

CONVENIO ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA CONFEDERACIÓN DEL COMERCIO ESPECIALIZADO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (COCEM) PARA LA CONCESION DE UNA SUBVENCIÓN NOMINATIVA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2026.

REUNIDOS

DE UNA PARTE, D^a. Engracia Hidalgo Tena, en representación del Ayuntamiento de Madrid, con NIF P-2807900-B, en su calidad de titular del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, en virtud del Decreto del Alcalde de 17 de junio de 2023, por el que se nombra a los miembros de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, a los tenientes de Alcalde, a los titulares de las áreas y a los concejales presidentes de distrito, y en virtud de las atribuciones conferidas por el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda.

DE OTRA PARTE, D. Armando Rodríguez Ocaña, en su condición de Presidente de la Confederación del Comercio Especializado de la Comunidad de Madrid (COCEM), con NIF G-83517748, cargo que ostenta conforme a su proclamación como Presidente en la Asamblea General celebrada el 15 de febrero de 2023, según consta en el acta firmada por el Secretario y el propio Presidente de la entidad.

Los intervinientes se reconocen capacidad y representación suficiente para suscribir en nombre de las instituciones que en este acto representan este convenio y, a tal efecto,

EXPONEN

PRIMERO.- Que en virtud del Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, se atribuye a la titular del área, en su apartado 3.º2.2 entre otras, las competencias específicas para planificar, coordinar y realizar el seguimiento de los planes de acción para la promoción del comercio, la hostelería y demás actividades integradas en el zócalo comercial de la ciudad de Madrid, así como realizar actividades y prestar servicios relacionados con tal fin. Igualmente, dicho acuerdo establece en sus apartados 3.º1.8 y 3.º1.9, respectivamente, que la titular del área tiene entre sus competencias generales la de celebrar convenios con administraciones y entidades públicas y privadas para el desarrollo y ejecución de las competencias del área, así como la de conceder subvenciones.

SEGUNDO.- Que las competencias indicadas en el expositivo anterior se articulan a través de la Dirección General de Comercio y Hostelería, a la que, en virtud de lo previsto en apartado 11.º del Acuerdo de 29 de junio de 2023 citado, corresponden, entre otras las siguientes competencias específicas:

- Proponer las líneas generales de actuación del Ayuntamiento de Madrid en materia de mercados, comercio, hostelería, moda, artesanía y fomento de las zonas de atractivo comercial.

EXPEDIENTE 511/2026/08500

1

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



- Coordinar y efectuar el seguimiento de los planes de apoyo y fomento de los mercados municipales, comercio, hostelería, moda, artesanía y zonas de atractivo comercial y demás actividades relacionadas con la actividad y la promoción comercial de la ciudad, y la realización de actividades y prestación de servicios relacionados con tales fines.
- Planificar y gestionar las subvenciones municipales dirigidas a la mejora de los mercados municipales y al fomento y dinamización de los sectores comercial, hotelero y hostelero, así como de la moda y la artesanía.
- Desarrollar las relaciones en materia de comercio y hostelería con otras Administraciones Públicas, así como instituciones y organizaciones, y las propuestas de colaboración tendentes a la mejora de la actividad comercial y hostelera y al posicionamiento como capital de moda de la ciudad de Madrid.
- Fomentar la especialización, la formación y la incorporación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones al sector comercial y hostelero, con especial atención a la promoción de la implantación de plataformas de comercio electrónico específicas para mercados municipales y zonas comerciales.
- Fomentar el asociacionismo en el sector comercial, hotelero y hostelero e impulsar los ejes comerciales de los barrios como apuesta por el comercio de proximidad a través del fomento de actividades de promoción, dinamización y fidelización de las asociaciones empresariales.
- Impulsar la colaboración público-privada para el desarrollo de acciones de promoción y dinamización de los mercados municipales, comercio, hostelería, moda, artesanía y fomento de las zonas de atractivo comercial.

TERCERO.- Que la Estrategia Integral de Fortalecimiento de la Actividad Comercial y Hostelería de la Ciudad de Madrid 2025-2027 (EIFACH), aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en fecha 13 de noviembre de 2025, establece el marco de actuación municipal para impulsar la modernización, digitalización y adaptación del comercio y la hostelería como sectores esenciales para el empleo, la cohesión social y la vitalidad de los barrios de Madrid, constituyendo la hoja de ruta a la que se alinea este convenio.

Que, en coherencia con la EIFACH, el Ayuntamiento de Madrid considera de interés público colaborar con la Confederación del Comercio Especializado de la Comunidad de Madrid (COCEM) mediante un convenio de subvención nominativa, al objeto de apoyar actuaciones que contribuyen al fortalecimiento del comercio de proximidad, la profesionalización empresarial y la mejora de la competitividad del tejido comercial y hostelero.

CUARTO.- Que el anexo I "Subvenciones nominativas" de las Bases de Ejecución y el estado de gastos del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el ejercicio 2026, en la partida correspondiente a la Dirección General de Comercio y Hostelería del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, recoge la concesión de una subvención nominativa destinada a la Confederación del Comercio Especializado de la Comunidad de Madrid (COCEM) para el desarrollo de actuaciones de fomento y apoyo al comercio de proximidad, por importe de 200.000 euros, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/0140/431.00/489.01.

2

EXPEDIENTE 511/2026/08500

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



QUINTO.- Que el Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos para el período 2024-2027 (en adelante, PES), establece como una de sus prioridades estratégicas en materia de comercio y hostelería el fortalecimiento del tejido económico de la ciudad, en el marco del Eje 06 “Madrid, una ciudad atractiva para trabajar e invertir” y del Ámbito Economía y Empleo.

Que dicho objetivo estratégico se desarrolla a través de la Línea de Subvención 0012 “Fomentar el tejido económico y empresarial y la internacionalización de la ciudad”, en la que se incardina el Objetivo Específico 41 “Fortalecer y digitalizar los sectores comercial, hostelero y hotelero”, orientado a apoyar la adaptación del comercio de proximidad a las nuevas exigencias del mercado mediante actuaciones de modernización, digitalización y mejora de la competitividad.

Que el Objetivo Específico 41 comprende diversas actuaciones, incluyéndose entre ellas la subvención nominativa a la Confederación del Comercio Especializado de la Comunidad de Madrid (COCEM), destinada a desarrollar un proyecto mediante actuaciones de orientación y tutorización in situ y de oficina técnica de apoyo continuado a pequeñas empresas y comercios de proximidad con plantillas reducidas, con el fin de fortalecer su competitividad y contribuir a su adaptación normativa y organizativa.

SEXTO.- Que COCEM es la organización empresarial representativa del comercio en la Comunidad de Madrid. Una organización responsable en su papel de interlocutor en la representación e imagen del sector; de impulsor y líder de su desarrollo, su promoción, su mejora y su innovación.

De conformidad con sus estatutos, COCEM cuenta entre sus fines y objetivos:

- Representar al sector comercial ante todas las instituciones, públicas y privadas, y ante las organizaciones e instituciones de ámbito local y autonómico.
- Formular propuestas a las Administraciones sobre acciones, reformas o medidas para el desarrollo y mejora de la actividad comercial.
- Atender las necesidades de información, formación, investigación y perfeccionamiento de las empresas del sector, estudiando y divulgando cuantos temas puedan afectar a su potenciación y competitividad.
- Promover la imagen del sector comercial madrileño ante los ciudadanos, medios de comunicación y resto de partes interesadas.
- Gestionar los intereses comunes de las organizaciones asociadas que sean susceptibles de ello.
- Prestar los servicios de interés común que soliciten las organizaciones asociadas.

En ese sentido, COCEM cuenta con un conocimiento profundo, directo y actualizado del comercio de proximidad madrileño, fruto de su actividad continuada de representación y apoyo a las organizaciones empresariales integradas en su estructura. Esta experiencia le permite identificar con precisión las necesidades reales de modernización, digitalización, profesionalización y adaptación normativa del pequeño comercio, así como proponer actuaciones ajustadas a las peculiaridades de un sector heterogéneo, atomizado y con distintas velocidades de transformación. Su papel como interlocutor estable ante la Administración en materias comerciales refuerza su capacidad para asegurar la coherencia técnica del proyecto con las líneas

3

EXPEDIENTE 511/2026/08500

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



estratégicas del Ayuntamiento y con los objetivos del Plan Estratégico de Subvenciones 2024-2027.

Por otra parte, COCEM dispone de una estructura organizativa solvente y de una red asociativa amplia y activa, integrada por organizaciones con implantación territorial y sectorial en diversos distritos y ejes comerciales de la ciudad, lo que le permite canalizar de manera eficaz información, recursos y apoyo directo a las empresas destinatarias. Esta implantación le otorga una capacidad contrastada para movilizar establecimientos, difundir actuaciones, captar necesidades, evaluar resultados y garantizar que las intervenciones se adapten a las características específicas del comercio madrileño.

Por todo ello, COCEM es la entidad idónea para desarrollar el proyecto objeto de subvención nominativa.

SÉPTIMO.- Que ambas partes coinciden en que el comercio de proximidad constituye, y debe seguir constituyendo, un eje fundamental de la vida cotidiana de la ciudad, y que, por ello, el diálogo y el consenso han de orientar las relaciones entre el Ayuntamiento y el sector comercial madrileño a la hora de identificar necesidades y definir vías de actuación que contribuyan a preservar su protagonismo en la vida diaria de los barrios.

En este marco, resulta prioritario impulsar medidas de apoyo directo a las microempresas y pequeñas empresas, en particular, aquellas con plantillas inferiores a cinco personas, mediante itinerarios de tutorización individualizada que faciliten su profesionalización, su adaptación a los cambios normativos y tecnológicos, y su consolidación en el tejido económico local. Asimismo, se considera necesario poner en funcionamiento una oficina técnica de apoyo a pequeñas empresas que centralice consultas, canalice recursos y articule servicios especializados, de manera coordinada con las asociaciones representativas del sector.

El sector comercial de la ciudad de Madrid constituye uno de los conjuntos económicos más relevantes de la actividad municipal y uno de los más dinámicos a escala nacional y regional; por su diversidad, su capacidad de adaptación al cambio y su continua evolución, representa un pilar esencial del desarrollo socioeconómico de Madrid, por lo que la cooperación estable entre el Ayuntamiento y COCEM a través de este convenio se estima idónea para fortalecer la competitividad y la resiliencia del comercio de proximidad mediante las actuaciones de tutorización y de Oficina Técnica aquí previstas.

OCTAVO.- Que el convenio es el instrumento habitual para canalizar las subvenciones previstas nominativamente en el Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid, estableciéndose su contenido mínimo en el artículo 30 de la Ordenanza de Bases Reguladoras Generales para la concesión de Subvenciones por el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos, de 30 de octubre de 2013 (en adelante OBRS). Así, el contenido mínimo será el establecido en el artículo 65 del Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (en adelante, RGS): determinación del objeto de la subvención y beneficiarios, crédito presupuestario y cuantía de la subvención, plazo y forma de pago, plazo y forma de justificación.

Con este fin, declarándose mutuamente legitimados y con voluntad libre para ello, formalizan este convenio que habrá de regirse por las siguientes,

EXPEDIENTE 511/2026/08500

4

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONVENIO Y BENEFICIARIA.

