

LLAMADO ABREVIADO

CONSULTORÍAS ESPECÍFICAS PARA EMPRESAS – MODALIDAD GRUPAL

CENTRO PYME

COLONIA

PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE CONSULTORIA GRUPAL EN EL ÁREA DE

IDENTIFICACIÓN DE ATRIBUTOS PARA POSADAS DE COLONIA Y PLAN DE MARKETING OPERATIVO SOCIO ESTRATÉGICO

ASOCIACIÓN TURÍSTICA DEPARTAMENTAL DE COLONIA

La entidad de capacitación postulante debe enviar las propuestas en formato digital a través del correo electrónico colonia@centros.uy. No se recibirán ofertas por otros medios. Se realizará acuse de recibo de todas las propuestas enviadas en tiempo y forma. La no recepción de esta notificación indica que la propuesta no fue recibida por lo que no será efectiva la postulación. Las consultas también las pueden realizar a la casilla mencionada anteriormente.

Las propuestas se recibirán hasta el 10 de junio de 2022 a la hora 23.55.

I. ANTECEDENTES

Los Centros Pymes son un espacio donde las empresas y emprendimientos acceden a una oferta integral de servicios de desarrollo empresarial. Prestan servicios de asistencia técnica, capacitación, orientación a programas, servicios de derivación y estudios económicos territoriales.

La finalidad del Programa es promover el desarrollo económico productivo e innovador con sustentabilidad, equidad social, equilibrio ambiental y territorial.

El modelo se basa en un enfoque sistémico, considerando a la Mipyme desde un enfoque integral, que contempla todas las áreas de la empresa, su vinculación, estado actual y oportunidades de mejora.

Los Centros Pymes apuntan a generar un plan de trabajo específico para cada usuario, el cual, luego de identificar y priorizar las necesidades de apoyo que presentan las empresas y emprendedores, procura cerrar las brechas de competitividad existentes a través de asesorías técnicas y capacitación. Para ello, los Centros ofrecen una serie de talleres y capacitaciones que vienen a fortalecer los conocimientos empíricos y prácticos de los empresarios y las empresarias, apuntando siempre hacia su profesionalización.

II. CONSULTORÍAS ESPECIFICAS PARA EMPRESAS

El proyecto consiste en diseñar e implementar consultorías específicas para el fortalecimiento de las capacidades competitivas de las Mipymes.

Se realizan actividades de identificación, captación e incorporación al registro de clientes/empresas en los Centros, permitiendo conocer caso a caso una realidad bastante aproximada de la empresa, con conocimiento y autorización del propietario, a partir de herramientas de diagnóstico y asistencia técnica aplicadas por el personal del centro.

Posteriormente, se avanza a partir de un plan de acción que contiene actividades que apuntan a disminuir las brechas existentes entre la operativa actual de la empresa y

los estándares de eficiencia y eficacia recomendados según metodología del centro, bajo la óptica de una gestión empresarial concentrada en aumentar la productividad y la competitividad.

En ese marco, se realizan: instancias de sensibilización, capacitaciones y asistencia técnica; se generarán en la mayoría de los casos nuevas capacidades en los empresarios que les facilite la toma de decisiones a partir de los datos, herramientas y nuevas tendencias.

El objetivo es conformar grupos de pequeñas y medianas empresas -del mismo rubro o de diferentes rubros- pero con una problemática común que pueda habilitar el trabajo en conjunto para la mejora en la gestión empresarial de las mipymes y buscar soluciones a los problemas comunes, así como sensibilizar sobre la importancia del trabajo asociativo para la reducción de brechas competitivas.

III. INFORMACIÓN GENERAL DEL LLAMADO

Asociación Turística Departamental de Colonia en su calidad de Socio Estratégico del Centro Pyme Colonia convoca a empresas que brinden consultoría a presentar propuestas para el presente llamado el cual busca identificar los atributos de las Posadas del departamento de Colonia y elaborar un plan de marketing operativo.

Las Posadas de Colonia se enfrentan a desafíos de competitividad debido a un shock de demanda y caída real de tarifas generalizada en el mercado de alojamiento turístico de Colonia.

