



CONVOCATORIA DE PROCESO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN DE CONSULTORES ESPECIALISTAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA “DIAGNÓSTICO PUNTO DE VENTA” DIRIGIDO A LOS COMERCIOS

1. Antecedentes

La gran aportación que el comercio tradicional realiza a nuestra economía y a nuestra sociedad, exige que los servicios prestados por estas pymes y micropymes se vayan perfeccionando. Así, uno de los retos de la Cámara de Comercio consiste en apoyar al pequeño comercio en su adaptación a las necesidades actuales.

A grandes rasgos, los problemas de gestión que más preocupan al pequeño comercio son las dificultades en la gestión comercial y los recursos humanos, así como el peligro de desaparición o las dificultades de crecimiento. A esto se une la intensificación de la competencia en el sector como resultado de la aparición de nuevos formatos así como nuevos canales de venta.

El Programa “Diagnóstico Punto de Venta” (en adelante DPV) es un servicio contrastado que consiste en un análisis de distintos aspectos que condicionan la competitividad del establecimiento comercial minorista. El servicio DPV está dirigido específicamente a comercios pequeños y medianos, que desarrollan su actividad en ubicaciones independientes preferentemente de carácter urbano.

A través del mismo se determina cuál es la estructura de la gestión comercial, los puntos fuertes y débiles del negocio y la situación de aspectos clave del establecimiento comercial (localización, disposición del producto, *merchandising*, gestión y técnicas marketing, etc.).

En base a este diagnóstico individualizado se proponen medidas concretas y recomendaciones técnicas para la renovación y la optimización de la gestión del establecimiento que tienen como objetivo conseguir una mayor rentabilidad del punto de venta. Se orientan inversiones para obtener un máximo de beneficio y la información aportada sirve de base para la elaboración de planes técnicos o estratégicos que consoliden la empresa en el futuro y aumenten su competitividad.

En definitiva, el Programa DPV es un servicio de ayuda dirigido a que los comercios mejoren sus medios e instalaciones, rentabilicen sus inversiones y evolucionen hacia modelos de negocio más productivos.

El procedimiento de realización del DPV es sistemático y consiste en la toma de datos por parte de un consultor especializado, a través de entrevistas personales con el comerciante y la observación directa, así como un trabajo posterior de gabinete para la compilación del diagnóstico y la generación de propuestas, apoyándose en la elaboración de DAFOs, cuadros de mando con información relevante y la recopilación de propuestas de mejora especializadas. Para ello se cuenta con una aplicación informática que permite:

- Agilizar la elaboración del DPV.
- Garantizar que todos los DPV tienen un nivel adecuado de calidad, al favorecer una mayor homogeneidad y una menor subjetividad.



- Asegurar la calidad del servicio, de tal forma que todos los DPV desarrollados alcancen un mismo nivel de calidad.
- Planificar, de tal forma que las propuestas y recomendaciones propuestas estén técnicamente bien desarrollados y sean factibles para las empresas.
- Propiciar la generación de bases de conocimiento compartidas, que favorecen la formación continua de los profesionales involucrados y la mejora continua del servicio prestado al comerciante.
- Un mayor control por parte de la Cámara de Comercio, como prescriptora del servicio y gestora del mismo, tanto en su relación con las empresas como con los consultores.

2. Objetivo de la convocatoria

El objetivo de esta convocatoria es la selección de candidatos y su posterior formación en los procedimientos de trabajo y metodología desarrollada. En definitiva, se trata de capacitar al personal que va a realizar los DPV en el marco del programa desarrollado por la Cámara de Comercio de Mallorca, en colaboración con la Dirección General de Comercio y Empresa del Govern de les Illes Balears.

Se podrán presentar aquellos consultores que cumplan los requisitos indicados en el punto 3 de esta convocatoria. No serán seleccionadas ni homologadas las empresas consultoras, sino los consultores a título individual, que serán los que, finalmente, realizarán personalmente los trabajos en las empresas.

La selección y formación de los consultores no supone la creación de ningún vínculo laboral o mercantil entre los candidatos y la Cámara de Comercio de Mallorca, ni supone compromiso u obligación para la Cámara en la contratación de los servicios profesionales de los mismos. En este sentido, esta convocatoria tiene únicamente la finalidad de regir la selección y formación de los consultores.

La fase posterior de contratación y asignación de los consultores para el desarrollo del Programa DPV, corresponderá a la Cámara de Comercio en base los objetivos establecidos, su evolución y sus procedimientos particulares de contratación. En cualquier caso, la Cámara únicamente seleccionará, para la realización de dichos trabajos, a consultores homologados en base a esta convocatoria u otras desarrolladas con la misma finalidad.