El objeto del convenio es el otorgamiento a la Confederación del Comercio Especializado de la Comunidad de Madrid (COCEM) de una subvención nominativa prevista en el anexo I "Subvenciones nominativas" de las Bases de Ejecución del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid para el ejercicio 2026, destinada al desarrollo de dos actuaciones de apoyo al comercio de proximidad, dirigidas a fortalecer la competitividad y consolidación de microempresas con plantillas de hasta cinco trabajadores, conforme al proyecto descrito en el anexo II del convenio, y que se concretan en:

- La realización de una tutorización individualizada, orientada a mejorar la organización, competitividad, adaptación normativa y tecnológica y capacidad de innovación de las empresas destinatarias.
- La puesta en marcha y funcionamiento de la Oficina Técnica de Apoyo Normativo, concebida como una actuación continuada de asistencia y orientación, accesible para las microempresas comerciales, destinada a proporcionar información y apoyo en relación con sus obligaciones legales, para afrontar de manera adecuada sus obligaciones normativas.

SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

a) COCEM se compromete a ejecutar el proyecto descrito en el anexo II del convenio, dirigidas a fortalecer la competitividad y consolidación de microempresas con plantillas de hasta cinco trabajadores.

A tal efecto, COCEM llevará a cabo las siguientes actuaciones:

- Ejecutar íntegramente las dos actuaciones previstas en el proyecto que figura como anexo II al convenio, tutorización individualizada y Oficina Técnica de Apoyo Normativo, desarrollándolas conforme a su contenido, metodología, alcance, entregables e indicadores.
- Seleccionar a las microempresas comerciales destinatarias de ambas actuaciones conforme a los criterios establecidos en el proyecto, garantizando la adecuada difusión tanto entre las asociaciones integradas en COCEM como entre otras asociaciones que, aun no formando parte de COCEM, manifiesten interés en la participación de sus asociados.

Con este fin:

- Para la actuación de tutorización, COCEM realizará la oferta a sus asociaciones y a otras asociaciones interesadas; dichas asociaciones identificarán perfiles que cumplan la condición de microempresa y presenten mayores necesidades, y COCEM contactará con las empresas para formalizar el ofrecimiento; y
- Para la Oficina Técnica de Apoyo Normativo, la atención se dirigirá a microempresas pertenecientes a asociaciones integradas en COCEM y a asociaciones externas, siempre que manifiesten interés en recibir apoyo.
- Realizar todas las actuaciones de acuerdo con las directrices que establezca la Dirección General de Comercio y Hostelería.

EXPEDIENTE 511/2026/08500

5

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



- Someterse a las actuaciones de seguimiento, comprobación y control que realice la Dirección General de Comercio y Hostelería, así como a cuantas actuaciones de control financiero procedan por parte de los órganos de control competentes, facilitando cuanta información sea requerida.

- En todas las actuaciones financiadas con cargo a esta subvención, COCEM garantizará una adecuada visibilidad institucional del Ayuntamiento de Madrid. Además del uso del logotipo municipal previsto en el convenio, la entidad beneficiaria se compromete a incluir una mención expresa al apoyo del Ayuntamiento de Madrid en todos los materiales de difusión, publicaciones, comunicaciones electrónicas, contenidos web y redes sociales directamente vinculados a la ejecución del proyecto, así como en las actividades públicas que se desarrollen en su marco.

b) El Ayuntamiento se compromete a:

- Satisfacer el importe de la aportación económica indicada en la cláusula sexta, en los términos previstos en el convenio.
- Realizar el seguimiento y apoyar la realización de las acciones del proyecto y su difusión, estableciendo las directrices necesarias a las que se ajustará COCEM.
- Facilitar, en la medida de la disponibilidad de espacios municipales y previa solicitud de COCEM, el uso puntual de las instalaciones de la Escuela de Comercio del mercado de San Cristóbal para la celebración de reuniones o sesiones grupales vinculadas al proyecto, con arreglo a las condiciones de uso de dichos espacios y sin que ello suponga obligación de cesión, coste para el Ayuntamiento ni derecho expectativo para la entidad beneficiaria.

La suscripción del convenio no presupone la concesión de las autorizaciones, permisos, licencias o habilitaciones requeridas de conformidad a la legislación y normativa vigentes. Sin perjuicio de la asistencia de la Dirección General de Comercio y Hostelería, será responsabilidad de COCEM gestionar la obtención de licencias o permisos, la emisión de informes, la contratación de seguros o similares actuaciones que sean de aplicación conforme a la normativa vigente.

Las actividades incluidas en este convenio, que impliquen cualquier acto de uso del suelo o de las edificaciones quedan, por tanto, condicionadas al otorgamiento por parte del órgano competente de la oportuna autorización de acuerdo con las formalidades y comprobación de los requisitos exigidos en la normativa aplicable en la materia.

TERCERA.- DURACIÓN Y EFECTOS DEL CONVENIO.

El convenio estará vigente y producirá efectos desde la fecha de su firma hasta el 31 de diciembre de 2026, por lo que, una vez transcurrido este periodo, el convenio se extinguirá.

No obstante, a los exclusivos efectos de determinar los gastos que pueden ser atendidos con cargo a la subvención, podrán imputarse a la misma los gastos necesarios para la ejecución de las actuaciones previstas en el convenio realizados a partir del 1 de marzo de 2026, siempre que respondan de manera indubitada a la naturaleza de la subvención y estén debidamente justificados.

CUARTA.- RECURSOS HUMANOS Y MEDIOS MATERIALES.

4.1. COCEM se compromete a aportar los recursos humanos y medios materiales necesarios para desarrollar las actuaciones previstas en el convenio, de conformidad

Información de Firmantes del Documento



con el presupuesto incluido en el proyecto descrito en el anexo II, ya sea con personal propio o, en su caso, mediante la contratación de empresas externas autorizadas conforme al artículo 29 LGS y artículo 31 ORBS.

4.2. El personal que intervenga en la ejecución de las actividades objeto del convenio —ya pertenezca a COCEM o a las entidades subcontratadas— estará sometido exclusivamente al poder de dirección laboral de sus respectivas entidades empleadoras, incluyendo la organización del trabajo, instrucciones laborales, régimen disciplinario, horarios, vacaciones, retribuciones y demás condiciones laborales.

4.3. En el caso de que COCEM contrate a empresas externas para la ejecución de las actuaciones previstas en el convenio, el poder de dirección, organización y control sobre la correcta realización de las actuaciones corresponderá exclusivamente a COCEM en el ámbito técnico y funcional del proyecto, sin que ello suponga en ningún caso la asunción de facultades de dirección laboral respecto del personal de las empresas subcontratadas.

4.4. El personal que participe en la ejecución del proyecto, tanto si pertenece a COCEM como a empresas subcontratadas, no tendrá en ningún caso vinculación jurídico-laboral o funcional con el Ayuntamiento de Madrid. El Ayuntamiento no asumirá responsabilidad alguna en materia laboral, de Seguridad Social o tributaria derivada de la actividad desarrollada en el marco del convenio.

4.5. La subvención prevista en el convenio no implica en ningún caso la existencia de relación laboral entre el Ayuntamiento de Madrid y el personal destinado a la ejecución del proyecto, sin perjuicio de las facultades de seguimiento, control y verificación que correspondan al Ayuntamiento por razón de la financiación pública otorgada.

QUINTA.- SUBCONTRATACIÓN.

5.1. El Ayuntamiento de Madrid autoriza expresamente a COCEM, de conformidad con el artículo 29 LGS y el artículo 31 ORBS, a subcontratar hasta el cien por cien (100 %) de las actuaciones que integran la actividad subvencionada. Esta autorización se otorga en el propio convenio y no exigirá autorizaciones adicionales, salvo en los supuestos de entidades vinculadas, que requerirán autorización expresa conforme al artículo 29.7.d) LGS y al artículo 68.2 RGS.

Sin perjuicio de lo anterior, queda expresamente prohibida cualquier forma de subcontratación sucesiva o en cadena. Esto implica que los terceros contratados por COCEM deberán ejecutar directamente las actividades asignadas, quedando prohibido que estos subcontraten con otros la totalidad o parte de dichas actividades.

5.2. COCEM realizará la subcontratación conforme íntegramente al artículo 29 LGS y al artículo 31 ORBS, garantizando la formalización por escrito cuando proceda, la inexistencia de fraccionamientos indebidos, la contratación a valor de mercado, el deber de colaboración de los contratistas en la verificación y control, y asumiendo la responsabilidad plena frente al Ayuntamiento respecto de la correcta ejecución de la actividad subvencionada.

5.3. Cuando el gasto imputado a un tercero supere el umbral de contrato menor de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), la beneficiaria solicitará, con carácter previo, al menos tres ofertas de distintos proveedores o justificará la concurrencia de las excepciones legales, comparará y motivará la elección más eficiente (art. 31.3 LGS). Dado que la subvención se abona

7

EXPEDIENTE 511/2026/08500

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



íntegramente en la firma, la verificación de estas exigencias se realizará en la fase de justificación, sin perjuicio de requerimientos de seguimiento por el Ayuntamiento.

SEXTA.- APORTACIÓN MUNICIPAL.

1. La aportación económica del Ayuntamiento de Madrid para la ejecución de este convenio asciende a doscientos mil euros (200.000 euros), con cargo a la aplicación presupuestaria 001/0140/431.00/489.01 del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el ejercicio 2026.

La citada aportación económica es una subvención nominativa incluida en el anexo I de las Bases de Ejecución del Presupuesto Municipal para 2026, de conformidad con el artículo 22.2.a) LGS y los artículos 23.2 a) y 30.2 OBRS.

2. Esta subvención es compatible con otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos destinados a la misma finalidad, procedentes de cualesquiera Administraciones o entes públicos o privados, nacionales, de la Unión Europea o de organismos internacionales, en los términos previstos en la normativa estatal y municipal reguladora de la materia.

SÉPTIMA.- FORMA DE PAGO.

7.1. La aportación económica municipal para el desarrollo del convenio se abonará, en un pago único tras la firma del mismo. El importe será abonado a favor de la Confederación del Comercio Especializado de la Comunidad de Madrid (COCEM).

7.2. La entidad beneficiaria queda exonerada de la obligación de constituir garantía para la tramitación del citado pago, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.2 OBRS.

7.3. La entidad beneficiaria estará obligada a justificar ante la Dirección General de Comercio y Hostelería el cumplimiento de los requisitos y condiciones, la realización de la actividad, el cumplimiento de la finalidad que determinaron la concesión de la subvención y el grado de consecución de los objetivos fijados, mediante el sistema de evaluación de resultados establecido en el convenio.

OCTAVA.- GASTOS SUBVENCIONABLES.

8.1. De conformidad con el artículo 32 OBRS se considerarán subvencionables aquellos gastos que resulten estrictamente necesarios para la ejecución de las actuaciones previstas en el convenio, respondan de manera indubitada a la naturaleza de la actividad y se realicen dentro del plazo de vigencia del mismo. Asimismo, tendrán la consideración de gastos subvencionables aquellos que, cumpliendo los requisitos anteriores, se acrediten mediante justificantes emitidos dentro de los dos meses siguientes a la finalización del citado plazo.

No obstante, serán imputables al convenio los gastos que respondan de manera directa e indubitada a la naturaleza de las actuaciones subvencionadas y que se hayan realizado con anterioridad a su firma, siempre que estén debidamente justificados y se hayan efectuado a partir del 1 de marzo de 2026.

8.2. Cuando se imputen a la subvención impuestos indirectos, el beneficiario presentará una declaración responsable que permita determinar qué tributos de los que aparecen en los justificantes pueden considerarse subvencionables y cuáles no, por ser recuperables o susceptibles de compensación.

Información de Firmantes del Documento



8.3. En ningún caso podrán justificarse como gastos no directamente derivados de la actividad subvencionada importes que superen el ocho por ciento del total de la subvención, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 32.7 OBRS.

NOVENA.- EVALUACIÓN.

Para hacer el seguimiento y la evaluación de las actuaciones que se desarrollen con cargo a la subvención, se establecen a continuación los siguientes indicadores, conforme a las fichas técnicas y a la metodología (definición, ponderaciones, cálculo y fuentes de verificación) recogidas en el anexo I, que forma parte integrante del convenio. El grado de cumplimiento y, en su caso, el reintegro proporcional se determinará conforme al sistema de evaluación establecido en dicho anexo I.