En ese sentido y con visión de mediano plazo se plantea generar un salto cualitativo apoyado en el valor diferencial de las posadas y del/los destinos donde se encuentran. Por ello, considerando las características de Colonia se valorará incluir la dimensión patrimonial (tanto cultural como natural) en las definiciones que se logren entre pares.

La consultoría contará de dos componentes: 8 horas de trabajo grupal, y 8 horas de trabajo individual con cada empresa.

A partir de la evaluación técnica se realizará una lista de prelación de las propuestas remitidas por las instituciones postulantes. Se considerarán aquellas que superen el mínimo establecido en la evaluación técnica el cual debe ser de 65% de la evaluación total y se convocará a la que haya obtenido el mayor puntaje para realizar la

consultoría, en caso de manifestar inconvenientes para cumplir, se continuará con el siguiente según el orden de prelación resultante.

La lista de prelación, sin obligación de contrato, tendrá una validez de 12 meses desde su publicación, pudiendo ser seleccionados para futuras necesidades de capacitación en el marco del Plan de Consultorías.

Las entidades o consultores que resulten seleccionados para impartir las consultorías podrán ser considerados para realizar la réplica de la misma, dentro de los 12 meses posteriores a la selección, en caso de no resultar satisfactorio el desempeño de la entidad de capacitación se podrá optar por el siguiente proveedor sin posibilidad de reclamo alguno por el proveedor que resultara en el primer lugar dentro de la lista, toda actividad será documentada y registrada en las evaluaciones realizadas por parte del Centro Pyme.

IV. POBLACIÓN OBJETIVO

Alojamiento turístico de tipo Posadas del departamento de Colonia.

V. DESCRIPCIÓN DEL LLAMADO

Se solicita a instituciones de capacitación y/o equipos de consultores con experiencia en facilitación de procesos de consultorías a empresas, presentar propuestas para la implementación de la consultoría indicada.

La consultoría constará de dos etapas, una vinculada a Atributos y otra a Plan de Marketing operativo.

VI. OBJETIVO GENERAL

Relevar la situación de las posadas de Colonia, estableciendo un estado de situación individual y colectivo en cuanto a las características de los servicios ofrecidos, e identificar los atributos del alojamiento de dichos establecimientos como base para un concepto de marca y para la elaboración de un plan operativo de marketing.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar atributos de cada posada y del colectivo, y en relación al conjunto del mercado del alojamiento turístico de Colonia en base a los productos y servicios ofrecido y la percepción de los clientes.
- ✓ Establecer las características del o los segmentos de mercado reales y potenciales de las posadas de Colonia.
- ✓ Relevamiento de la reputación de las posadas y la visión que los clientes tienen acerca de dicha oferta.
- ✓ Proponer acciones de mejora de los atributos en base al aprovechamiento del patrimonio cultural y natural del entorno en los productos y servicios ofrecidos.
- ✓ Identificar factores competitivos de las posadas en el mercado local.
- ✓ Construir colectivamente la definición de Posadas de Colonia según los atributos identificados, deseados y efectivamente comprometidos a ofrecer.
- ✓ Elaborar en forma colaborativa un plan de marketing operativo para el conjunto de las Posadas de Colonia que contenga táctica, acciones, previsiones presupuestales y método de seguimiento y evaluación.

VII. PRODUCTOS ESPERADOS

- Documento síntesis con diagnóstico del estado actual de las posadas de Colonia (en base a autodiagnósticos y consultoría), su posición en el mercado de alojamiento de Colonia, atributos como propuesta de valor emitida y su percepción por parte de los clientes.
- Documento con la descripción de los atributos de Posadas de Colonia a partir de lo identificado por el consultor, de la reputación a partir de clientes, y de lo construido en colectivo por el conjunto de empresarios.
- Capacitación en metodología para definir, evaluar y desarrollar una propuesta de valor diferencial individual y en conjunto.
- Líneas operativas para constituir un atributo de marca colectiva.
- Elaboración colaborativa del plan de marketing operativo.
- Documento del Plan de Marketing operativo.

Todos los materiales, herramientas, especificaciones, diseños, informes, y otros documentos preparados por el consultor para la empresa asesorada en el marco de la asistencia técnica pasarán a ser de propiedad de ésta.

