

# **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE DISSENY, DEFINICIÓ METODOLÒGICA I PROVA PILOT DEL SEGELL MUNICIPAL DE QUALITAT DEL COMERÇ LOCAL. PLA QUALITAT**

## **1. OBJECTE DE L'INFORME**

L'objecte d'aquest informe és definir els aspectes tècnics essencials que han de regir el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) del contracte del servei de disseny, definició metodològica i prova pilot del Segell de Qualitat del Comerç Local de Santa Perpètua de Mogoda.

Aquest contracte és necessari per desenvolupar el projecte municipal de qualitat comercial, impulsat per la Unitat de Comerç de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, orientat a establir un sistema estructurat, objectiu i verificable de reconeixement i millora contínua del comerç local.

## **2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte és la prestació d'un servei especialitzat per al **DISSENY, DEFINICIÓ METODOLÒGICA I PROVA PILOT DEL SEGELL MUNICIPAL DE QUALITAT DEL COMERÇ LOCAL. PLA QUALITAT.**

Aquest servei inclou, com a mínim, les següents actuacions:

- La definició conceptual i estratègica del segell (objectius, abast, posicionament i proposta de valor).
- La definició dels criteris objectius d'avaluació, àmbits i sistema d'acreditació dels establiments.
- L'elaboració del manual operatiu complet del segell (procediments, metodologia, sistema de seguiment i renovació).
- El disseny de les eines tècniques d'avaluació (checklists, graelles, instruments de diagnosi i autoavaluació).
- El disseny gràfic del segell, incloent:
  - logotip i identitat visual,
  - aplicacions bàsiques (distintiu per a establiments, versions digitals i físiques),
  - manual bàsic d'ús de la marca (normes d'aplicació).
    - La implementació d'una prova pilot amb establiments comercials del municipi, que permeti validar la metodologia en condicions reals.
    - L'elaboració de la documentació tècnica completa necessària per al desplegament futur del segell a escala municipal.

- La producció i subministrament dels materials físics i digitals necessaris per a la implantació i difusió inicial del segell, incloent distintius físics per als establiments acreditats, materials promocionals impresos i peces audiovisuals per a la seva comunicació institucional.

Aquest objecte ja ha estat justificat a l'Informe d'Impuls, i en aquest Plec es defineixen exclusivament les actuacions tècniques exigibles a l'empresa adjudicatària.

### **3. ESTRUCTURA DE LES ACTUACIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE**

L'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, a través de la Unitat de Comerç, assumirà la coordinació general del projecte, la validació dels lliurables i el seguiment tècnic del contracte.

L'empresa adjudicatària assumirà de manera íntegra la planificació tècnica, el desenvolupament metodològic, l'execució de les actuacions, incloses les visites als establiments, i el lliurament de tots els productes tècnics necessaris per a la definició i validació del Segell de Qualitat del Comerç Local.

Les actuacions objecte del contracte s'estructuren en les fases següents:

#### **3.1. Fase 1. Anàlisi inicial i definició del marc conceptual del Segell**

Aquesta fase té com a objectiu establir els fonaments conceptuals, metodològics i operatius del segell, adaptats a la realitat del teixit comercial de Santa Perpètua de Mogoda.

##### **Actuacions a realitzar**

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme, com a mínim, les actuacions següents:

##### a) Anàlisi de context i diagnosi aplicada

- Revisió de la documentació existent: radiografia comercial, cens d'establiments, plans municipals i altra informació facilitada per l'Ajuntament.
- Anàlisi qualitativa del teixit comercial (tipologies, nivell de maduresa, necessitats).
- Identificació de punts crítics en matèria de qualitat comercial (servei, imatge, digitalització, etc.).
- Contrast amb la realitat mitjançant, com a mínim, 20 visites presencials a establiments comercials garantint la representativitat del teixit comercial, amb

l'objectiu de contrastar la informació documental amb la realitat operativa dels comerços.