9.1. Indicadores de actividad:

a) Objetivo Específico 1 – Tutorización individualizada:

- Comunicaciones a asociaciones; Meta: 15 envíos.
- Comunicaciones a empresas; Meta: 2.500 envíos.
- Empresas interesadas (solicitudes recibidas); Meta: 74 solicitudes.
- Empresas participantes (altas en el programa); Meta: 37 altas.

b) Objetivo Específico 2 – Oficina Técnica de Apoyo Normativo:

- Comunicaciones a asociaciones (difusión del servicio); Meta: 15 envíos.
- Comunicaciones a empresas (alcance del servicio); Meta: 2.500 envíos.
- Empresas atendidas por la Oficina Técnica; Meta: 300 atenciones.
- Consultas normativas atendidas; Meta: 1.000 consultas.
- Valoraciones normativas iniciales realizadas; Meta: 200 valoraciones.
- *Webinars* técnicos realizados; Meta: 6 sesiones.

9.2. Indicadores de resultado:

a) Objetivo Específico 1 – Tutorización individualizada:

- Empresas que finalizan Fase 1; Meta: 37 empresas.
- Empresas que finalizan Fase 2; Meta: 35 empresas.
- Nivel de satisfacción (escala 0-10); Meta: 7,5.

b) Objetivo Específico 2 – Oficina Técnica de Apoyo Normativo:

- Empresas que acceden a orientación normativa; Meta: 300 empresas.
- Empresas con al menos una adaptación normativa realizada; Meta: 80 empresas.
- Normativas regularizadas; Meta: 150 normativas.
- Nivel de satisfacción de empresas usuarias (escala 0-10); Meta: 6,5.

DÉCIMA.- SEGUIMIENTO, VIGILANCIA Y CONTROL.

EXPEDIENTE 511/2026/08500

9

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



10.1. Corresponderá a la Dirección General de Comercio y Hostelería del Ayuntamiento de Madrid, como órgano gestor de la subvención, el seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio y de la actividad subvencionada, constituyendo este el mecanismo de seguimiento previsto en el artículo 49 f) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), que incluye la identificación y tratamiento de los problemas de interpretación y cumplimiento que puedan plantearse durante su ejecución.

A estos efectos, y en el ejercicio de dichas funciones, la Dirección General de Comercio y Hostelería podrá, en cualquier momento y entre otras actuaciones, cuando resulte necesario para verificar la correcta ejecución del convenio y la adecuada aplicación de los fondos públicos:

- a) Solicitar cuanta información, documentación o aclaraciones resulten necesarias sobre la ejecución de las actuaciones subvencionadas.
- b) Requerir la presentación de informes de seguimiento o memorias técnicas que acrediten el grado de avance del proyecto.
- c) Mantener reuniones de seguimiento y coordinación con la entidad beneficiaria, cuando se estime necesario, de forma presencial o mediante medios telemáticos.
- e) Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos previstos y la adecuada aplicación de los fondos públicos.

10.2. La entidad beneficiaria estará obligada a facilitar el ejercicio de estas funciones, aportando la documentación e información requerida y colaborando con las actuaciones de seguimiento y control, dentro de los plazos establecidos.

10.3. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las funciones de control financiero, fiscalización y auditoría que correspondan a la Intervención General del Ayuntamiento de Madrid y a los demás órganos competentes conforme a la normativa de subvenciones.

DÉCIMOPRIMERA.- JUSTIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA SUBVENCIÓN.

11.1. La entidad beneficiaria estará obligada a justificar en el plazo máximo de tres meses desde la finalización del plazo para la realización de la actividad el cumplimiento de los compromisos adquiridos mediante este convenio, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 69, 72 y 73 RGS y el artículo 35 OBRs. La justificación de la subvención se efectuará mediante una cuenta justificativa con aportación de justificantes de gasto y, en especial:

- La memoria de actuación justificativa del cumplimiento de las condiciones impuestas en la concesión de la subvención, con indicación de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos tras la aplicación de los indicadores establecidos en el anexo I y en el proyecto descrito en el anexo II del convenio. En ella deberá constar expresamente que ha sido cumplida la finalidad para la cual se otorgó la subvención conforme al presupuesto presentado y, una evaluación de los resultados obtenidos respecto a los previstos en los distintos indicadores.
- Una memoria económica justificativa del coste de las actividades realizadas, en que se detalle la aplicación de los fondos de la subvención, y las posibles desviaciones respecto a cada uno de los capítulos del presupuesto del proyecto, que figuran en su anexo.

EXPEDIENTE 511/2026/08500

10

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



- Una ficha técnica consolidada por cada actuación, en la que se reflejen, para cada indicador definido en el anexo I, el valor alcanzado, la meta prevista, la ponderación aplicable, el porcentaje de cumplimiento resultante y la fuente de verificación correspondiente.

11.2. A tal efecto, se aportarán los originales de las facturas, recibos, incluso nóminas, tributos y cuotas a la Seguridad Social y demás documentos de valor probatorio equivalente con validez en el tráfico jurídico mercantil o con eficacia administrativa. Cada factura o documento se acompañará del justificante que acredite su pago.

11.3. Se podrán presentar facturas y documentos electrónicos, siempre que cumplan con los requisitos exigidos para su aceptación en el ámbito tributario. Será aplicable el empleo de medios electrónicos en la justificación de las subvenciones en los términos previstos en el artículo 81 RGS; así, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.4 OBRS, todos los procedimientos y trámites se podrán realizar por vía electrónica, salvo aquellos que por su naturaleza no se adapten a dicho canal. Esta previsión incluye la documentación o datos que se exijan al interesado.

11.4. Cuando la ejecución de las actuaciones previstas en el convenio se realice mediante entidades que intervengan en la ejecución en régimen de subcontratación conforme al artículo 29 LGS, la cuenta justificativa deberá incorporar, además de la documentación señalada en los apartados anteriores, la relación detallada de los contratos formalizados con dichas entidades, copia de los contratos suscritos y, en su caso, de los presupuestos u ofertas que acrediten el respeto a los principios de eficacia, eficiencia y economía. Asimismo, deberán aportarse las facturas emitidas con desglose suficiente del servicio prestado y su periodo de ejecución, los justificantes de pago correspondientes y las evidencias que acrediten la efectiva prestación de los servicios, tales como informes técnicos, entregables, actas de conformidad, listados de tutorización, certificados de servicios o materiales desarrollados. Se acompañará, igualmente, declaración responsable de que no concurren prohibiciones para la subcontratación ni existe fraccionamiento del objeto.

11.5. Cuando el importe del gasto subvencionable supere las cuantías establecidas en el artículo 31.3 de la LGS, la entidad beneficiaria deberá solicitar, al menos, tres ofertas de distintas entidades, con carácter previo a la contratación. Las ofertas se incorporarán a la justificación, junto con una memoria comparativa que analice las propuestas recibidas y motive la selección de la oferta económicamente más ventajosa o, en su caso, justifique adecuadamente la elección de otra distinta. No será necesaria la presentación de ofertas cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en el citado artículo 31.3, lo cual deberá acreditarse mediante declaración responsable indicando el supuesto aplicable.

DÉCIMOSEGUNDA. - REINTEGRO.

12.1. Procedimiento de reintegro.

Deberán ser reintegradas las cantidades no justificadas debidamente y aquellas que procedan por incumplimiento de los resultados previstos y cuantificables conforme a los anexos I y II del convenio.

Las causas y el procedimiento de reintegro se rigen por lo dispuesto en los artículos 41 y siguientes de la OBRS y concordantes de la Ley General de Subvenciones y su Reglamento de desarrollo, siendo el Área de Gobierno de Economía, Innovación y



Hacienda el órgano competente para exigir el reintegro el concedente de la subvención, mediante la resolución del procedimiento establecido.

La citada Área deberá dar traslado a la Intervención General de las resoluciones que adopte respecto a la incoación, medidas cautelares y finalización del procedimiento.

12.2. Devolución voluntaria.

De conformidad con lo establecido en el artículo 43 OBRS, la entidad beneficiaria de la subvención podrá realizar voluntariamente la devolución de la totalidad de la cuantía o de parte de ella mediante su ingreso, en concepto de "devolución voluntaria de subvención", en la siguiente cuenta de titularidad del Ayuntamiento de Madrid:

ES36/0049/1892/67/2913263285 (Banco Santander).

En el ingreso se deberá identificar el proyecto concreto subvencionado.

DÉCIMOTERCERA.- MODIFICACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONVENIO.

13.1. Cualquier modificación del contenido del convenio requerirá el acuerdo unánime de las partes.

13.2. El convenio concluirá a la finalización del periodo de su vigencia o se extinguirá anticipadamente por alguna de las siguientes causas:

- a) Denuncia expresa por parte de alguna de las partes intervinientes, con una antelación mínima de un mes previo a la finalización al período de vigencia.
- b) Mutuo acuerdo de las partes.
- c) Incumplimiento de las obligaciones asumidas por alguna de las partes, aplicándose en este caso el procedimiento previsto en el artículo 51.2 c) de la LRJSP.
- d) Imposibilidad del cumplimiento de las actividades previstas por la existencia de causas objetivas debidamente acreditadas.
- e) Cualquiera de las causas previstas en la normativa vigente.

13.3. Si la extinción se produjera por mutuo acuerdo de las partes, éstas pactarán la forma de terminar las actuaciones en curso que menos perjudique a los intereses de ambas entidades firmantes. En cualquier caso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52.3 de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, las partes se comprometen a llevar a término las actuaciones que pudieran estar en ejecución a la extinción del convenio, las cuales no podrán prolongarse más allá de tres meses desde la extinción del mismo.

13.4. Si la extinción se produjera por el incumplimiento de las obligaciones de la entidad beneficiaria, por parte del Ayuntamiento de Madrid se iniciará el procedimiento de reintegro correspondiente, así como de exigencia del interés de demora devengado desde el momento del pago de la subvención hasta la fecha en que se acuerde la procedencia de reintegro.

DÉCIMOCUARTA.- PROTECCIÓN DE DATOS.

Las actuaciones objeto del convenio se prestarán con sujeción a la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal y en particular con sujeción al Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016,

12

EXPEDIENTE 511/2026/08500

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

La entidad beneficiaria será responsable directa y exclusiva del tratamiento de los datos personales que, en su caso, resulten necesarios para la ejecución de las actuaciones subvencionadas contempladas en el convenio, asumiendo el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la normativa aplicable.

DÉCIMOQUINTA.- RÉGIMEN JURÍDICO.

15.1. El convenio tiene naturaleza jurídica administrativa y se encuentra excluido del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en virtud de lo establecido en su artículo 6.2. No obstante, de conformidad con lo previsto en el artículo 4 de dicho texto legal, serán de aplicación sus principios para resolver las dudas y lagunas que pudieran presentarse.

15.2. El convenio está sujeto a:

- Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el ejercicio 2026, aprobado por Acuerdo de 22 de diciembre de 2025 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid (Bases de ejecución Anexo I).
- La Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- La Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- El Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- La Ordenanza de Bases Reguladoras Generales para la concesión de Subvenciones por el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos de 30 de octubre de 2013.
- Las restantes normas de derecho administrativo, y en su defecto, normas de derecho privado que resulten de aplicación.

DÉCIMOSEXTA. JURISDICCIÓN COMPETENTE.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos que pudieran derivarse de la aplicación de este convenio deberán ser tratadas en primer término por las partes, en el marco del mecanismo de seguimiento cuya responsabilidad corresponde a la Dirección General de Comercio y Hostelería del Ayuntamiento de Madrid. Las controversias de carácter jurídico que no pudieran solucionarse mediante esta vía serán de la competencia del orden jurisdiccional contencioso-administrativo, y, en concreto, de la Sección de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal de Instancia de Madrid.