El Consejo de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de la Comunitat Valenciana tiene encomendada la función de asistir técnicamente a la Cámara en el desarrollo del Programa. Asimismo, velará por la consecución de los objetivos establecidos, desarrollará funciones de coordinación en la mejora continua de la metodología empleada y articulará mecanismos que faciliten el trabajo a la Cámara de Mallorca.



3. Condiciones y requisitos que deben cumplir los candidatos

Podrán concurrir al presente procedimiento las personas naturales, nacionales o extranjeras que, teniendo plena capacidad de obrar, no se hallen comprendidas en alguna de las circunstancias descritas en los apartados 1 y 2 del artículo 45 de la Directiva 2004 /18/CE ni, igualmente, en las causas de prohibición de contratar previstas en el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, coincidentes con aquéllas.

Los candidatos deberán cumplir con una serie de condiciones para poder acceder al procedimiento de formación. Es aconsejable que cuente con una serie de cualidades personales como capacidad de análisis y síntesis, capacidad para relacionarse y empatizar con el empresario para crear un clima de confianza que permita el análisis, actitud pro-activa, positiva, sentido común y visión de negocio. También será valorable la experiencia en el análisis y rediseño de procesos empresariales.

Además, las condiciones obligatorias para los consultores externos a seleccionar serán las siguientes:

- Titulación universitaria, preferentemente en Economía, CC Empresariales, ADE, Investigación de Mercados o similar.
- Experiencia demostrable como consultor empresarial prestando servicios de apoyo a la gestión de pymes, especializado en el sector retail y/o servicios.
- Formación especializada en el sector del comercio y la distribución comercial y/o gestión empresarial.
- Conocimientos medios de informática (uso de herramientas comunes de ofimática).

4. Procedimiento de selección y de formación de los consultores

4.1 Presentación de candidaturas y documentación requerida

El plazo de presentación de candidaturas finaliza el jueves 13 de octubre de 2016.

Los candidatos deberán presentar una solicitud declarando conocer el contenido de la presente convocatoria y el cumplimentado por su parte de los requisitos, así como su disponibilidad para el desarrollo óptimo de sus funciones.

La solicitud deberá ir acompañada de:

- Curriculum Vitae del candidato que demuestre su experiencia como consultor empresarial.
- Fotocopia del título universitario.



- El solicitante podrá incluir cualquier otra información complementaria que describa su especialización en el campo del comercio y la distribución comercial.

La documentación podrá entregarse personalmente o remitirse por correo en las oficinas de la Cámara de Comercio de Mallorca sita en C/ Estudi General, 7, 07001 de Palma o enviarse a ccinmallorca@camaras.org indicando en todo caso como referencia: CONVOCATORIA CONSULTORES DPV.

4.2 Selección de candidatos

Una vez finalizado el periodo de presentación de candidaturas, los servicios técnicos de la Cámara analizarán la documentación recibida y se preseleccionarán, de entre todos los candidatos presentados, aquellos que cumplan los requisitos especificados en el apartado 3 de esta convocatoria.

El viernes 14 de octubre se contactará sólo con los candidatos preseleccionados, para citarles a una entrevista personal en la sede de la Cámara el lunes 17 de octubre y para informarles del curso de formación.

La Cámara de Comercio se reserva el derecho a exigir a los solicitantes que presenten documentación acreditativa de la veracidad de la información presentada en las solicitudes, o bien información adicional sobre el contenido de las mismas, siempre que sea meramente aclaratoria y no susceptible de ampliar, modificar o sustituir la solicitud realizada, estando el solicitante obligado a ello.

La presentación de las solicitudes conlleva la aceptación, por parte del interesado, de las condiciones de la presente convocatoria y vincularán a los seleccionados hasta la finalización del procedimiento de formación.

4.3 Formación de los consultores

Aquellos candidatos que superen la fase de selección serán invitados a participar en el proceso de formación que será necesario superar para obtener el certificado que acredite su capacitación como consultor para la realización de DPV.

El curso de formación versará sobre los objetivos del Programa DPV, la metodología para la realización de los DPV y el uso de la aplicación informática.

El curso se realizará a lo largo del cuarto trimestre de 2016 (octubre-diciembre) y constará de 30 horas presenciales equivalentes a 5 días lectivos (26 y 27 de octubre; 21, 22 y 23 de noviembre; 15 y 16 de diciembre). Asimismo, constará de aproximadamente 50 horas de formación *online*. El programa y horario se notificará a los consultores seleccionados con suficiente antelación. El lugar de celebración será en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Mallorca sita en la Calle Estudi General, nº7- 07001 Palma.



Para obtener la formación será necesario asistir con aprovechamiento a la totalidad del curso. La no asistencia a la totalidad del mismo, por cualquier causa, impedirá la obtención del certificado de capacitación.