#### b) Benchmarking i anàlisi de referents

- Anàlisi comparativa de models de segells de qualitat comercial (municipals, supramunicipals o sectorials).
- Identificació de bones pràctiques (estructura, criteris, sistema d'avaluació, governança).
- Anàlisi de factors d'èxit i de riscos en la implementació.
- Adaptació dels referents a la realitat de Santa Perpètua.

#### c) Definició del model conceptual del Segell

L'empresa adjudicatària haurà de definir, com a mínim:

- Objectius estratègics del segell.
- Àmbit d'aplicació (tipologia d'establiments i requisits bàsics).
- Principis rectors (qualitat, proximitat, sostenibilitat, etc.).
- Proposta de valor per als comerços participants.
- Valor estratègic per al municipi (posicionament, dinamització, cohesió comercial).
- Enfocament del segell com a eina de **millora contínua i no només de certificació**.

#### **Productes a lliurar**

- Document de marc conceptual del Segell de Qualitat del Comerç Local.
- Informe de benchmarking i referents analitzats.

### **3.2. Fase 2. Definició del sistema d'avaluació i acreditació**

Aquesta fase té com a objectiu desenvolupar el sistema tècnic complet que permetrà aplicar el segell de forma objectiva, mesurable i replicable.

#### **Actuacions a realitzar**

##### a) Definició dels àmbits d'avaluació

Com a mínim, s'hauran d'incloure:

- Qualitat del servei i compliment de normativa comercial.
- Imatge comercial i aparadorisme.
- Accessibilitat de l'establiment.
- Organització i gestió del punt de venda.



- Digitalització i presència digital.
- Sostenibilitat ambiental i bones pràctiques.
- Arrelament i vinculació amb el municipi

#### b) Definició dels criteris i indicadors

- Definició d'indicadors objectius, verificables i aplicables a diferents tipologies de comerç.
- Definició de nivells de compliment (mínim, òptim, excel·lent).
- Adaptació dels criteris per garantir la seva aplicabilitat real en petits comerços.

#### c) Sistema de puntuació i acreditació

- Sistema de puntuació global i per àmbits.
- Definició de llindars mínims per a l'obtenció del segell.
- Definició de nivells d'acreditació (si escau).
- Sistema de renovació i millora progressiva.

#### d) Definició del procés d'avaluació

- Metodologia (visita tècnica + checklist + possible autoavaluació).
- Procediment d'avaluació (fases, validació, revisió).
- Procediment de concessió del segell.
- Procediment de renovació periòdica.
- Procediment de retirada o suspensió.

#### e) Disseny de les eines tècniques

- Checklists d'avaluació per àmbits
- Graelles de puntuació
- Fitxes de diagnosi individual
- Guies d'autoavaluació per als establiments
- Plantilles d'informe de resultats

### **Productes a lliurar**

- Model complet d'avaluació del segell
- Eines tècniques d'avaluació en format editable
- Sistema de puntuació i acreditació documentat
- Procediment complet d'acreditació

### **3.3. Fase 3. Elaboració del manual operatiu i desenvolupament gràfic del Segell**



Aquesta fase té com a objectiu garantir que el segell sigui operatiu, aplicable i comunicable per part de l'Ajuntament.

## **Actuacions a realitzar**

### **a) Elaboració del manual operatiu**

El manual haurà d'incloure, com a mínim:

- Objectius i marc del segell
- Criteris i àmbits d'avaluació
- Procediment d'adhesió
- Procediment d'avaluació
- Procediment de concessió
- Procediment de renovació
- Procediment de seguiment
- Procediment de retirada
- Sistema de gestió administrativa del segell

### **b) Disseny gràfic del Segell**

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar:

- Disseny del logotip del segell
- Identitat visual bàsica
- Versions del distintiu (segons nivells, si escau)
- Aplicacions bàsiques:
  - distintiu per a establiments (adhesiu/placa)
  - ús digital (web, xarxes)
  - Manual bàsic d'ús de la marca

El disseny haurà de garantir la seva aplicabilitat real en entorns físics i digitals, i la coherència amb la imatge institucional municipal.