DÉCIMOSÉPTIMA.- ANEXOS.

EXPEDIENTE 511/2026/08500

13

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



Los anexos I y II del convenio forman parte integrante del mismo.

Y para que así conste a los efectos oportunos, en prueba de conformidad, las partes suscriben el convenio y sus anexos, en Madrid en la fecha indicada en la última firma.

Firmado electrónicamente

Por la Confederación del Comercio
Especializado de la Comunidad de Madrid (COCEM),
Por el Ayuntamiento de Madrid

Fdo.: Armando Rodríguez Ocaña

Fdo.: Engracia Hidalgo Tena

EXPEDIENTE 511/2026/08500

14

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



ANEXO I

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL CONVENIO ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA CONFEDERACIÓN DEL COMERCIO ESPECIALIZADO DE MADRID (COCEM) PARA LA CONCESIÓN DE UNA SUBVENCIÓN NOMINATIVA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2026.

1. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

De conformidad con el artículo 19 de la Ordenanza de Bases Reguladoras de Subvenciones del Ayuntamiento de Madrid (OBRS) y con la Instrucción sobre los criterios y los procedimientos para el seguimiento y evaluación, actualización y modificación del Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos, y para la evaluación y pago por resultados de las subvenciones que se concedan en su ejecución, aprobada por Decreto de 29 de enero de 2025 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, se incorpora el anexo I como parte integrante del convenio. En él se definen los resultados que se pretende conseguir con la subvención, así como los indicadores y fuentes de verificación que posibilitarán su evaluación y, en su caso, la determinación proporcional del reintegro, a los exclusivos efectos de justificación.

1.1. Objetivo estratégico

Fomentar el tejido económico y empresarial y la competitividad del comercio de proximidad en la ciudad de Madrid.

1.2. Objetivos específicos

- **OE1.** Incrementar la competitividad de microempresas comerciales (≤ 5 trabajadores) mediante **tutorización individualizada** orientada a modelo de negocio, propuesta de valor y viabilidad.
- **OE2.** Proporcionar, mediante **la Oficina Técnica de Apoyo Normativo**, a las microempresas comerciales (≤ 5 trabajadores), información y orientación que refuerce su seguridad jurídica y les permita afrontar de manera adecuada sus obligaciones normativas.

1.3. Procedimiento de evaluación y criterios para la justificación y, en su caso, el reintegro

El objetivo específico del convenio resulta cuantificable a partir de los indicadores verificables definidos para cada actuación, con tipo (actividad/resultado), unidad de medida, fórmula de cálculo, meta y ponderación.

El grado de cumplimiento se determinará aplicando, a cada indicador, el porcentaje de consecución sobre su meta y su ponderación; la suma ponderada determinará el porcentaje final de cumplimiento, que se utilizará para graduar la justificación y, en su caso, el reintegro proporcional. La justificación incluirá la ficha técnica consolidada de cada actuación con el valor alcanzado por indicador, su meta, ponderación, porcentaje de cumplimiento y fuentes de verificación.

Los objetivos específicos del convenio resultan cuantificables a través de los siguientes indicadores verificables, que se contienen en las siguientes fichas técnicas:

EXPEDIENTE 511/2026/08500

15

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



Objetivo específico 1: Tutorización individualizada: Orientar y tutelar a microempresas en la revisión de sus modelos de negocio								
Indicador	Tipo	Unidad	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación (%)	Fuente	Periodicidad	Responsable
Comunicaciones a asociaciones	Actividad	Nº de envíos	Sumatorio	15	1	Certificado	Anual	COCEM
Comunicaciones a empresas		Nº de envíos		2500	4			Asociaciones
Empresas interesadas		Nº de solicitudes		74	5		COCEM	
Empresas participantes (altas)		Nº de altas		37	5			
Empresas que finalizan Fase 1	Nº de participantes	37		10				
Empresas que finalizan Fase 2	Resultado	Nº de participantes		35	60		Semestral	
Nivel de satisfacción de las empresas (0-10)		Escala 0-10		Media aritmética	7,5		15	Encuesta de satisfacción
Total ponderación:					100 %			

Objetivo específico 2: Oficina Técnica de Apoyo Normativo: Actuación de apoyo normativo accesible y flexible a microempresas comerciales, que refuerce su seguridad jurídica y les permita afrontar de manera adecuada sus obligaciones normativas								
Indicador	Tipo	Unidad	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación (%)	Fuente	Periodicidad	Responsable
Comunicaciones a asociaciones (difusión del servicio)	Actividad	Nº de envíos	Sumatorio	15	2	Registro de envíos / justificante de remisión	Trimestral	COCEM
Comunicaciones a empresas (alcance del servicio)		Nº de envíos		2500	3			
Empresas atendidas por la Oficina Técnica		Nº de solicitudes		300	10	Informe de registros de atención	Fin de proyecto	Oficina Técnica Normativa
Consultas normativas atendidas		Nº de consultas		1000	14	Informe con registro de consultas		
Valoraciones normativas iniciales realizadas		Nº de valoraciones		200	9	Informes normativos emitidos		
Webinars técnicos realizados		Nº de sesiones		6	10	Programa		
Empresas que acceden a orientación normativa	Nº de empresas	300		14	Informe con registro de atención			
Empresas con al menos una adaptación normativa	Resultado	Nº de empresas		80	15	Relación de documentación entregada		
Normativas regularizadas	Nº de normativas	150		17				
Nivel de satisfacción de las empresas usuarias (0-10)		Escala 0-10	Media aritmética	6,5	6	Encuesta de satisfacción		
Total ponderación:					100 %			

EXPEDIENTE 511/2026/08500

16

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
 ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y HACIENDA
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
 Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



2. FUENTES DE VERIFICACIÓN.

Para la verificación del grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en el convenio y de los indicadores asociados a cada una de ellas, se utilizarán las fuentes de verificación que se detallan a continuación. Dichas fuentes permitirán acreditar de manera suficiente y fiable la realización de las actividades, la consecución de los resultados y el cumplimiento de las metas fijadas para cada actuación.

Las fuentes de verificación del cumplimiento de los indicadores serán los documentos aportados por COCEM, entre los que se incluyen:

Actuación 1: Tutorización individualizada (OE1)

- Documentación acreditativa emitida por COCEM y por las asociaciones participantes.
- Registros internos de actividad y seguimiento del programa.
- Informes técnicos elaborados en el marco de la actuación.
- Encuestas de satisfacción realizadas a las empresas participantes.

Actuación 2: Oficina Técnica de Apoyo Normativo (OE2)

- Documentación acreditativa de la actividad desarrollada por la Oficina Técnica.
- Registros de comunicaciones, atenciones y consultas realizadas.
- Informes técnicos de valoración y adaptación normativa.
- Documentación generada en relación con acciones formativas o informativas.
- Encuestas de satisfacción realizadas a las empresas usuarias.

Información de Firmantes del Documento



ANEXO II

PROYECTO

IMPULSO A LA COMPETITIVIDAD DE LOS PEQUEÑOS COMERCIOS DE LA CIUDAD DE MADRID

INTRODUCCIÓN

El comercio de proximidad constituye un elemento esencial en el tejido urbano de Madrid, no solo por su contribución económica, sino también por los valores sociales y comunitarios que aporta. Su presencia favorece la integración social, refuerza la seguridad en las calles, mejora la imagen y vitalidad de los barrios y garantiza una atención cercana, especialmente importante para personas mayores o con movilidad reducida. Se trata, por tanto, de un modelo comercial al que la ciudad no puede renunciar por su papel vertebrador y su contribución decisiva a la cohesión territorial y al bienestar ciudadano.

Sin embargo, en los últimos años este modelo comercial afronta un contexto complejo, condicionado por diversos factores que afectan al conjunto del comercio minorista, como los cambios en los hábitos de consumo, la irrupción del comercio digital, la intensificación de la competencia y el incremento de las obligaciones normativas y de los costes de actividad.

A estos condicionantes generales se añaden factores específicos propios del comercio de proximidad, relacionados con su reducido tamaño, su limitada capacidad de inversión y financiación, las dificultades de gestión, la falta de recursos humanos, el envejecimiento de los titulares y la ausencia de relevo generacional. En numerosos casos, además, la ubicación en zonas con menor dinamismo comercial incrementa su vulnerabilidad. En este contexto, el cumplimiento de obligaciones legales y administrativas supone para estos pequeños negocios una carga no productiva difícil de asumir, lo que reduce su competitividad y condiciona seriamente su continuidad.

Estos factores impactan con mayor intensidad en las microempresas comerciales, cuya limitada estructura organizativa y escasez de recursos disponibles dificultan la adaptación ágil a las nuevas exigencias del mercado.

La sostenida reducción del número de establecimientos en Madrid —especialmente en los barrios más periféricos— evidencia esta vulnerabilidad. Solo en 2025 se produjeron 1.500 cierres de comercios de proximidad, con la consiguiente pérdida de tejido comercial, desaparición de servicios esenciales para la ciudadanía y deterioro del valor económico y social del entorno urbano. La falta de rentabilidad suficiente obliga a numerosos negocios a cesar su actividad, con la pérdida del proyecto empresarial, de la inversión realizada y del medio de vida de los titulares.

Ante esta situación, COCEM propone un proyecto de carácter **estructural, no coyuntural**, orientado a eliminar barreras que afectan a la competitividad del comercio de proximidad y a reforzar su continuidad. Así, el proyecto **IMPULSO A LA COMPETITIVIDAD DE LOS PEQUEÑOS COMERCIOS DE LA CIUDAD DE MADRID (en adelante IMPULSO A LA COMPETITIVIDAD)** propuesto se dirige a los comercios de hasta cinco trabajadores —el segmento más vulnerable del sector— y desarrolla dos líneas de actuación complementarias:

1. Revisión y adaptación del modelo de negocio

EXPEDIENTE 511/2026/08500

18

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



2. Oficina técnica para cumplimiento de normativas obligatorias.

COCEM es la entidad adecuada para llevarlo a cabo, es la entidad que representa al comercio de proximidad de la Comunidad de Madrid, tiene suficiente *knowhow* y conocimiento del punto de partida que no hace necesaria una consultoría para ver el estado inicial porque lo tiene evaluado en el ámbito de su actividad, dispone de una red o medios para definir y ejecutar, está integrada por un total de 15 organizaciones y asociaciones empresariales, con representación territorial y sectorial, que aglutinan un importante número de establecimientos comerciales, a los que dinamiza y presta apoyo.

Entre dichas organizaciones integradas se encuentran: la Asociación de Empresas, Comerciantes y Autónomos de Tres Cantos (ASECATC), la Asociación de Floristas Empresarios de Madrid y Zona Centro (AFMT), la Asociación de Calzado de Madrid (ACC), la Asociación de Empresarios Detallistas de Pescados y Productos Congelados de la Comunidad de Madrid (ADEPESCA), la Asociación de Empresarios y Profesionales de la Carne y Derivados Cárnicos de la Comunidad de Madrid (CARNIMAD), la Asociación de Empresarios Detallistas de Frutas y Hortalizas de Madrid (ADEFRUTAS), Asociación de Floristas Empresarios de Madrid y Zona Centro (AFMC), la Asociación Empresarial del Comercio Textil, Complementos y Piel (ACOTEX), la Federación de Comercio Agrupado y Mercados de la Comunidad de Madrid (COCAM), la Asociación de Vendedores Profesionales de Prensa de Madrid (AVPPM), la Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos, Muebles de Cocina y Autónomos (ACEMA), la Asociación de Empresarias y Empresarios del Comercio del Libro de Madrid (Gremio de Librerías y Libreros de Madrid), el Gremio de Joyeros, Plateros y Relojeros de Madrid, la Asociación de Comerciantes del Paseo de Extremadura y Aledaños (ASOCOMEREX) y la Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid.

