



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORES
ESPECIALISTAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA “DIAGNÓSTICO
PUNTO DE VENTA” 2019, DIRIGIDO A LOS COMERCIOS MINORISTAS DE
LAS ILLES BALEARS.**

Expediente: **19PA01**

Fecha aprobación: **05 de marzo de 2019**

Procedimiento: **ABIERTO**

Tramitación: **ORDINARIA**

Responsable: **Catalina Barceló Horrach**



CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Mallorca (en adelante la Cámara) tiene un largo recorrido en la elaboración y ejecución de programas de impulso del comercio insular.

Desde el año 2013 la Cámara es el ente coordinador en Mallorca de los proyectos de dinamización de ejes comerciales y de los talleres para el comercio en áreas estratégicas claves, que se promueven anualmente en el marco del *Plan Integral de Apoyo a la Competitividad del Comercio Minorista* del Ministerio, que desarrollamos en colaboración con las patronales del comercio de Mallorca y otras entidades dinamizadoras.

Todo ello con el objetivo de mejorar la productividad de nuestro comercio, ante el que la Cámara tiene la tradición y la vocación de implicarse y apoyarles para favorecer la mejora de su competitividad.

En septiembre del 2016 se suscribió un Convenio de colaboración con la Conselleria de Trabajo, Comercio e Industria, gracias a cuya financiación la Cámara organizó un **curso de formación** -impartido por la Oficina Comercio y Territorio (PATECO)- y se consiguió formar a un grupo de consultores (en adelante mejoradores) locales que fueron capacitados con la metodología Diagnósticos Punto de Venta (DPV) para la realización de este servicio.

Durante el año siguiente, en 2017, se desarrolló un diagnóstico para los comercios y comerciantes propio, con indicadores numéricos, estructura diferente y herramienta "ad hoc" propia. Lo llamamos Mejora PV.

En 2018 se dio continuidad a la labor iniciada en 2016 cuando se fraguó la idea de poner en marcha el **Plan Mejora PV** y se desarrolló la implantación "ad hoc" de una metodología sistematizada y de calidad para el análisis completo del punto de venta y de la gestión comercial, recabando información a través de visitas al comercio, al entorno y sus competidores, entrevistas con el comerciante, recopilación de datos, observación y análisis. En 2017 se analizaron 12 comercios (10 en Mallorca y 2 en Menorca), teniendo muy buena acogida por parte de los comerciantes.

El 2018 tuvo mejores resultados, no sólo porque se ha mejorado la encuesta, sino porque se ha conseguido llegar a más beneficiarios de sectores más heterogéneos. En 2018 se triplicaron el número de comercios beneficiados, llegándose a asesorar 30 puntos de venta: 27 en Mallorca y 3 en Menorca.





Cada informe incluyó recomendaciones de mejora para el negocio, destacando puntos fuertes y débiles del punto de venta, que le pueden ser útiles de cara a la toma de decisiones para la mejora de la productividad de su negocio. También se incluyó un plan de acción con el listado de todas las propuestas de mejora recomendadas por el mejorador.

CAPÍTULO II.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL CONTRATO

1. PRESTACIONES

1.1. OBJETO.

El objeto de este contrato es la contratación de **cinco** consultores que presten servicios de asesoría y consultoría para la elaboración de diagnósticos de puntos de venta a 30 establecimientos comerciales de Mallorca para su mejora competitiva, que incluye análisis sobre diferentes aspectos del negocio, con el objetivo de identificar los puntos fuertes y débiles del punto de venta, así como aportar recomendaciones para la renovación y optimización del establecimiento comercial, todo ello, para obtener finalmente un diagnóstico que ayude a mejorar su posicionamiento y modelo de negocio, gestión del punto de venta, integración en su entorno urbano y dar servicios de valor añadido a sus clientes actuales y potenciales.

La Cámara requiere la contratación de consultores y asesores para realizar los análisis e informes/estudios descritos bajo las pautas definidas y la supervisión del responsable técnico de la Cámara de Mallorca.

La contratación se enmarca en el desarrollo del "Plan Mejora PV" basado en el análisis de mejora de la gestión comercial, plan que daba continuidad al programa de diagnósticos para la mejora de la competitividad del comercio minorista iniciado en 2016 en virtud del Convenio de Colaboración suscrito con la Conselleria de Treball, Comerç i Indústria del GOIB.

Financiación: El programa está financiado mediante la concesión de una subvención nominativa a la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Mallorca, otorgada por la Conselleria de Treball, Comerç i Indústria del GOIB, para la realización de acciones de fomento de la mejora competitiva de los comercios de Mallorca.