El consultor entregará al empresario dichos documentos y/o materiales a más tardar en la fecha de terminación del contrato de consultoría.

VIII. ETAPAS Y DURACIÓN

Primera etapa: Atributos.

Para los aspectos vinculados a los atributos, la carga horaria de la consultoría es de 44 horas máximo: 4 horas de trabajo grupal, y hasta 4 horas de trabajo en consultorías individuales a empresas para 10 empresas. Se realizará una instancia inicial entre el/la consultor/a y el equipo técnico del Centro en la cual se proporcionará información sobre la situación de las empresas de forma de asegurar que se cuenta con los elementos necesarios para asesorar adecuadamente a los clientes en el plazo previsto para el proceso, y se definirá también la distribución de horas de trabajo individual entre las empresas participantes.

Las horas previstas por instancia son las siguientes:

Modalidad	Actividad	Cantidad de horas
Grupal	Capacitación grupal	4
Individual	Consultoría personalizada a empresas	40

Segunda Etapa: Plan de Marketing.

En cuanto al plan de marketing operativo, se reitera el esquema de 4 horas grupales, y 40 horas distribuidas en 10 empresas.

Modalidad	Actividad	Cantidad de horas
Grupal	Capacitación grupal	4
Individual	Consultoría personalizada a empresas	40

Por tanto el total de horas de la Asistencia Técnica Grupal es el siguiente:

Modalidad	Actividad	Cantidad de horas
Grupal	Capacitación grupal	8
Individual	Consultoría personalizada a empresas	80

Se pagarán las horas efectivamente ejecutadas por el consultor.

En caso de consultas previo a la postulación, realice la consulta correo electrónico a colonia@centros.uy

Se espera implementar las consultorías en un mes de implementación de la asistencia técnica.

IX. RESULTADOS ESPERADOS

Al finalizar la consultoría se espera que las empresarias y los empresarios logren adquirir capacidades para comprender y formular una definición de los atributos de las posadas de Colonia en forma colectiva y en forma individual, que permita continuar elaborando un concepto de marca en el mediano plazo. A la vez que focalizar en las medidas de mejora de la competitividad en relación con dichos atributos.

Asimismo, se plantea que tanto a nivel de cada posada como a nivel de conjunto, se explicita la Propuesta de Valor Diferencial. En el proceso se debe considerar el valor del entorno, ya sea como patrimonio cultural o natural.

De igual forma, se debe considerar los aspectos vinculados a oferta, demanda y precio de las posadas entre sí, y en relación con el mercado del alojamiento turístico en Colonia.

Esta primera etapa servirá de marco conceptual y estratégico donde encuadrar el Plan

de Marketing operativo de las posadas. Dicho plan deberá contar con objetivos operativos, acciones previstas, costos previstos y metas para evaluarlo.

Para relevar la calidad de la asistencia técnica implementada por el consultor contratado se utilizará un sistema de triple evaluación:

- a) Al finalizar la implementación de la consultoría el cliente evaluará su satisfacción con el servicio brindado por el consultor a través de la plataforma Neoserra.
- b). El/la asesor/a del Centro Pyme referente en el caso evaluará el proceso de consultoría utilizando el formulario de evaluación de consultoría.
- c). El/la consultor/a realizará su propia evaluación del proceso según el formulario evaluación consultoría/Consultor que será reportado al equipo técnico del Centro Pyme en el Informe de Cierre de Consultoría.

X. METODOLOGÍA

Se propone trabajar desde el enfoque de generación de capacidades, orientado a la acción y a los métodos de aprendizaje por experiencia, de modo de desarrollar e incrementar las competencias personales.

La metodología en todos los casos incluirá las siguientes instancias:

Taller inicial, de conocimiento entre las empresas del grupo, análisis de la situación de partida y sensibilización en la metodología asociativa para el desarrollo empresarial.

Capacitación grupal en conceptos de los temas de la consultoría, así como en la introducción al tema de la asociatividad empresarial. Esta instancia podrá ser virtual, semipresencial o presencial.

Autoevaluaciones grupales, a partir de los conceptos presentados o en cualquier instancia que se entienda pertinente.

