identificación y captación de los establecimientos comerciales** susceptibles de participar en el programa, para la obtención de la muestra de, al menos, 250 comercios finalmente participantes en el mismo.

4º.- 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 desde el inicio de los diagnósticos) las reservas. Corresponderá a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios (en adelante, DGCCS) la validación definitiva de la relación de establecimientos participantes en el Programa.

5º.- Puesta a disposición de una **Herramienta Tecnológica de Gestión del Programa**, para el desarrollo de los trabajos por parte de la adjudicataria, que permita a ésta, entre otras, las siguientes actividades: descarga de documentaciones, realización de consultas, elaboración de diagnósticos y planes de activación individuales y grupales, de forma que permita la sistematización, coherencia y rigor técnico de los mismos, así como la explotación estadística de todos los datos incluidos en ella.

6º.- Le corresponderá la **elaboración del Diagnóstico**.

Propondrá un “Plan de trabajo” que deberá ser validado por la DGCCS que contendrá las siguientes fases de análisis:

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

Durante esta fase, los participantes en el diagnóstico dispondrán, 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)**.

La empresa adjudicataria será la encargada del desarrollo y la puesta a disposición de

los participantes en el programa y con carácter exclusivo para ellos, de las UDC a través de la correspondiente plataforma.

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

7º.- Dicho “Plan de trabajo” culminará con la **elaboración de los Informes resultantes del Diagnóstico**: así, el adjudicatario hará entrega, como resultado de los trabajos realizados para la elaboración del Diagnóstico, de los siguientes conjuntos de **informes** a la DGCCS:

- Informe Diagnóstico y Plan de Activación Comercial de cada uno de los pequeños comercios minoristas seleccionados para la realización del Diagnóstico. Dichos informes deberán ser entregados (en formato papel y digital) de forma presencial por parte del personal técnico consultor a cada participante.
- Informe Diagnóstico Global con las conclusiones y el resumen del conjunto de análisis realizados a los comercios participantes en el Diagnóstico, el cual contendrá apartados específicos donde se resuman los Diagnósticos y Planes de Activación Comercial correspondientes a cada una de las zonas y subsectores comerciales que se determinen, así como, en su caso, la información acerca de los casos de proyectos de relevo generacional que se detecten.
- Memoria final de desarrollo del programa.

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

**La realización de todos estos trabajos requiere:**

- Contar con los medios humanos especializados y los materiales necesarios para las labores de colaboración con la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios en la difusión del programa, así como para la habilitación y mantenimiento de la página web informativa que permita la solicitud de participación de los comercios interesados en el Diagnóstico.
- Disponer de los recursos cuantitativa y cualitativamente necesarios para los trabajos de identificación, información, captación y preselección de participantes en el

Diagnóstico, ordenando el ranking de los candidatos en función de las puntuaciones obtenidas en correspondencia con los criterios objetivos propuestos por la empresa y validados por la Comunidad de Madrid.

- Contar con recursos humanos especializados y con experiencia suficiente en la coordinación y realización de funciones de consultoría en el sector del comercio, tanto en el trabajo de campo como en el de gabinete, para la realización del Diagnóstico propiamente dicho, siguiendo el más arriba mencionado Plan de trabajo (Diagnóstico - incluyendo la puesta a disposición de las unidades digitales de capacitación complementarias al mismo- y Plan de Activación Comercial), tal y como se describe en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares del contrato.

- Para los trabajos de desarrollo y puesta a disposición de la Herramienta Tecnológica de Gestión del programa, mediante la que se ejecutarán los trabajos del Diagnóstico, así como para el mantenimiento y adaptaciones que resulten necesarias de la misma, se necesita contar con unos medios tecnológicos y personales altamente cualificados para tal fin, en los que se conjugará el aspecto técnico propiamente dicho con el componente analítico y consultor, todo ello desde el objetivo del desarrollo comercial y empresarial.

En base a todo lo expuesto, dadas las características de las actividades a llevar a cabo objeto del presente contrato, la Comunidad de Madrid, en concreto, la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, no dispone de los recursos humanos ni materiales especializados descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas adecuados para hacer frente a las actuaciones necesarias para cumplirlo al tratarse de trabajos que requieren personal muy especializado y con experiencia en su realización, lo que implica un perfil profesional del que no se dispone en estructura.

Por todo ello, y atendiendo a razones de eficiencia técnica y organizativa, resulta necesaria su contratación con una empresa especializada.

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO,  
CONSUMO Y SERVICIOS

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