Asimismo, cabe precisar que COCEM ejerce funciones de interlocución institucional y de impulso, promoción, mejora e innovación del comercio minorista. De conformidad con sus estatutos, entre sus fines se encuentran la representación del sector ante las administraciones públicas, la formulación de propuestas para el desarrollo y mejora de la actividad comercial, la atención de las necesidades de información, formación e investigación de las empresas del sector, así como la promoción de la imagen del comercio madrileño y la prestación de servicios de interés común a sus organizaciones asociadas.

Esta experiencia acreditada, capacidad técnica y conocimiento especializado del sector comercial, derivadas de su trayectoria y funciones estatutarias, la configuran como un agente idóneo y singular para la ejecución de actuaciones de interés público dirigidas al apoyo y fortalecimiento del comercio minorista, justificando la concesión de una subvención de carácter nominativo mediante convenio, al no resultar eficaz ni adecuada su provisión a través de un procedimiento de concurrencia competitiva.

SITUACIÓN ADVERTIDA

Aportar soluciones ante un panorama tan complejo no resulta fácil y menos a corto plazo. Las medidas de carácter coyunturales implementadas en los últimos años a través de las ayudas de dinamización, promoción, modernización, han contribuido a mejorar ciertos aspectos, pero no han sido suficientes para revertir la tendencia negativa. Los valores tradicionales del comercio de proximidad (confianza, trato personalizado, calidad, profesionalidad, cercanía) siguen siendo relevantes, pero ya no bastan para competir en un mercado más exigente y digitalizado. En todo caso,

EXPEDIENTE 511/2026/08500

19

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



se hace imprescindible aportar valor añadido al producto y al servicio, generando experiencias de compra satisfactorias, diferenciadoras y memorables para el cliente.

Abordar soluciones estructurales para los principales problemas detectados —falta de especialización, dificultades de acceso a nuevos canales de venta, carencias formativas en ámbitos clave, escasez de tiempo, reducida capacidad financiera y disminución de atractivo comercial— exige un trabajo individualizado con cada empresa para evaluar su potencial y diseñar acciones personalizadas que puedan ser implementadas de manera realista. En la mayoría de los casos, los comercios requerirían un acompañamiento continuado para incorporar estos cambios en su funcionamiento cotidiano.

La superación de los déficits derivados de determinadas características estructurales del sector hace necesario impulsar procesos de formación, actualización profesional y mejora de competencias, especialmente en ámbitos como el marketing, el *merchandising*, las técnicas de venta, la gestión empresarial o la utilización de nuevas tecnologías. Asimismo, resulta fundamental que los comercios adquieran una visión integral de su entorno competitivo, que incluya el análisis de la demanda, la evolución de la competencia, las tendencias de mercado, la gestión económica-financiera, la identificación de alianzas estratégicas y la puesta en valor de su oferta. Solo sobre esta base es posible revisar y reorientar sus modelos de negocio hacia estrategias centradas en el cliente y en la mejora de su posicionamiento.

Adicionalmente, el pequeño comerciante, en su condición de empresario, debe afrontar el cumplimiento de un volumen creciente de obligaciones administrativas derivadas de un marco normativo complejo, variable según la estructura empresarial y la actividad. Esta situación implica, en la mayoría de los casos, una insuficiencia de conocimientos técnicos y recursos, que genera inseguridad jurídica y le obliga a destinar tiempo del que no dispone, así como a asumir costes económicos adicionales de difícil sostenibilidad, incluso con el apoyo de las organizaciones representativas del sector. Todo ello refuerza la necesidad de habilitar mecanismos de asistencia técnica continua que permitan al pequeño comercio cumplir con la normativa sin comprometer su actividad diaria.

CONCEPTUALIZACIÓN Y OBJETIVOS DEL PROYECTO

El proyecto **IMPULSO A LA COMPETITIVIDAD** se articula en torno a dos actuaciones complementarias, cada una con contenidos, metodologías y actividades propias, pero estrechamente relacionadas entre sí. Ambas se desarrollan en un mismo periodo temporal y se dirigen al mismo sector —el comercio minorista de proximidad de Madrid— con el objetivo común de reforzar su competitividad y favorecer su continuidad en un contexto de profunda transformación del mercado.

Objetivo general: Conservar y fortalecer el comercio de barrio en zonas menos céntricas de la ciudad, apoyando a las microempresas comerciales para mejorar su competitividad y garantizar su continuidad.

En estos barrios, el comercio de proximidad cumple una función social y territorial esencial: actúa como principal punto de acceso a bienes y servicios básicos en áreas con menor presencia de grandes superficies comerciales, sostiene la cohesión comunitaria y resulta especialmente relevante para personas mayores o con movilidad reducida. Además, la sustitución de los comercios que cierran resulta más difícil que en zonas céntricas de la ciudad, lo que incrementa la vulnerabilidad de estos entornos.

Objetivos específicos:

EXPEDIENTE 511/2026/08500

20

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



1. Motivar y apoyar la revisión de sus modelos de negocio orientándolos hacia propuestas de valor más atractivas con el fin de que resulten más atractivos para los consumidores y, con ello, hacia una mayor rentabilidad mejoren así su rentabilidad.
2. Facilitar las tareas administrativas derivadas del cumplimiento de ciertas normativas obligatorias, evitando inversiones de tiempo y elevados costes sin retorno tangible.

El primer objetivo se pretende conseguir mediante tutorizaciones individualizadas orientadas a la revisión de sus modelos de negocio con el propósito de que su adaptación a las nuevas circunstancias del mercado les permita mejorar su atractivo comercial y su competitividad.

El segundo objetivo se pretende lograr mediante la creación de una oficina técnica que informe y facilite a un número considerable de pequeños comerciantes los trámites administrativos relacionados con el cumplimiento de ciertas normativas que afectan a su actividad comercial, reduciendo su dedicación a tediosas tareas y evitando sanciones derivadas de su incumplimiento.

ACTUACIÓN 1. Revisión y adaptación del modelo de negocio

Realizar una tutorización individualizada de microempresas comerciales para revisar y mejorar su modelo de negocio, identificando debilidades, oportunidades y líneas de actuación adaptadas a la realidad de cada establecimiento.

La intervención se basa en un acompañamiento continuado, con un enfoque práctico, centrado en la propuesta de valor, la viabilidad económica, el cliente y la profesionalización de la gestión.

a. Situación actual:

Muchos pequeños comerciantes provienen de negocios familiares tradicionales o de experiencias de emprendimiento, sustentando sus decisiones más en la experiencia acumulada o en la intuición que en procesos sistematizados de análisis, planificación o gestión estratégica. Aunque estos valores tradicionales han permitido su continuidad durante décadas, hoy resultan insuficientes debido a la transformación del mercado y a las nuevas demandas de los consumidores, que buscan no solo un producto, sino experiencias, servicios y atributos intangibles asociados a la compra.

b. Necesidad de procesos de mejora continua:

La revisión del modelo de negocio no debe abordarse únicamente cuando surgen dificultades, sino como parte de un proceso continuo que implica:

- fijar objetivos,
- medir resultados,
- analizar de forma objetiva,
- tomar decisiones basadas en datos,
- profesionalizar la gestión.

Este enfoque permite reflexionar sobre cómo se crea valor para el cliente, cómo se entrega ese valor y qué retorno obtiene la empresa de la relación comercial. La incorporación de una cultura empresarial basada en la evaluación constante y la toma de decisiones informadas es clave para la mejora de la competitividad.

Establecer en las empresas estos procesos supone mejorar su cultura empresarial, poner al cliente en su centro de atención, y estudiar los resultados

21

EXPEDIENTE 511/2026/08500

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



desapasionadamente de manera objetiva, algo que llevará a mejorar la competitividad de los negocios mediante la aplicación de múltiples acciones sobre el conjunto de áreas de la empresa y hacerlo de manera sistemática.

El acompañamiento o tutela profesional resulta fundamental para evitar el desánimo, guiar el proceso y garantizar que las acciones propuestas puedan implementarse de manera eficaz y realista.

c. Tendencias y oportunidades:

La cuestión esencial es saber qué es relevante para los clientes y qué lo será en el futuro, razón por la que resulta muy importante conocer las tendencias del mercado. Para ello es necesario aprender a ver, oír, escuchar, e integrar en el negocio con rapidez todo aquello relacionado con la expectativa de los clientes, incluso superándolas.

Los cambios sociales, la mayor vitalidad de las personas, los nuevos sistemas de trabajo, la sostenibilidad del entorno, el valor de la marca local, han de ser conceptos a considerar a la hora de conocer el qué, el cómo y el porqué de las decisiones de compra de los consumidores.

Pero también es necesario mantener una visión interna que permita valorar las capacidades, recursos y oportunidades de la empresa en cada uno de sus ámbitos de actuación.

En ambos casos, disponer de apoyo externo ayudará a tomar decisiones, a implementar las medidas necesarias y a analizar y valorar los resultados.

d. Fines:

- Mejorar las posibilidades de supervivencia y desarrollo de las microempresas comerciales.
- Estimular la elaboración de planes de actuación y acompañar su implementación.
- Incorporar técnicas de gestión empresarial adaptadas a la realidad del comercio de proximidad.
- Evaluar la posibilidad de trasladar los aprendizajes obtenidos al conjunto del sector mediante guías de buenas prácticas.

e. Desarrollo y alcance de la actuación:

La actuación consiste en un proceso de tutorización individual dirigida a microempresas comerciales (hasta 5 trabajadores y un único establecimiento), preferentemente ubicadas en barrios alejados del centro de la ciudad. Las empresas participantes serán seleccionadas a través de la red asociativa de COCEM.

La tutorización se centrará en dos ejes principales:

1. Propuesta de valor:

Conjunto de atributos —producto, servicio, condiciones, imagen, reputación, establecimiento, visibilidad— que diferencian al comercio y hacen que el consumidor lo elija frente a otras opciones.

2. Viabilidad empresarial:

Evaluación de la capacidad del negocio para ser rentable y sostenible, analizando recursos disponibles, costes, precios, oportunidades y objetivos alcanzables.

Estos conceptos se abordarán trabajando sobre diferentes áreas de la empresa en función de varios factores: tamaño y gestión, disponibilidad de datos, interés e implicación por parte de cada uno de los empresarios.

f. Personalización de la tutorización:

EXPEDIENTE 511/2026/08500

22

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



Con el propósito de que la tutorización resulte más accesible y que cada empresa pueda optar por asumir compromisos más o menos exigentes, los contenidos se presentan estructurados en diferentes áreas, lo que a su vez facilitará su comprensión, pudiendo ser también flexible ya que permitirá que alcance a diferentes áreas si fuera de interés para una empresa concreta. Cabrá la posibilidad de abordar áreas más limitadas y concretas si se considera más adecuado para algunas empresas, en función de su disponibilidad, implicación o capacidad, de acuerdo con sus intereses.

g. Áreas de trabajo:

Un modelo de negocio integra todas las áreas de la empresa, pero no todas las empresas tienen los mismos déficits ni están con la misma disposición a facilitar información que permita realizar un diagnóstico completo y orientar un plan de mejora, ni disponen de las mismas capacidades a la hora de implementarlo.

Se proponen unas áreas "obligatorias" y otras "optativas" de las que deberá elegir la empresa aquellas que le resulten de mayor interés.

Los contenidos se estructuran en áreas para facilitar su comprensión y permitir que cada empresa trabaje aquellas que resulten más adecuadas para su situación, atendiendo a su disponibilidad, interés y capacidad de implementación.