Consultoría individual, cada empresa dispondrá de horas de consultoría de forma de poder generar su plan de mejora e implementación en las áreas dispuestas por el llamado de forma conjunta entre el/la consultor/a y la mipyme con el seguimiento del equipo técnico del Centro Pyme. Se priorizará la implementación de forma presencial de este componente.

Taller final grupal, de forma de compartir cuál fue la línea base, cuáles fueron los aprendizajes a partir de la experiencia de las distintas instancias y cuáles son los resultados.

La asistencia técnica implica el trabajo conjunto del/la consultor/a con la empresa, exigiéndole su participación activa en cada paso del proceso, tanto grupal como individual, de forma que comprenda su negocio y su situación, se comprometa con los resultados que se vayan obteniendo y se apropie de las distintas herramientas brindadas en la consultoría, así como del intercambio con el grupo.

El/la consultor/a cumplirá con las actividades, resultados y tiempos establecidos en el plan de trabajo presentado.

Reportará su trabajo al/la Asesor/a del Centro Pyme, quien supervisará las acciones desarrolladas, validará los documentos a ser entregados y acompañará en el seguimiento de los clientes.

En caso de presentar un plan de trabajo que incluya actividades virtuales, es responsabilidad del/ consultor/a el proveer de la plataforma on-line necesaria para el desarrollo de la consultoría (Skype, Zoom o similar), facilitarles a los participantes los datos necesarios para su participación, así como la capacitación previa sobre la forma de trabajo. En este caso se deberá indicar en la propuesta las condiciones necesarias para que las empresas puedan participar sin problemas de las consultorías, en particular las características del acceso a internet necesario.

XII. ENTREGABLES

- Informe final para cada empresario/a conteniendo los principales lineamientos e hitos del proceso de consultoría, recomendaciones de acciones futuras, valoración general de los consultores sobre su implementación.
- Documentos establecidos en productos esperados.

XIII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Los/las interesados/as en la convocatoria deberán presentar sus postulaciones conteniendo una propuesta técnica y una propuesta económica.

La propuesta técnica se presentará, toda en un mismo archivo, conteniendo:

1. Antecedentes de la institución/consultor/a y experiencia en el trabajo con empresas especialmente Mipymes, destacándose las actividades con características similares a las de esta convocatoria.
2. Formación y experiencia del equipo consultor asignado a las actividades previstas (por medio de currículum vitae, máximo 2 páginas por consultor/a), en caso de encontrarse registrado/a como proveedor del centro, puede obviar los currículos, a menos que no esté dentro de los/las consultores/as registrados/as en el Centro. Se valorará el desempeño en consultorías afines a la temática, y formación en aspectos motivacionales individuales y de trabajo en equipo, coaching, didáctica, metodología, manejo de conflictos, etc. Se considera excluyente el vínculo del consultor o consultores con el mercado turístico nacional y los canales de comercialización que incluyan turistas generalistas, segmentos, grupos de afinidad, excursionistas, etc.
3. Propuesta de actividades en base a los objetivos y pautas planteados, indicando:
 - Propuesta técnica.
 - Plan de trabajo.
 - Metodología a aplicar, en caso de corresponder indicar la plataforma on-line a utilizar y procedimiento de participación de los asistentes, así como la modalidad de trabajo en las instancias grupales.
 - Consultores/as asignados/as a cada tema.

En otro archivo independiente, se presentará la propuesta económica, detallada en formato Excel.

XIV. CONSIDERACIONES

- Se podrán postular Consultores/as y Entidades del extranjero siempre que estén radicados en zonas cercanas a la localidad. Deberán tener en cuenta que del importe facturado se deducirán las retenciones tributarias correspondientes.

- Se deberá presentar propuesta y presupuesto para la unidad grupal de 4 empresas participante.