Comercios beneficiarios:

El Plan "mejora PV" se dirige al pequeño comercio con voluntad de mejorar en la gestión de su negocio y cumpliendo los siguientes **requisitos**:





- ✓ Ser autónomo, microempresa o pequeña empresa en activo, con establecimiento comercial permanente en Mallorca.
- ✓ Tener la actividad principal enmarcada dentro uno de los epígrafes del IAE de comercio al por menor.
- ✓ Que el local comercial a analizar tenga una superficie de venta inferior a 400 m2 y disponga de la correspondiente licencia de actividad.
- ✓ Estar al corriente de las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social.
- ✓ No encontrarse en ninguna de las circunstancias previstas en el art. 13.2 de la Ley 38/2003 General de Subvenciones y cumplir la norma de minimis que exige la Unión Europea.

Asimismo, el comerciante interesado en el Plan “mejora PV” debía comprometerse a:

- ✓ Aceptar entrar en el proceso de selección establecido por la Cámara de Comercio de Mallorca y la Dirección General de Comercio y Empresa del Govern.
- ✓ Seguir las pautas, procedimientos y especificaciones indicadas por el técnico consultor y la Cámara de Comercio de Mallorca prestadora del servicio para el desarrollo del plan “mejora PV” y mostrar interés en abordar actuaciones de mejora para su establecimiento.
- ✓ Favorecer la realización de las visitas al establecimiento comercial necesarias para la recopilación de los datos y colaborar con el técnico consultor en la cumplimentación del cuestionario de apoyo a la realización del servicio, aportándole los datos necesarios.
- ✓ Autorizar para que sus datos sean incluidos en un fichero automatizado del que es titular la Cámara de Comercio de Mallorca y puedan ser utilizados con el fin de posibilitar el desarrollo, ejecución, justificación y evaluación del Plan “mejora PV”, cumpliendo los criterios de confidencialidad y protección de datos personales.
- ✓ Facilitar, a requerimiento de la Cámara de Comercio de Mallorca, la documentación que pudiera ser solicitada para la comprobación de los datos y de los requisitos indicados para el comerciante.

La Cámara y la Dirección General de Comercio y Empresa seleccionarán a los 30 comercios beneficiarios del programa. A efectos de dotar de publicidad a la convocatoria de los mismos, y cumpliendo con los principios de concurrencia y transparencia, se publicarán en la página web de la Corporación y en el BOIB la convocatoria pública de “Plan mejora Punto de Venta 2019”, en la que se establecerá un plazo de presentación de los comercios interesados, la constitución de una Comisión Evaluadora para su selección, así como los criterios de selección.



Una vez seleccionados los 30 comercios beneficiarios, la Cámara los asignará a cada uno de los consultores adjudicatarios.

1.2. PRESTACIONES

Cada diagnóstico de venta comprenderá como mínimo las siguientes actuaciones del consultor, que se justificarán y materializarán en un Informe/estudio elaborado por el consultor o por el responsable técnico de la Cámara con la información previamente recabada por éste, que deberá contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Análisis de la situación del comercio y su entorno
- Reunión con el comerciante, entrevista y cuestionario
- Volcado de la información en el programa de Mejora PV de la Cámara
- Análisis i redacción del Plan Mejora PV partiendo del resultado y experiencia
- Reunión con el comerciante para aclarar dudas y repasar las recomendaciones
- Visita posterior para la encuesta y cierre con el titular del comercio
- Visita después de 6 meses: seguimiento del impacto esperado (estas horas de seguimiento no son objeto de la cuantía de este pliego).

Los informes podrán ser realizados indistintamente por el consultor o por el responsable técnico de la Cámara. En este último supuesto, el consultor facilitará a la Cámara toda la información necesaria recabada para la elaboración del informe.

Una vez finalizado el informe/estudio por parte de la adjudicataria, ésta lo entregará a la Cámara de Mallorca que lo facilitará al comercio beneficiario. El informe pasará a ser propiedad de la Cámara de Comercio.

1.3.-. OBJETIVOS:

En 2019 se propone seguir con el desarrollo del Plan “mejora PV punto de venta” para nuevos comercios. Con las visitas, el cuestionario y el informe, se ayudará a 30 nuevos comerciantes a reflexionar sobre:

- El perfil de su cliente
- El entorno comercial



- La competencia
- Los elementos externos del establecimiento: escaparate, acera y fachada.
- Los elementos internos del establecimiento: local, mobiliario y mostrador
- La gestión estratégica del punto de venta: producto, precio, logística, servicios, tecnología, imagen corporativa,...
- La gestión económico-financiera

1.4. CONDICIONES

El contrato incluye las siguientes prestaciones:

1. La labor de consultoría se efectuará principalmente desde las dependencias del prestador del servicio, sin perjuicio de los desplazamientos a la sede de la Cámara de Mallorca que fueran necesarios o asistencia telefónica y/o telemática que se pudieran requerir autorizadas por esta Cámara.
2. Para la supervisión de la marcha del servicio la Cámara de Mallorca podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato, convocándose cuantas reuniones sean necesarias para su correcto desarrollo.
3. El trabajo se desarrollará por el prestador del servicio antes de la finalización del plazo máximo de 31 de octubre siguiendo el cronograma que le facilitará el técnico responsable de la Cámara una vez adjudicado este pliego y validados los comercios participantes.
4. El contratista deberá designar una persona, que se encargará de la coordinación del programa junto con el personal designado por Cámara de Mallorca a tal efecto.
5. El informe final será entregado y presentado a los comercios participantes por el personal designado por Cámara de Mallorca a tal efecto.

2. METODOLOGÍA

Una vez asignado el comercio a cada consultor, éste iniciará el trabajo de campo mediante una metodología sistematizada con más de 250 preguntas y herramientas de gestión propia que permitirá el análisis de la gestión comercial, a través de visitas al comercio, entrevistas con el comerciante y recopilación de datos del establecimiento, de su entorno, sus clientes y sus competidores.

Se elaborará un informe sobre el estado del establecimiento comercial y se diseñarán las propuestas de mejora para el comerciante, destacando puntos fuertes y débiles de su gestión y del punto de venta, que le puedan ser útiles de cara a la toma de decisiones para la mejora de la productividad de su negocio. Además, se trabajará un



plan de acción con todas las iniciativas propuestas por el mejorador para implantar a corto y medio plazo.

El informe que se entregará al comerciante incluyendo el análisis de los aspectos claves del negocio, identificando los puntos fuertes y débiles, las recomendaciones para optimizar la gestión del establecimiento comercial y un plan de acción con todas las propuestas de mejora identificadas por el mejorador.

El informe se indentificará con el logo correspondiente de la “Conselleria de Treball, Comerç i Indústria”.

Esta propuesta no incluye los seguimientos, dentro de 6 meses posteriores (primer semestre 2020), de los 30 comercios que se beneficiarán del Mejora PV 2019. La Cámara asignará el seguimiento de cada comercio al mismo mejorador que se le asigne el informe de 2019 o al responsable técnico de la Cámara.

3. REQUISITOS TÉCNICOS

Se acreditará mediante:

- a. Aportación del título de consultor especialista en programas de diagnóstico de venta a comercios homologados por la Cámara Oficial de Mallorca u otras Instituciones públicas o entidades Oficiales, debiendo presentar para su acreditación certificado expedido por la entidad correspondiente.
- b. Una relación de los servicios o trabajos realizados en informes punto de venta en comercio en los últimos dos años así como en el diseño e implantación de metodologías, con indicación del destinatario, importe y fecha, firmada por el licitador. Éste deberá presentar una relación de al menos tres informes realizados en este periodo. La Cámara de Mallorca podrá realizar un muestreo de los trabajos relacionados, a fin de comprobar la calidad de los mismos, que deberán ser acompañados de certificados de satisfacción de cada cliente, en su caso.
- c. Una relación de los servicios, trabajos o estudios realizados en consultoría en los últimos cinco años así como en el diseño e implantación de metodologías, con indicación del destinatario, importe y fecha, firmada por el licitador. La Cámara de Mallorca podrá solicitar un muestreo de los trabajos relacionados, a fin de comprobar la calidad de los mismos, que deberán ser acompañados de certificados de satisfacción de cada cliente, en su caso.
- d. Descripción de medios técnicos propios y ajenos que dedicará el consultor a la realización del trabajo, detallando la ubicación, la maquinaria y demás medios



materiales y tecnológicos que se utilizarán para la investigación y para el desarrollo y ejecución del contrato.

- e. Descripción del perfil del consultor. Esta descripción incluirá el detalle de la cualificación del consultor dedicado a la realización de los informes.

4. PERFIL DEL CONSULTOR

El consultor debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) Titulación universitaria (Diplomado, Licenciado o Titulado Superior). Se acreditará con copias de los títulos obtenidos o expedientes académicos.
- b) Deberá acreditar cualificación técnica en el ámbito del comercio. Se acreditará con certificados de participación en cursos, seminarios, jornadas u otros documentos que el interesado considere de interés presentar.
- c) Experiencia superior a dos años en el asesoramiento a empresas en el ámbito del comercio. Se acreditará presentando el CV y un documento firmado por el técnico que recoja una tabla con los proyectos y trabajos de asesoramiento a empresas realizados.
- d) Experiencia superior a tres años como consultor. Se acreditará presentando el CV y un documento firmado por el técnico que recoja una tabla con los proyectos y trabajos de consultoría realizados a empresas.