Obligatorias:

- Conceptualización y análisis del modelo de negocio:
 - Debilidades y fortalezas del modelo.
 - Necesidades para aprovechar las oportunidades detectadas.
- La oferta comercial y de servicios
- Las ventas y la gestión de clientes
- La promoción, dinamización y comunicación del negocio
- La digitalización de los procesos

Optativas (a elegir 2):

- La imagen y ambientación del establecimiento
- La presencia en internet (sitios web, RR.SS., comercio electrónico, ciberseguridad).
- Los RR.HH. de la empresa
- Análisis de las posibilidades de relevo
- Análisis de las posibilidades de desarrollo y crecimiento.

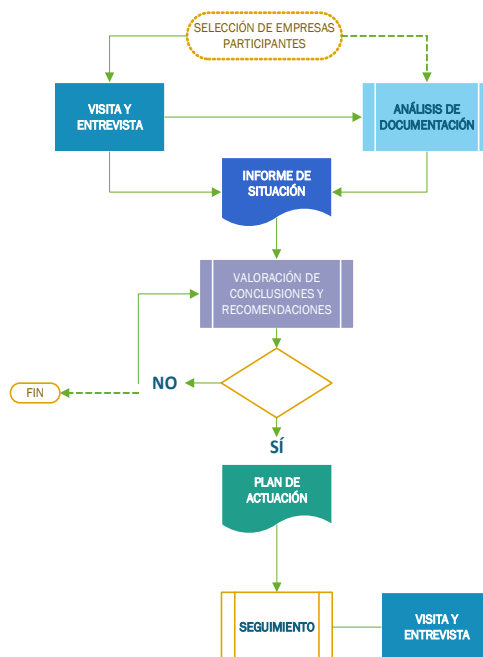
El desarrollo de cada materia, la estimación de dedicación a cada tarea, y los perfiles profesionales de los tutores, se detallan en el Anexo del proyecto.

h. Metodología:

Se empleará una metodología participativa, en la que cada comerciante trabajará conjuntamente con uno o varios profesionales especializados para desarrollar el **Plan de Actuación** correspondiente a su negocio.

Se seguirá un método participativo con los titulares de los negocios, creando un equipo junto con uno o varios profesionales para realizar la tutorización en sus diferentes aspectos según sea el contenido del alcance del Plan de Actuación correspondiente a su negocio, desarrollándose conforme al siguiente proceso:





La metodología a emplear será eminentemente práctica, orientada a la participación activa del comerciante en todas las fases del proceso. Se busca que actividades, reflexiones y análisis contribuyan a mejorar su cultura empresarial y a facilitar la implantación de cambios.

Para ello, se utilizarán diversas herramientas:

- Tests y cuestionarios breves.
- Acciones de *benchmarking* para comparación de buenas prácticas.
- Reuniones de trabajo y discusión.
- Documentación y herramientas de apoyo previamente elaboradas y validadas.

Toda la documentación de uso general —no elaborada específicamente para una empresa— será revisada y aprobada antes de su utilización.

h.1. Entrevistas personales

A lo largo del proceso se mantendrán varias entrevistas con la empresa, siendo el método habitual el de la videoconferencia; no obstante, se realizarán **dos visitas presenciales**, una al inicio de la tutorización para concretar el Plan de Trabajo, el alcance que la empresa considera oportuno que haya de alcanzar esta y la fijación de interlocutores, y otra durante el periodo de seguimiento de la ejecución del Plan de Actuación que se haya consensuado.

h.2. Test de trabajo

Durante la tutorización a la empresa se emplearán cuestionarios breves sobre materias concretas en función de la estructura del Plan de Trabajo que se haya determinado con la empresa.

h.3. Análisis del punto de venta y de la documentación facilitada

Las empresas han de ser conscientes de la necesidad de facilitar el acceso a sus instalaciones para realizar un análisis de su establecimiento, así como a su tienda *on*



line si la tuvieran; la evaluación se realizará de la manera menos invasiva posible y de manera previamente concertada.

En el caso de que el Plan de Trabajo contemple áreas que la empresa considere como confidenciales, se ofrecerá la firma de un Acuerdo de Confidencialidad, especialmente en el caso de que se facilite documentación.

h.4. Informe de Situación

Con la información recopilada, se elaborará un **Informe de Situación**, que incluirá:

- diagnóstico del negocio,
- conclusiones principales,
- recomendaciones preliminares.

Este informe permitirá iniciar un debate con el comerciante y, en casos excepcionales, podrá justificar la finalización de la tutoría si la empresa no muestra disposición a colaborar en la elaboración del Plan de Actuación.

h.5. Propuesta de Plan de Actuación

En base al Informe de Situación y de manera consensuada con el empresario, se elaborará un **Plan de Actuación** que incluirá las acciones concretas que la empresa deberá desarrollar de forma planificada.

h.6 Seguimiento y acompañamiento

La tutorización a cada una de las empresas tendrá una duración máxima de entre ocho y nueve meses; desde la elaboración del Plan de Actuación y durante un periodo de seis meses, se realizará un seguimiento sobre la implantación del Plan de Actuación en la empresa, tal y como se haya concretado en el plan de trabajo inicial.

A lo largo de este tiempo, se atenderán todas aquellas consultas que la empresa considere oportunas con relación al contenido de su Plan de Actuación y que en ningún caso podrán llegar a suponer un trabajo profesional de asesoramiento o gestión empresarial.

Cada empresa justificará la ejecución de cada una de las fases de la actuación.

h.7. Entregables

1. Presentación del proyecto

Elaboración de material divulgativo en formato digital que incluirá un argumentario justificando la bondad de la iniciativa y su orientación.

2. Documentación de trabajo

Toda la documentación de trabajo no específica de una empresa en concreto se facilitará y someterá a validación de manera previa a su utilización.

3. Informes tipo

De cada una de las empresas participantes en el programa se presentará el Plan de Trabajo establecido en el que se concretará el alcance de la tutoría.

Se aportarán los modelos de informe (Informe de Situación – Plan de Actuación) que se facilitarán a las empresas, guardando de esta manera la necesaria confidencialidad.

Mensualmente se emitirá un informe de situación con relación a los trabajos en curso que permita conocer el desarrollo de ejecución de los trabajos.

EXPEDIENTE 511/2026/08500

25

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



4. Memoria final de la actuación

Se elaborará una memoria del conjunto de la actuación a su finalización.

Todos los documentos se presentarán únicamente en formato digital.

i. Desarrollo de la actuación

De manera secuencial, la iniciativa responderá a los siguientes procesos:



i.1. Selección de participantes

Microempresas comerciales de hasta 5 trabajadores, con un único establecimiento, preferentemente ubicadas en barrios alejados del centro de la ciudad, seleccionadas a través de la red asociativa de COCEM, así como aquellas que, aun no perteneciendo a dicha entidad, manifiesten interés en participar o en facilitar la participación de sus asociados.

Cómo se llevará a cabo dicha selección:

- COCEM hará la oferta del servicio a sus asociaciones y asociaciones que no formando parte de COCEM manifiesten interés en participar en el proyecto.
- Las asociaciones identificarán aquellos perfiles que tengan la dimensión adecuada e identificarán aquellos perfiles que tengan más necesidades del servicio.
- COCEM se pondrá en contacto con ellos y se les hará el ofrecimiento.

i.2. Actividades a desarrollar a lo largo de la actuación:

Fase I.

- i. Elaboración de una presentación del programa que contenga un argumentario sobre la revisión del modelo de negocio.
- ii. Visita a cada una de las empresas participantes en la actuación y entrevista con el titular del negocio.
- iii. Análisis y elaboración de informe confidencial con relación a los temas elegidos del programa de los que se consideren como "obligatorios".
- iv. Configuración de la segunda parte del programa de manera consensuada con la empresa, determinado con los temas elegidos de entre los que se consideren opcionales, concretando un plan de trabajo durante el tiempo restante de la tutoría.

Fase II.

- v. Elaboración de materiales de apoyo para la realización de la tutoría.
- vi. Concreción de un Plan de Acción para implementar la adaptación de los cambios a introducir en el modelo de negocio de la empresa.
- vii. Seguimiento de la implantación de las actuaciones.
- viii. Emisión de un informe anonimizado y valorativo del conjunto de las tutorías realizadas; en él se hará referencia a la situación de las empresas;

EXPEDIENTE 511/2026/08500

26

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
 ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
 HACIENDA
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
 Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



- a los modelos de negocio desarrollados por las empresas; y a las necesidades de apoyo para mejorar su competitividad.
- ix. Emisión de un Informe de Actuación como resumen general del conjunto de la actividad desarrollada.

j. Incidencias

Dadas las características de la actuación y lo prolongado de la duración prevista para el acompañamiento al comerciante, se prevé la posibilidad de que surjan incidencias sobre las que se considera que han de anticiparse las decisiones con el fin de evitar complicaciones a la hora de desarrollar y justificar la colaboración. Entre ellas:

- › Desistimiento de la empresa a lo largo del proceso por diferentes causas:
 - Por causas ajenas a la empresa o imponderables que le pudieran surgir
 - Voluntario sin motivaciones
 - Voluntario por discrepancias con la tutoría
- › Falta de atención de la empresa
 - Respecto a la labor de análisis
 - Respecto a consensuar el plan de Actuación
 - Respecto a la implementación del Plan

A lo largo del periodo de realización de las tutorías se mantendrán periódicamente reuniones de seguimiento para informar de la marcha de la actuación y trasladar las incidencias que pudieran producirse.

Considerando la posibilidad de que puedan producirse bajas en las empresas participantes, COCEM creará una lista de reservas que se podrán incorporar al programa en función al tiempo que reste de ejecución de la subvención y de la cuantía económica disponible, garantizando una completa ejecución de su tutoría

k. Sistema de evaluación

Modo de determinación y justificación del grado de consecución del objetivo de la actuación.

Denominación del objetivo:

Tutorización individualizada: Orientar y tutelar a microempresas en la revisión de sus modelos de negocio								
Indicador	Tipo	Unidad	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación (%)	Fuente	Periodicidad	Responsable
Comunicaciones a asociaciones	Actividad	Nº de envíos	Sumatorio	15	1	Certificado	Anual	COCEM
Comunicaciones a empresas		Nº de envíos		2500	4			Asociaciones
Empresas interesadas		Nº de solicitudes		74	5		Trimestral	COCEM
Empresas participantes (altas)		Nº de altas		37	5			
Empresas que finalizan Fase 1	Resultado	Nº de participantes	37	10	Semestral			
Empresas que finalizan Fase 2		Nº de participantes	35	60	Anual			
Nivel de satisfacción de las empresas (0-10)		Escala 0-10	Media aritmética	7,5		15	Encuesta de satisfacción	
Total ponderación:					100 %			

EXPEDIENTE 511/2026/08500

27

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
 ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y HACIENDA
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
 Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



ACTUACIÓN 2. Oficina técnica para cumplimiento de normativas obligatorias.

Realizar una actuación de apoyo normativo, continuo y accesible dirigida a informar, orientar y asistir a los pequeños comercios en relación con sus obligaciones legales que refuerce su seguridad jurídica y les permita afrontar de manera adecuada sus obligaciones normativas

a. Situación actual:

El incremento progresivo de las obligaciones normativas que afectan a los pequeños comercios, incluso tratándose de microempresas, supone una carga administrativa significativa que incide negativamente en su competitividad. Estas obligaciones, derivadas principalmente de normativa de carácter orgánico y de aplicación general, requieren conocimientos técnicos específicos y una dedicación de tiempo de la que el pequeño comerciante habitualmente no dispone.