XV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se realizará una evaluación técnica de la propuesta a través de un comité conformado por técnicos/as vinculados/as al Programa Centros Pymes, la evaluación se registrará según los siguientes criterios:

1. **Atención a la problemática** (grado de coherencia con la solicitud planteada por la empresa) (10 puntos)
2. **Claridad y contenido** en la presentación de la propuesta (metodológica e implementación de la AT) (10 puntos)
3. Existencia de un **componente formativo** que asegure el intercambio o implantación de la AT realizada (10 puntos)
4. **Calificación** de los encargados de implementar la AT. (no se evalúa la entidad de capacitación o empresa consultora como institución, se evalúa directamente quien va a realizar el trabajo). (10 puntos)
 - I. Formación del/la consultor/a
 - II. Antecedentes y experiencia del/la consultor/a en el mercado turístico nacional e internacional en áreas de comercialización y ventas, marketing, canales, workshops, ferias, etc.
5. **Viabilidad** – coherencia entre costos, productos, dedicación horaria con los objetivos - resultados y actividades planteadas. (10 puntos)
6. **Experiencia con población objetivo** (trabajo con Mipymes turísticas, comercialización turística y armado de productos turísticos en localidades pequeñas, segmentos y nichos, actividades realizadas en el departamento) (10 puntos)

- ✓ Una vez evaluadas todas las propuestas técnicas, se considerarán las que alcancen como mínimo el 65% del puntaje total.
- ✓ El resultado de la postulación se comunicará por correo electrónico una vez cerrada la ponderación por el comité evaluador y dentro de los plazos establecidos en el llamado, en caso de requerir conocer la oferta ganadora o la lista de prelación, dicha información será brindada sólo de manera presencial en las instalaciones del Centro, al/la coordinador/a de la entidad de capacitación o empresa consultora, no pudiendo conservar copia alguna, ni digital ni física.
- ✓ La omisión de algún requerimiento permitirá la descalificación inmediata de la postulación.

XVI. COTIZACIÓN DE LA OFERTA

El costo hora máximo de capacitación grupal es de \$U 902 IVA incluido (pesos uruguayos novecientos dos IVA incluido) por hora. El costo hora máximo de asistencia técnica es de \$U 1.846 IVA incluido (pesos uruguayos mil ochocientos cuarenta y seis IVA incluido). Ambos montos incluyen: además de las horas de asistencia técnica directa, horas de reuniones de coordinación del equipo docente, costos de administración de la entidad de capacitación o equipo consultor, viáticos y cualquier otro no considerado.

En caso de que el consultor requiera desplazarse desde otro departamento, se deberá cotizar separadamente los gastos de pasajes de ómnibus, o comprobantes de transporte particular por el equivalente al valor del pasaje de ómnibus ida-vuelta entre la localidad del consultor y el CCE que realiza el llamado. Éste es el único gasto admitido por transporte.

Para el caso de actividades virtuales, la empresa que brinde la consultoría se harán cargo de garantizar que los participantes accedan adecuadamente a la plataforma definida para implementar la consultoría. Este tiempo de ajuste, no se contabilizará dentro de las horas de capacitación a remunerar.

IMPORTANTE: Por tratarse de una asistencia técnica, los honorarios deben incluir IVA, por lo que no pueden participar del proceso empresas que estén exoneradas de este impuesto.

En caso de que el/la consultor/a requiera desplazarse desde otro departamento, se deberá cotizar separadamente los gastos de pasajes de ómnibus, o comprobantes de transporte particular por el equivalente al valor del pasaje de ómnibus ida-vuelta entre la localidad del consultor y el Centro Pyme que realiza el llamado. Éste es el único gasto admitido por transporte.

XVII. PAGOS

El primer pago se realiza al comienzo de la consultoría y corresponderá al 20% del valor total de la misma.

Una vez transcurrido la mitad del plazo estipulado para la consultoría y previa demostración de avance, acorde a lo establecido en el cronograma de trabajo, se realizará el segundo pago correspondiente al 30% del valor total de la consultoría.

El 50% restante a pagar, se establecerá al finalizar todas las actividades y los productos esperados previstos en este TDR y contra aprobación del informe final de la consultoría, referido en el apartado resultados esperados.

Si iniciado el proceso y por razones ajenas al/la consultor/a, la asistencia técnica debiera interrumpirse, no se realizarán pagos adicionales al 20% (veinte por ciento) inicial; contra entrega de un informe de discontinuación por parte del/la consultor/a que deberá ser aprobado por parte del equipo del Centro Pyme contratante.

El Centro Pyme se reserva el derecho a suspender o posponer la actividad en caso de que no fueran dadas las condiciones necesarias para su implementación