Los consultores seleccionados deberán disponer de un portátil para el seguimiento del programa formativo con conexión a Internet para el acceso a la plataforma DPV y firmarán el documento de confidencialidad correspondiente.

Todos los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención derivados de la asistencia al curso correrán a cargo de los candidatos.

5. Resolución de las homologaciones

Una vez realizado el curso, los candidatos seleccionados que hayan asistido a la totalidad del mismo recibirán su Certificado de Formación.

La formación tiene carácter personal e intransferible. En ningún caso podrán ser objeto de subcontratación la prestación de los servicios del Programa DPV, por parte de los consultores homologados, a otros que no lo sean.

6. Efecto y caducidad de las homologaciones

La formación no implica la adjudicación de ningún contrato por la Cámara de Comercio de Mallorca, ni garantiza la participación efectiva del consultor en la realización de trabajos posteriores, por lo que no presupone acuerdo, garantía o vínculo entre dichas instituciones y el consultor. Será posteriormente la Cámara de Comercio, en el momento de desarrollar el Programa, las que seleccionará, programará y contratará los trabajos entre el conjunto de consultores homologados, según su propio criterio.

La formación tendrá un periodo de validez anual y su renovación se realizará mediante la asistencia a cursos de actualización programados por la Cámara de Comercio de Mallorca, salvo que dicha institución acuerde prorrogar, por motivos de ejecución del Programa, dicha formación.

Los requisitos obligatorios indicados en el punto 3 para poder optar a esta convocatoria se consideran de carácter esencial para el mantenimiento de la formación, por lo que los consultores deberán comunicar convenientemente cualquier cambio de los mismos a los gestores del programa.

El consultor podrá perder la condición de homologado si incumple las características de prestación de los servicios, las condiciones de calidad objetivas establecidas para el Programa o alguna de las obligaciones del "Acuerdo de cumplimiento de Buenas Prácticas para el desarrollo del Programa Diagnóstico Punto de Venta", indicadas en el punto 8 de esta convocatoria.



7. Obligaciones derivadas de la formación en el desarrollo del programa Diagnóstico Punto de Venta

Los consultores que quieran presentarse a esta convocatoria asumen una serie de responsabilidades y obligaciones en el desarrollo posterior del Programa DPV. La asunción de dichas obligaciones se certificará mediante la firma, previa a la formación, de un “Acuerdo de cumplimiento de Buenas Prácticas para el desarrollo del Programa Diagnóstico Punto de Venta”, que incorporará las siguientes obligaciones:

1. Seguir las pautas, procedimientos y especificaciones establecidas en los correspondientes documentos metodológicos empleados para el desarrollo del Programa Diagnóstico Punto de Venta.
2. Presentar los informes y trabajos de acuerdo con la metodología del Programa.
3. Participar en las acciones colectivas del Programa DPV, cuando le sea requerido.
4. Asistir a las jornadas formativas establecidas por las entidades gestoras en el marco del Programa, con objeto de obtener conocimientos complementarios para el desempeño de las funciones propias de los consultores.
5. Transmitir y compartir conocimientos y documentación de interés con el resto de consultores participantes en el Programa.
6. Contar con los medios técnicos necesarios para la prestación óptima del servicio, asegurando la calidad de los servicios ofrecidos.
7. Presentar resultados e informes de seguimiento siempre que le sean solicitados por las entidades gestoras.
8. Mantener durante la vigencia de la formación y tras la finalización de la misma, el secreto y la confidencialidad de cuantos datos e informaciones tenga acceso en virtud de los servicios que le son contratados, asumiendo dicha responsabilidad ante la Cámara de Comercio que contrate sus servicios. Una vez cumplida la prestación de servicios pactada, y cuando ya no sean necesarios para continuar con el encargo realizado, los datos de carácter personal serán destruidos, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.
9. Tratar los datos que manejen en el desarrollo del Programa, conforme a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y a adoptar e implementar las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de la citada ley, y en particular las que correspondan al nivel de seguridad exigible a los datos y ficheros derivados del desarrollo y ejecución del Programa, conforme a lo establecido en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
10. Mantener el carácter confidencial, con carácter indefinido, de la totalidad de la información y documentación facilitada por las entidades gestoras u otros agentes participantes en el desarrollo del Programa DPV, así como no utilizarla para otros fines o ser comunicada a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de la Cámara de Comercio de Mallorca.
11. Los consultores homologados serán responsables del cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad del personal a su servicio y cualesquiera personas o entidades que sean colaboradoras o subcontratadas por él. A tal efecto, los consultores homologados informarán a su personal y colaboradores de las obligaciones de confidencialidad y protección de datos.