## **Productes a lliurar**

- Manual operatiu complet
- Identitat gràfica del segell
- Arxius editables i finals del logotip
- Manual d'ús de la marca

### **c) Producció de materials de difusió i implantació**

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar i subministrar:



- Impressió de **100 vinils adhesius identificatius del Segell de Qualitat**, destinats als establiments acreditats.
- Impressió de **200 flyers informatius** per a la difusió del projecte.
- Impressió de **100 cartells A3 promocionals** per a campanya de llançament.
- Producció d'un **vídeo promocional d'aproximadament 30 segons**, adaptat a xarxes socials i canals digitals municipals.
- Disseny de materials digitals complementaris:
  - creativitats per xarxes socials
  - banners digitals
  - versions per web municipal
  - plantilles de difusió institucional

Tot el material haurà de respectar la identitat visual aprovada del segell i la imatge corporativa municipal.

### **Productes a lliurar**

- Vinils físics impresos
- Flyers i cartelleria impresa
- Vídeo promocional final en formats digitals
- Materials digitals editables de campanya

### **3.4. Fase 4. Implementació de la prova pilot i validació operativa del model**

Aquesta fase té com a objectiu validar el model del segell en condicions reals mitjançant la seva aplicació pràctica sobre una mostra representativa del teixit comercial del municipi, garantint la seva viabilitat, aplicabilitat i coherència.

### **Actuacions a realitzar**

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme, com a mínim, les actuacions següents:

#### a) Selecció dels establiments participants

- Selecció, en coordinació amb l'Ajuntament, d'un mínim de **10 establiments comercials** representatius de diferents sectors i zones del municipi.
- Justificació tècnica de la mostra seleccionada.

#### b) Execució de les visites tècniques



- Realització de **visites tècniques presencials individualitzades** a cada establiment seleccionat per la prova pilot.

- Les visites hauran d'incloure:

- observació del punt de venda
- aplicació dels criteris d'avaluació
- entrevista amb la persona responsable

#### c) Aplicació del sistema d'avaluació

- Aplicació completa de la metodologia definida en la fase anterior.
- Utilització de les eines tècniques d'avaluació desenvolupades (checklists, graelles, etc.).
- Assignació de puntuació per àmbits i global.

#### d) Elaboració d'informes individuals

Per a cada establiment, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un informe individualitzat, que inclogui com a mínim:

- Descripció del comerç
- Resultat de l'avaluació per criteris
- Puntuació obtinguda
- Identificació de punts forts
- Identificació d'àrees de millora
- Propostes de millora concretes i aplicables
- Evidències gràfiques (fotografies), si escau

#### e) Recollida de retorn i validació qualitativa

Recollida sistemàtica del retorn dels establiments participants sobre:

- comprensió del segell
- aplicabilitat dels criteris
- utilitat del procés

Realització de com a mínim una sessió col·lectiva de retorn amb els comerços participants.

#### f) Ajust del model

- Revisió dels criteris i del sistema d'avaluació a partir dels resultats obtinguts.
- Identificació de millores necessàries per garantir la seva aplicabilitat real.



No es consideraran suficients propostes exclusivament teòriques no contrastades amb la prova pilot.

### **Productes a lliurar**

- Informes individuals dels establiments participants
- Informe de validació del model
- Proposta d'ajust del sistema d'avaluació i acreditació

### **3.5. Fase 5. Informe final i proposta de desplegament**

Aquesta fase té com a objectiu proporcionar a l'Ajuntament la documentació final necessària per al desplegament del segell.