En este contexto, el proyecto contempla la puesta en marcha de una **Oficina Técnica de Apoyo Normativo**, concebida como una actuación de apoyo normativo, continuo y accesible dirigida a informar, orientar y asistir a los pequeños comercios en relación con sus obligaciones legales, reduciendo la inseguridad normativa, evitando sanciones y liberando tiempo del comerciante para la gestión de su actividad principal. La oficina técnica se configura como un recurso de atención flexible, capaz de atender a un número elevado de empresas con diferentes niveles de necesidad, priorizando la resolución de consultas y la valoración inicial del grado de cumplimiento normativo, y llevando a cabo actuaciones de adaptación normativa únicamente cuando resulte necesario.

b. Fines:

- Facilitar información clara y accesible sobre las obligaciones normativas que afectan a los pequeños comercios.
- Resolver dudas y consultas relacionadas con el cumplimiento de normativa de obligado cumplimiento.
- Realizar valoraciones iniciales del grado de adecuación normativa de las empresas.
- Reducir el riesgo de sanciones administrativas derivadas del desconocimiento o incumplimiento normativo.
- Favorecer la implantación progresiva de una cultura de cumplimiento normativo en los comercios participantes.

c. Desarrollo y alcance de la actuación:

La actuación se dirige a **microempresas comerciales de hasta cinco trabajadores**, pertenecientes a asociaciones integradas en COCEM, que manifiesten interés en recibir apoyo en materia de cumplimiento normativo.

El proyecto no establece un número cerrado de empresas adaptadas. El alcance de la Oficina Técnica de Apoyo Normativo vendrá determinado por la demanda real del sector y por la ejecución del presupuesto disponible.

Las normativas objeto de información, valoración y, en su caso, adaptación serán, entre otras:

- Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 y Ley Orgánica 3/2018.
- Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (Ley 34/2002, de 11 de julio).

EXPEDIENTE 511/2026/08500

28

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF

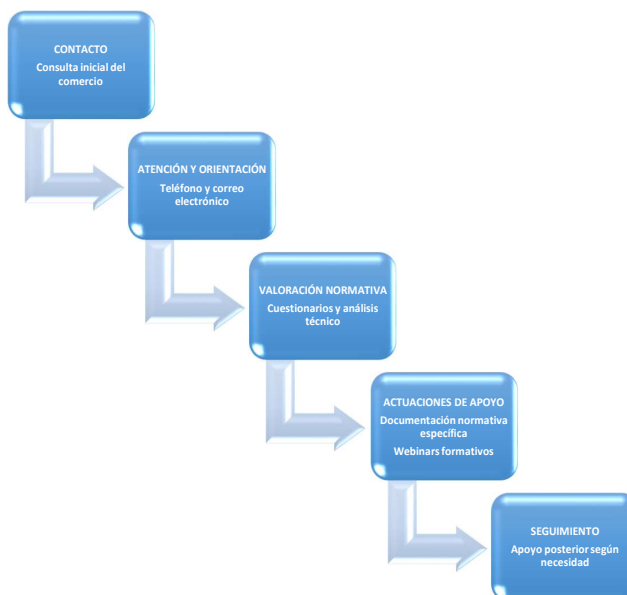


- Medidas y protocolo frente al acoso sexual y por razón de sexo: Real Decreto 901/2020 (registro de planes de igualdad y depósito de medidas y protocolos), en desarrollo de la LO 3/2007).
- Registro retributivo: Real Decreto 902/2020, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
- Registro diario de jornada: Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo (modifica el art. 34.9 del Estatuto de los Trabajadores, RDL 2/2015).
- Sistema interno de información (canal de denuncias): Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Reglamento Veri*factu (sistemas informáticos de facturación): Real Decreto 1007/2023, que establece los requisitos de los sistemas y programas informáticos de facturación.

d. Metodología de trabajo:

La metodología se fundamenta en la **atención no presencial**, con posibilidad de reuniones individuales y grupales en instalaciones de la Escuela de Comercio del Mercado de San Cristóbal o en la sede de COCEM, garantizando un servicio ágil, eficaz y escalable.

A continuación, se representa de forma esquemática el modelo de intervención flexible de la Oficina Técnica Normativa, adaptado a las necesidades de cada empresa:



La intervención no implica necesariamente la realización de todas las actuaciones representadas, sino que se ajusta al grado de necesidad detectado en cada caso.

d.1. Canales de atención principal:

- Atención telefónica.
- Atención por correo electrónico.

EXPEDIENTE 511/2026/08500

29

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
 ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y HACIENDA
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
 Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



Estos canales constituyen la vía principal de contacto con las empresas y permiten resolver consultas de forma rápida y documentada.

d.2. Valoración normativa:

Cuando la naturaleza de la consulta lo requiera, se realizará una **valoración inicial del grado de cumplimiento normativo**, mediante:

- Cuestionarios digitales enviados por correo electrónico.
- Formularios online estructurados con acceso mediante enlace.
- Análisis técnico por parte de consultores especializados.

d.3. Actuaciones de adaptación normativa:

En aquellos casos en los que se detecte la inexistencia o insuficiencia de alguna normativa obligatoria, y siempre a petición o con la conformidad de la empresa, se llevarán a cabo **actuaciones de adaptación normativa específicas**, consistentes en:

- Elaboración de la documentación necesaria.
- Entrega en formato digital.
- Orientaciones para su implantación.

Estas actuaciones se realizarán **de forma puntual y no sistemática**, en función de las necesidades detectadas.

d.4. Actuaciones complementarias:

Además de la atención telefónica y por correo electrónico, el proyecto contempla, como actuaciones complementarias:

- Reuniones técnicas online, cuando la complejidad del caso aconseje una explicación más detallada.
- Sesiones presenciales de carácter grupal, dirigidas a varios comercios con inquietudes comunes, que podrán celebrarse en las instalaciones de la Escuela de comercio del mercado de san Cristóbal o en la sede de COCEM.

La realización de estas actuaciones será ocasional y quedará supeditada a su utilidad y al interés detectado entre los comercios participantes.

d.5. Entregables

Todos los entregables se facilitarán en **formato digital** e incluirán, entre otros:

- Registro de consultas atendidas.
- Informes de valoración inicial del estado normativo, cuando proceda.
- Relación de la documentación normativa elaborada en los casos en que se realice adaptación.
- Informes periódicos de seguimiento de la actuación.
- Memoria final de ejecución de la actuación.

e. Enfoque general:

El diseño de la actuación permite:

- Llegar a un número elevado de pequeños comercios.
- Atender necesidades reales y diversas.
- Ajustar el nivel de intervención en función de cada caso.
- Ejecutar el presupuesto de forma progresiva y flexible.

f. Funcionamiento de la atención de la oficina técnica:

f.1. Modelo de atención y disponibilidad del servicio

EXPEDIENTE 511/2026/08500

30

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



La Oficina Técnica Normativa funcionará durante todo el periodo de ejecución del proyecto, con una estructura de atención definida y dimensionada de forma flexible en función de la demanda real de los comercios.

f.2. Atención telefónica y por correo electrónico.

- Se habilitará un canal telefónico y una dirección de correo electrónico específicos para la Oficina Técnica.
- La atención se prestará en horario laboral, con una franja mínima garantizada de atención directa:
 - Atención telefónica: *de martes a jueves laborables*, ambos inclusive, en horario de 10 a 14h mediante cita o disponibilidad directa.
 - Atención por correo electrónico: continua de lunes a viernes laborables, con un plazo máximo de respuesta de 48 horas laborables.
- Las consultas se atenderán por orden de entrada, registrándose en un documento a efectos de seguimiento y justificación.
- Durante el mes de agosto, la atención se prestará exclusivamente vía email.

Este modelo permite resolver un elevado número de consultas de baja y media complejidad, optimizando el consumo de horas de consultoría.

f.3. Reuniones técnicas online individuales.

- Las reuniones técnicas online se realizarán cuando la complejidad de la consulta requiera una explicación detallada o un acompañamiento específico.
- Tendrán carácter no sistemático y se convocarán:
 - A petición del comercio.
 - A propuesta de la Oficina Técnica tras la valoración de la situación.
- Se realizarán mediante plataformas de videoconferencia y con una duración ajustada a la necesidad concreta del caso.

f.4. Sesiones presenciales grupales.

Las sesiones presenciales grupales se plantean como actuaciones excepcionales y no sistemáticas, destinadas a atender necesidades comunes que requieran un contacto directo.

Se celebrarán cuando:

- La complejidad del contenido aconseje la presencialidad.
- Exista un interés compartido por parte de varios comercios.

Tendrán un enfoque eminentemente práctico y de apoyo a la implantación y se desarrollarán en el espacio facilitado para este proyecto.

f.5. Webinars técnicos (formación y orientación normativa).

Los *Webinars* técnicos se conciben como acciones formativas colectivas en formato no presencial, dirigidas al conjunto de comercios participantes en el proyecto. Su programación se iniciará a partir del mes de mayo, una vez superada la fase inicial de puesta en marcha del servicio y detección de necesidades.

Características:

- Se programarán con al menos un mes de antelación, conforme a un calendario de sesiones que se remitirá a todos los comercios participantes por correo electrónico.
- Tendrán un enfoque teórico-práctico, centrado en normativas concretas y orientado a facilitar su comprensión y aplicación.
- Cada *Webinar* abordará una normativa específica, salvo en aquellos supuestos en los que, por su conexión directa y complementariedad, resulte conveniente tratarlas de manera conjunta.

EXPEDIENTE 511/2026/08500

31

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV: CWA4PWOTYUGV5VMF



- La duración estimada de cada sesión será de 45 minutos, incorporando 15 minutos adicionales destinados a la resolución de dudas y consultas.
- Estas acciones permitirán optimizar el uso de recursos, abordar de forma eficiente dudas recurrentes y favorecer una comprensión homogénea de determinadas obligaciones legales entre los comercios participantes.

g. Sistema de evaluación:

Modo de determinación y justificación del grado de consecución de los objetivos.

Aunque el proyecto no establece un número cerrado empresas adaptadas, sí se establece una relación de metas y objetivos vinculados a la Oficina Técnica.

Denominación del objetivo:

Oficina Técnica de Apoyo Normativo: Actuación de apoyo normativo accesible y flexible a microempresas comerciales, que les permita afrontar de manera adecuada sus obligaciones normativas									
Indicador	Tipo	Unidad	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación (%)	Fuente	Periodicidad	Responsable	
Comunicaciones a asociaciones (difusión del servicio)	Actividad	Nº de envíos	Sumatorio	15	2	Registro de envíos / justificante de remisión	Trimestral	COCEM	
Comunicaciones a empresas (alcance del servicio)		Nº de envíos		2500	3				
Empresas atendidas por la Oficina Técnica		Nº de solicitudes		300	10	Informe de registros de atención	Fin de proyecto		Oficina Técnica Normativa
Consultas normativas atendidas		Nº de consultas		1000	14	Informe con registro de consultas			
Valoraciones normativas iniciales realizadas		Nº de valoraciones		200	9	Informes normativos emitidos			
Webinars técnicos realizados		Nº de sesiones		6	10	Programa			
Empresas que acceden a orientación normativa	Resultado	Nº de empresas		300	14	Informe con registro de atención			
Empresas con al menos una adaptación normativa		Nº de empresas		80	15	Relación de documentación entregada			
Normativas regularizadas		Nº de normativas		150	17				
Nivel de satisfacción de las empresas usuarias (0-10)		Escala 0-10		Media aritmética	6,5	6	Encuesta de satisfacción		
Total ponderación:					100 %				

EXPEDIENTE 511/2026/08500

32

Información de Firmantes del Documento



ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
 ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y HACIENDA
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
 Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



ANEXO DEL PROYECTO

PRESUPUESTO

ACTUACIÓN 1. Revisión y adaptación del modelo de negocio

Realizar una tutorización individualizada de microempresas comerciales para revisar y mejorar su modelo de negocio, identificando debilidades, oportunidades y líneas de actuación adaptadas a la realidad de cada establecimiento.

