

# **CONSULTORÍAS ESPECÍFICAS PARA EMPRESAS – MODALIDAD GRUPAL**

## **CENTRO PYME**

Cerro Largo

# **PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE CONSULTORÍA GRUPAL EN EL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN/ ATENCIÓN AL CLIENTE**

## **SOCIO ESTRATÉGICO**

Centro Comercial e Industrial de Cerro Largo

La empresa consultora postulante debe enviar las propuestas en formato digital a través del siguiente formulario de postulación <https://forms.gle/X8aEunNVCEKKDziP9>

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 las pueden realizar a la casilla de correo [cerrolargo@centros.uy](mailto:cerrolargo@centros.uy)

Las propuestas se recibirán hasta el 02 de mayo del 2025 a las 13.00 hrs

## **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 ESPECÍFICAS 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**

El Centro Comercial e Industrial de Cerro Largo en su calidad de Socio Estratégico del Centro Pyme de Cerro Largo convoca a Empresas Consultoras y/o de Capacitación y equipos de consultores a presentar propuestas para el presente llamado, comprendido en el Plan de Consultorías Específicas para empresas formales del departamento, del determinado sector.

La consultoría contará de : 30 totales divididas en 3 horas por empresa de trabajo individual personalizado dentro del departamento de Cerro Largo, en donde se darán los conceptos básicos del tema abordado, y conceptos introductorios en la modalidad asociativa.

En los casos en que la consultoría se efectúe bajo restricciones que impidan la utilización de las instalaciones del Centro Pyme correspondiente, los participantes podrán participar de ella en la forma remota más adecuada a su situación. 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.

Las empresas o consultores/as que resulten seleccionados/as para impartir el curso podrán considerarse para realizar la réplica de la capacitación, dentro de los 12 meses posteriores a la selección, en caso de no resultar satisfactorio el desempeño de la Empresas Consultoras y/o de Capacitación de capacitación se podrá optar por los siguientes proveedores, según orden de prelación, sin posibilidad de reclamo alguno por quien 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**

Micro, pequeñas y medianas empresas formalizadas o informales que deseen regularizar su situación que brinden servicios de estética y belleza tales como: peluquerías y barberías, manicuras y pedicuras, maquilladoras, cosmetólogas, depiladoras, masajistas, gimnasios, personal trainers, estética dental, entre otros tratamientos de belleza y cuidado personal.

#### **V. DESCRIPCIÓN DEL LLAMADO**

Se solicita a Empresas Consultoras y/o 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.

#### **VI. OBJETIVO GENERAL**

El objetivo general de esta consultoría es mejorar la rentabilidad de las empresas a través del conocimiento pormenorizado de los procesos productivos y comerciales de los productos.

#### **VII. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Desarrollar habilidades de gestión en atención al cliente: Que los participantes participen en la implementación de estrategias de atención al cliente que optimicen la experiencia del consumidor y fomenten la lealtad.
- ✓ Mejorar la gestión de productos y servicios de belleza: Proporcionar herramientas para la correcta gestión de inventarios, selección de productos y servicios que se alineen con las necesidades del mercado.

- ✓ Implementar estrategias de comercialización efectivas: Herramientas que permitan crear una sólida campaña de marketing que resalten los servicios de belleza, utilizando la segmentación de clientes.

## **VIII. CONTENIDOS**

- ✓ Conceptos básicos de gestión en el sector de belleza.
- ✓ Importancia de la atención al cliente en la gestión empresarial.
- ✓ Estrategias para una atención al cliente efectiva.
- ✓ Herramientas para medir la satisfacción del cliente.
- ✓ Tendencias en el sector de belleza.
- ✓ Gestión de inventarios y selección de productos.
- ✓ Desarrollo de servicios personalizados según las necesidades del cliente.
- ✓ Herramientas para diseñar para un buen marketing.
- ✓ Técnicas de venta y persuasión en el sector de belleza.
- ✓ Uso de redes sociales y marketing digital para la promoción de servicios.

## **IX. PRODUCTOS ESPERADOS**

- ✓ Contenidos, herramientas y recursos utilizados durante la asistencia técnica.
- ✓ Plan de acción individual por empresa: Se deberá elaborar por cada participante un pequeño plan de acción que contemple cómo aplicará las estrategias de gestión aprendidas en su empresa.

Se espera que las temáticas se desarrollen con un enfoque aplicado, presentando ejemplos prácticos y casos de éxito o buenas prácticas en la aplicación de conceptos y

herramientas presentadas. Estos ejemplos deben ser cercanos al perfil de los participantes en la asistencia técnica.

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.