### **Actuacions a realitzar**

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un informe final que inclogui, com a mínim:

- Model definitiu del Segell de Qualitat del Comerç Local
- Resultats detallats de la prova pilot (anàlisi global i per àmbits)
- Conclusions tècniques sobre la viabilitat del model
- Identificació de factors d'èxit i riscos d'implantació
- Recomanacions de millora i evolució del segell
- Proposta de desplegament a escala municipal, incloent:
  - sistema d'adhesió
  - procediment d'avaluació ordinari
  - estratègia d'implantació progressiva
  - possibles línies de comunicació i posicionament

### **Productes a lliurar**

- Informe final complet del projecte
- Model definitiu del segell (documentació tècnica completa)
- Proposta operativa de desplegament
- Documentació editable per a la seva implementació per part de l'Ajuntament

## **4. DISPONIBILITAT**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat tècnica i operativa necessària per al correcte desenvolupament de totes les actuacions previstes en aquest contracte, des de la formalització del mateix fins a la seva finalització.

En concret, haurà de garantir:

- **Disponibilitat operativa durant tota la vigència del contracte**, incloent la planificació tècnica, reunions de coordinació, sessions de treball amb agents locals, aplicació de la prova pilot i lliurament de tots els productes tècnics previstos.
- **Capacitat de resposta en un termini màxim de 48 hores laborables** davant qualsevol requeriment, incidència o sol·licitud formulada per la Direcció Tècnica Municipal.
- **Disponibilitat presencial al municipi** per a:
  - reunions de coordinació amb la Unitat de Comerç,
  - sessions de treball o validació amb comerciants,
  - aplicació de les avaluacions en el marc de la prova pilot,
  - presentació dels resultats del projecte.
- **Flexibilitat horària**, especialment per adaptar-se als horaris comercials en el cas de visites d'avaluació als establiments participants.
- **Assignació d'una persona responsable del projecte**, que actuarà com a interlocutor/a únic/a amb l'Ajuntament i garantirà la coherència tècnica i metodològica del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat de l'equip assignat durant tota l'execució del contracte, assegurant que qualsevol substitució sigui per un perfil professional equivalent o superior.

## 5. PÚBLIC DESTINATARI:

Els serveis objecte del contracte van adreçats principalment a:

- **Els establiments comercials i de serveis del municipi de Santa Perpètua de Mogoda**, susceptibles d'adherir-se al Segell de Qualitat del Comerç Local.
- **Els comerços participants en la prova pilot.**
- **La Unitat de Comerç de l'Ajuntament**, que serà la responsable de la implementació, seguiment i desplegament futur del segell.

De manera indirecta, el projecte també s'adreça:

- Al conjunt del teixit comercial del municipi, com a instrument de millora contínua i reconeixement.
- A la ciutadania de Santa Perpètua de Mogoda, com a beneficiària d'una oferta comercial de major qualitat, transparència i professionalització.

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en aquest plec i en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, ja que totes són obligatòries per a l'admissió de les propostes.



## 6. TEMPORALITAT DE LES ENTREGUES

El contracte s'executarà durant l'exercici 2026, un cop formalitzat el contracte derivat del procediment obert simplificat abreujat.

L'execució tècnica del servei s'iniciarà previsiblement durant el mes de juny de 2026 i finalitzarà, com a màxim, el 31 de desembre de 2026, sense perjudici que pugui ajustar-se lleugerament en funció de la data efectiva de formalització del contracte.

La planificació detallada de les actuacions es desenvolupa a l'apartat **3. Estructura de les actuacions tècniques del contracte**.

### Calendari de lliuraments

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el lliurament dels productes tècnics en els terminis següents:

- Juliol 2026  
Lliurament del document de marc conceptual del segell i informe de benchmarking.
- Setembre 2026  
Lliurament del sistema d'avaluació complet, criteris tècnics i eines d'avaluació.  
  
Lliurament del manual operatiu del segell i de la proposta de disseny gràfic (identitat visual i aplicacions bàsiques).
- Novembre 2026  
Lliurament dels resultats de la prova pilot, incloent:
  - informes individuals dels establiments participants
  - informe de validació del model
- Desembre 2026  
Lliurament de l'informe final complet, incloent:
  - model definitiu del segell
  - resultats de la prova pilot
  - proposta de desplegament a escala municipal
  - documentació tècnica completa

### Validació dels lliurables

Cada lliurament haurà de ser validat per l'Ajuntament. En cas que es detectin mancances o desviacions respecte als requisits del contracte, l'empresa



adjudicatària haurà de realitzar els ajustos necessaris dins dels terminis que s'estableixin.