ESTIMACIÓN ECONÓMICA						
Concepto	Alcance	nº h/E	€/h	TOTAL €/E	estimación nº E	TOTAL
Presentación de la actuación	Visita al establecimiento y entrevista con el titular de la actividad. Captación de información	2,0	80	160,00	37	5.920,00
Informe de análisis, diagnóstico y recomendación	Elaboración de informe personalizado	12,0	60	720,00	37	26.640,00
Configuración y consenso del Plan de Trabajo	Visita y entrevista con el titular de la actividad para determinar las áreas sobre las que se realizará la tutorización	4,0	80	320,00	37	11.840,00
Elaboración de materiales de apoyo	Creación de materiales adaptados para facilitar el Plan de Trabajo al comerciante	2,0	60	120,00	37	4.440,00
Tutorización y seguimiento	Contacto periódico y pautado con el titular del establecimiento para acompañar en la ejecución del Plan de Trabajo	20,0	60	1.200,00	37	44.400,00
Dirección, coordinación y gestión de proyecto	Planificación; supervisión; control; seguimiento; justificación	5,0	40	200,00	37	7.400,00
TOTALES		45,00		2.720,00		100.640,00

NOTAS:

- (1) El importe de la hora de trabajo incluye el coste de los desplazamientos para las visitas y entrevistas.
- (2) El número de empresas participantes en el programa se ha de considerar como número máximo; si surgieran incidencias -bajas o abandonos- la Comisión de Seguimiento determinará la oportunidad de incorporar a empresas adicionales en función del tiempo disponible y de los recursos no consumidos, o bien dejar sin consumir la parte correspondiente de subvención, procediendo a devolver el importe correspondiente.
- (3) La justificación de horas dedicadas a cada empresa y al conjunto de la actuación se realizará de la siguiente forma:
 - A: El importe correspondiente a "Dirección, coordinación y gestión de proyecto" no sufrirá variación con independencia del número de empresas que finalmente participen en la actuación
 - B: La justificación de las horas dedicadas a cada empresa vendrá determinado por la presentación de justificante firmado por el comerciante de haber recibido la atención prevista en cada una de las dos fases de la actuación:
 - Fase 1: Recepción del Informe;
 - Fase 2: Cuestionario de satisfacción. Si se produjera alguna incidencia antes de finalizar alguna de las fases -bajas o abandonos- la Comisión de Seguimiento determinará el importe atribuible a la parte de ejecución de las acciones efectivamente realizada, para lo que se presentará el informe correspondiente.
- (4) Los importes han de entenderse con el IVA incluido al 21%
- (5) El importe del coste estimado por encima del importe de la subvención a recibir -640€- se asumirá por COCEM, en el caso de que efectivamente así se produjera

EXPEDIENTE 511/2026/08500

33

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
 ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y
 HACIENDA
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
 Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



PROGRAMA DE LA ACTUACIÓN

ÁREAS DE TRABAJO	ALCANCE (1)	PERFILES PROFESIONALES
Obligatorias		
Conceptualización y análisis del modelo de negocio:	Determinación del modelo de negocio de la empresa a partir de las características de la/s actividad/es comercial/es que desarrolla y de cómo las desarrolla	Consultor senior titulado superior con experiencia en consultoría empresarial
Debilidades y fortalezas del modelo.	Elaboración de DAFO de la empresa	
Necesidades para aprovechar las oportunidades detectadas	Detección de déficits y propuestas de adaptación para superarlos	
La oferta comercial y de servicios	Análisis en profundidad de la gama de productos y su coherencia, así como de la prestación de los servicios ofrecidos	Consultor junior titulado superior con experiencia en distribución comercial
Las ventas y la gestión de clientes	Análisis de las ventas y del sistema y fuerza de venta; conformación de precios y márgenes comerciales. Análisis del sistema de gestión de clientes y su alcance	Consultor junior titulado superior con experiencia en distribución comercial
La promoción, dinamización y comunicación del negocio	Plan de marketing de la empresa	Consultor junior de imagen y comunicación
La digitalización de los procesos	Análisis del equipamiento de hard y el soft disponible en la empresa, de las capacidades personales y posibilidades de digitalización de procesos	Consultor informático titulado superior
Optativas (2)		
La imagen y ambientación del establecimiento	Tanto sobre el establecimiento físico como sobre su imagen en internet (web/e.commerce/RRSS) en la medida que disponga de ella	Consultor junior de imagen y decoración
La presencia en internet (sitios web, RR.SS., comercio electrónico, ciberseguridad).	Análisis de situación y repercusiones para el negocio (riesgos y oportunidades)	Consultor informático titulado superior
Los RR.HH. de la empresa	Valoración del personal asalariado y/o autónomo; sistema de gestión y plan de mejora	Consultor de Recursos Humanos titulado superior
Análisis de las posibilidades de relevo	Consideraciones con relación a la reordenación societaria y/o patrimonial del negocio	Consultor de Recursos Humanos titulado superior
Análisis de las posibilidades de desarrollo	Análisis de capacidades y necesidades para abordar un proceso de crecimiento y expansión	Consultor senior titulado superior con experiencia en consultoría empresarial

NOTAS:

(1) El alcance de cada una de las áreas se determinará en función de la situación de la empresa y de la capacidad y dedicación del comerciante, personalizándose con el fin de que la tutoría resulte efectiva

(2) La elección de las áreas optativas se realizará por el comerciante orientado por el tutor senior, y en base a la elección se configurará el Plan de Trabajo de la tutoría

ACTUACIÓN 2. Oficina técnica para cumplimiento de normativas obligatorias.

Realizar una actuación de apoyo normativo, continuo y accesible dirigida a informar, orientar y asistir a los pequeños comercios en relación con sus obligaciones legales que refuerce su seguridad jurídica y les permita afrontar de manera adecuada sus obligaciones normativas

ESTIMACIÓN ECONÓMICA						
Concepto	Alcance	Nº h/actuación	€/h	TOTAL €/Actuación	Estimación nº actuaciones	TOTAL
Presentación de la actuación	Elaboración y celebración de webinar online de presentación de la Oficina Técnica Normativa y sus canales de atención.	5,0	60	300,00	2	600,00

EXPEDIENTE 511/2026/08500

34

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y HACIENDA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



ESTIMACIÓN ECONÓMICA						
Concepto	Alcance	Nº h/actuación	€/h	TOTAL €/Actuación	Estimación nº actuaciones	TOTAL
Atención y resolución de consultas normativas	Atención y resolución de consultas normativas por vía telefónica y correo electrónico.	0,3	60	15,00	1000	15.000,00
Valoraciones normativas iniciales	Análisis inicial del grado de cumplimiento normativo y detección de necesidades de adaptación.	4,0	60	240,00	200	48.000,00
Reuniones técnicas de orientación normativa online y presenciales	Reuniones técnicas individuales online/presenciales para aclaración de consultas complejas y orientación sobre actuaciones normativas necesarias.	1,0	60	60,00	150	9.000,00
Actuaciones de adaptación normativa	Elaboración de documentación normativa específica y orientaciones para su implantación, cuando se detecten incumplimientos y con conformidad de la empresa.	3,0	60	180,00	150	27.000,00
Dirección, coordinación y gestión de la Oficina Técnica	Planificación, coordinación, seguimiento y justificación técnica y económica del servicio de Oficina Técnica Normativa.	1,0	60	60,00	7	420,00
TOTALES		14,25		855,00		100.020,00

NOTAS:

(1) Las actuaciones se ejecutarán de forma flexible en función de la demanda real, imputándose exclusivamente las horas efectivamente dedicadas conforme al coste hora de referencia

(2) Los costes de desplazamiento asociados a las actuaciones presenciales, cuando proceda, se consideran absorbidos dentro del coste hora de consultoría especializada, al tratarse de desplazamientos mínimos dentro del mismo ámbito urbano.

DETALLES DE LAS ACTUACIONES		
ÁREAS DE TRABAJO	ALCANCE	PERFILES PROFESIONALES EN TODAS LAS ÁREAS
Atención y resolución de consultas normativas	Atención técnica no presencial para la resolución de consultas normativas y orientación básica sobre obligaciones legales aplicables a la actividad comercial.	Consultores especializados en cumplimiento normativo, incluyendo el diseño y aplicación de criterios de Compliance en microempresas comerciales, con experiencia acreditada en asesoramiento técnico y adaptación normativa, contando con apoyo y supervisión jurídica especializada cuando la naturaleza de la actuación lo requiera.
Valoraciones normativas iniciales	Análisis inicial del grado de cumplimiento normativo de la empresa, orientado a identificar posibles incumplimientos y determinar la necesidad de actuaciones posteriores de adaptación normativa.	Consultores especializados en cumplimiento normativo, incluyendo el diseño y aplicación de criterios de Compliance en microempresas comerciales, con experiencia acreditada en asesoramiento técnico y adaptación normativa, contando con apoyo y supervisión jurídica especializada cuando la naturaleza de la actuación lo requiera.
Reuniones técnicas de orientación normativa	Reuniones técnicas online y, de forma excepcional, cuando la naturaleza del caso lo requiera, sesiones presenciales grupales, dirigidas a comercios con inquietudes o denominadores normativos comunes, destinadas a la aclaración de consultas normativas complejas y a la orientación sobre las actuaciones normativas necesarias.	Consultores especializados en cumplimiento normativo, incluyendo el diseño y aplicación de criterios de Compliance en microempresas comerciales, con experiencia acreditada en asesoramiento técnico y adaptación normativa, contando con apoyo y supervisión jurídica especializada cuando la naturaleza de la actuación lo requiera.
Actuaciones de adaptación normativa	Elaboración de documentación normativa específica y orientaciones para su implantación, cuando se detecten incumplimientos y con la conformidad de la empresa, en relación con las obligaciones legales de obligado cumplimiento aplicables a su actividad.	Consultores especializados en cumplimiento normativo, incluyendo el diseño y aplicación de criterios de Compliance en microempresas comerciales, con experiencia acreditada en asesoramiento técnico y adaptación normativa, contando con apoyo y supervisión jurídica especializada cuando la naturaleza de la actuación lo requiera.

EXPEDIENTE 511/2026/08500

35

Información de Firmantes del Documento



ARMANDO RODRIGUEZ OCAÑA
 ENGRACIA HIDALGO TENA - DELEGADA DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y HACIENDA
 URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 01/04/2026 09:03:27
 Fecha Firma: 08/04/2026 17:01:03

CSV : CWA4PWOTYUGV5VMF



Webinars técnicos normativos	Sesiones online de carácter colectivo, orientadas a la formación, información y orientación práctica sobre normativas concretas de obligado cumplimiento que afectan a la actividad de los pequeños comercios, con el fin de resolver dudas recurrentes y facilitar una comprensión homogénea de dichas obligaciones.	Consultores especializados en cumplimiento normativo, incluyendo el diseño y aplicación de criterios de Compliance en microempresas comerciales, con experiencia acreditada en asesoramiento técnico y adaptación normativa, contando con apoyo y supervisión jurídica especializada cuando la naturaleza de la actuación lo requiera.
-------------------------------------	---	--

TOTAL ESTIMACIÓN ECONÓMICA PROYECTO		
Concepto	Denominación	TOTAL
ACTUACIÓN 1	Revisión y adaptación del modelo de negocio	100.640,00
ACTUACIÓN 2	Oficina técnica para cumplimiento de normativas obligatorias	100.020,00
	TOTAL	200.660,00

Información de Firmantes del Documento