L'Ajuntament podrà establir reunions de seguiment periòdiques amb l'empresa adjudicatària per garantir el correcte desenvolupament del projecte.

## **7. DESGLOSSAMENT DEL PRESSUPOST:**

El pressupost base de licitació es determina a partir dels costos directes i indirectes imputables a cadascuna de les línies d'actuació previstes en aquest Plec de Prescripcions Tècniques, d'acord amb l'esforç tècnic, la dedicació professional especialitzada i la complexitat metodològica requerida per al disseny i implementació del Segell de Qualitat del Comerç Local.

El càlcul s'ha realitzat tenint en compte:

- El nombre de fases i entregables exigits.
- La necessitat de consultoria especialitzada en sistemes d'acreditació.
- La realització de sessions de validació amb agents locals.
- La implementació d'una prova pilot amb establiments del municipi.
- L'elaboració de documentació tècnica exhaustiva (manual operatiu, criteris, fitxes i informe final).

L'import base de licitació és de:

**8.814,88 €**, IVA exclòs.

L'IVA corresponent (21%) ascendeix a:

**1.851,12€**.

Per tant, l'import total del contracte, IVA inclòs, és de:

**10.666 €**.

<b>ACCIÓ / LÍNIA DE TREBALL</b>	<b>TASQUES PRINCIPALS</b>	<b>PRESSUPOST (SENSE IVA)</b>
Fase 1. Definició conceptual i estratègica del Segell	Anàlisi de documentació municipal, radiografia comercial, benchmarking de models de qualitat, visites exploratòries inicials i definició del model conceptual del segell	1.450,00 €



Fase 2. Disseny del sistema d'avaluació i acreditació	Definició dels àmbits i criteris objectius d'avaluació, indicadors verificables, sistema de puntuació, nivells i procediments d'acreditació	1.650,00 €
Fase 3. Manual operatiu i eines d'implementació	Redacció del manual operatiu complet, checklists, fitxes tècniques, eines d'autoavaluació i instruments de seguiment municipal	1.300,00 €
Fase 4. Disseny gràfic i identitat del Segell	Disseny del logotip, identitat visual, aplicacions gràfiques, manual bàsic de marca i adaptacions per a suports físics i digitals	1.050,00 €
Fase 5. Producció de materials i difusió inicial	Impressió de 100 vinils, 200 flyers, 100 cartells A3, producció d'un vídeo promocional de 30 segons i materials digitals complementaris	1.450,00 €
Fase 6. Prova pilot i validació del model	Selecció i avaluació d'un mínim de 10 establiments, visites tècniques presencials, informes individualitzats, retorn i ajustos metodològics	1.350,00 €
Fase 7. Informe final i proposta de desplegament	Elaboració de l'informe final, model definitiu del segell, resultats de la prova pilot i proposta de desplegament municipal	564,88 €
<b>TOTAL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (SENSE IVA)</b>		<b>8.814,88 €</b>

**Justificació de l'adequació als preus de mercat**



El pressupost base de licitació es considera adequat als preus de mercat per serveis de consultoria especialitzada en:

- Disseny de sistemes d'acreditació o distintius de qualitat.
- Consultoria en comerç urbà.
- Diagnosi i avaluació de qualitat comercial.
- Elaboració de manuals operatius i sistemes de gestió.

La complexitat tècnica del contracte exigeix professionals amb experiència acreditada en sistemes d'avaluació i qualitat comercial, fet que justifica el dimensionament econòmic establert.

El pressupost cobreix la totalitat de les actuacions previstes, incloent la dedicació tècnica, la preparació documental, les visites presencials, les sessions de treball i l'elaboració dels documents finals, sense que sigui necessari cap cost addicional per part de l'Ajuntament per al desenvolupament complet del projecte.

## **8. REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS OBLIGATORIS DE LA PRESTACIÓ I/O EL RENDIMENT O EXIGÈNCIES FUNCIONALS DE LA PRESENTACIÓ**

L'empresa contractista haurà de disposar dels mitjans personals, tècnics i materials suficients per desenvolupar de manera adequada les activitats previstes en aquest contracte, garantint la qualitat, el rigor metodològic i la correcta execució del servei.

La prestació regulada en aquest plec haurà d'ajustar-se, com a mínim, als requisits següents, sens perjudici dels aspectes que seran objecte de valoració mitjançant els criteris d'adjudicació establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars:

### **8.1. Equip tècnic mínim exigible**

a) L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del projecte, que actuarà com a interlocutor/a únic/a amb la Unitat de Comerç de l'Ajuntament i assumirà la coordinació tècnica global del servei.

b) La persona responsable del projecte haurà d'acreditar experiència professional en, com a mínim, algun dels àmbits següents:

- disseny o implementació de sistemes de qualitat o distintius d'acreditació,
- consultoria en comerç urbà o dinamització comercial,
- diagnosi i avaluació de qualitat comercial,



- millora del punt de venda i experiència de client.
- c) L'equip assignat haurà de garantir coneixement tècnic en:
- definició d'indicadors objectius i sistemes de puntuació,
  - elaboració de manuals operatius,
  - aplicació de metodologies d'avaluació in situ,
  - redacció de documentació tècnica estructurada.

## **8.2. Metodologia de treball**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una metodologia estructurada i contrastada per al desenvolupament de sistemes d'acreditació, que permeti:

- Definir criteris objectius i mesurables.
- Garantir coherència entre àmbits d'avaluació i sistema de puntuació.
- Aplicar avaluacions homogènies entre establiments.
- Permetre la replicabilitat del model en fases posteriors.
- Facilitar la renovació periòdica del segell.

La metodologia haurà d'incorporar:

- Fases clarament definides.
- Instruments d'avaluació estandarditzats.
- Sistema de ponderació justificat.
- Procediments documentats.

## **8.3. Capacitat d'elaboració documental**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la capacitat per elaborar documentació tècnica exhaustiva, estructurada i operativa, incloent:

- documents conceptuals,
- manuals operatius,
- fitxes tècniques d'avaluació,
- informes individuals,
- informes finals de síntesi.



Tots els documents hauran de lliurar-se en format editable (Word o equivalent) i en format PDF.

#### **8.4. Aplicació pràctica i prova pilot**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de capacitat real per aplicar el model definit a establiments comercials del municipi, incloent:

- realització d'avaluacions presencials,
- aplicació coherent dels criteris,
- elaboració d'informes individuals objectius,
- identificació de punts forts i àrees de millora.

#### **8.5. Confidencialitat i protecció de dades**

L'empresa adjudicatària haurà de complir estrictament la normativa vigent en matèria de:

- protecció de dades personals,
- confidencialitat de la informació comercial,
- propietat intel·lectual dels treballs elaborats.

Especialment, haurà de garantir la confidencialitat de les dades obtingudes durant la prova pilot, incloent informació econòmica, organitzativa o operativa dels establiments participants.

#### **8.6. Qualitat i coherència del servei**

El servei haurà de desenvolupar-se amb criteris de:

- rigor tècnic,
- coherència metodològica,
- traçabilitat documental,
- transparència en el sistema d'avaluació,
- orientació a la millora contínua.

L'Ajuntament es reserva el dret de requerir ajustos metodològics si es detecten incoherències o manca de consistència tècnica en els lliuraments parcials.



**Diputació  
Barcelona**

AJUNTAMENT DE  
SANTA PERPÈTUA  
DE MOGODA



## **9. SUPERVISIÓ DELS TREBALLS**

Els treballs seran supervisats pels tècnics/es de la Unitat d'Empresa i Comerç de l'Ajuntament de Santa Perpètua designats com a responsables del projecte, per la cap de la Unitat d'Empresa i Comerç i del Servei de Desenvolupament Local, Ocupació i Comerç.