## **X. DURACIÓN**

La carga horaria de la consultoría es de 30 horas máximo: 3 horas de trabajo en consultorías individuales a empresas, para el asesoramiento a 10 empresas seleccionadas por el/la Asesor/a Coordinador/a del Centro Pyme. 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 máximo |
|------------|--------------------------------------|--------------------------|
| Individual | Consultoría personalizada a empresas | 3 horas                  |

En caso de consultas previo a la postulación, realice la consulta vía telefónica al 092451551

Se espera implementar las consultorías en 1 mes de implementación de la asistencia técnica.

## **XI. RESULTADOS ESPERADOS**

Al finalizar la consultoría se espera que los empresarios y las empresarias logren adquirir capacidades para

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.

## **XII. 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:

- i. 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.
- ii. Autoevaluaciones grupales, a partir de los conceptos presentados o en cualquier instancia que se entienda pertinente.
- iii. 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.
- iv. 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 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.

## **XIII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR**

Los/las interesados/as en la convocatoria deberán presentar sus postulaciones conteniendo una propuesta técnica y una propuesta económica **en el siguiente link:**  
<https://forms.gle/X8aEunNVCEKKDziP9>

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 formativas y con características similares a las de esta convocatoria, así como en la ejecución de consultorías a distancia.
2. Formación y experiencia del equipo consultor asignado a las actividades previstas (por medio de currículum vitae), 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.

3. Propuesta de actividades en base a los objetivos y pautas planteados, indicando:

- Propuesta técnica: contenidos y módulos
- 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.
- Bosquejo de materiales y presentación que se utilizarán durante la asistencia técnica.
- Resultados esperados en el público objetivo.

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

#### **XIV. CONSIDERACIONES**

- Se podrán postular Consultores/as y Entidades de Capacitación 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 correspondiente a 10 empresas.

#### **XV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

El procedimiento de evaluación de la presente convocatoria es por calidad y costo, pesando más la calidad. La *propuesta técnica* tendrá una ponderación del 90% del puntaje total, en tanto a la *propuesta económica* le corresponderá un 10% del puntaje total. La evaluación se regirá según los siguientes criterios:

| Componente de evaluación                                                                                                                     | Puntaje máximo |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Formación del equipo consultor y estudios complementarios                                                                                    | 15             |
| Residencia del consultor en el departamento del Centro Pyme o departamentos limítrofes                                                       | 10             |
| Antecedentes y experiencia en el territorio del Centro Pyme de referencia del llamado o en otros territorios                                 | 10             |
| Experiencia de la empresa de capacitación o equipo consultor de cara a proveer servicios formativos en la temática de referencia del llamado | 10             |
| Desarrollo esperado de todos los contenidos                                                                                                  | 20             |
| Metodología a implementar                                                                                                                    | 20             |
| Innovación en la implementación                                                                                                              | 10             |
| ¿Describe materiales didácticos, infraestructura requerida, equipos y complementos?                                                          | 5              |

- ✓ Una vez evaluadas todas las propuestas técnicas, se considerarán las que alcancen como mínimo el 65% del puntaje en ese componente.
- ✓ El puntaje total final correspondiente a cada propuesta resultará de combinar el puntaje de la propuesta técnica y el puntaje de la propuesta económica, de acuerdo con la ponderación asignada ( 90% y 10% respectivamente).
- ✓ 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 empresa consultora 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 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 consultor, costos de administración de la empresa de capacitación o equipo consultor, viáticos y cualquier otro no considerado.

Para el caso de actividades virtuales, las empresa consultora de capacitación o equipos consultores 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 de capacitación o equipos consultores que estén exoneradas de este impuesto.

En caso de que el/la consultor/a resida a más de 50 kilómetros del lugar donde se realice la actividad, se podrá cotizar separadamente los gastos, considerando que se admitirán por concepto de viáticos únicamente los siguientes:

- Pasajes de ómnibus ida-vuelta entre la localidad del/la consultor/a y el Centro Pyme que realiza el llamado.
- Para traslados en vehículo propio se reconocerán gastos por combustible en un promedio por rendimiento de 10 km/litro.
- Adicionalmente, se reconocerán gastos de alojamiento para aquellos consultores que residan a más de 50 km del Centro Pyme donde se realice la actividad. El monto máximo a reconocer por concepto de alojamiento es de \$2.800 por noche, ajustado anualmente por IPC (se reconocerán viáticos por este concepto de hasta dos consultores/as por actividad).

Estos serán los únicos gastos admitidos por concepto de viáticos y deberán rendirse contra comprobantes de respaldo a nombre del Socio Estratégico que realice el llamado

## **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

Se pagarán las horas de asistencia técnica que sean efectivamente implementadas.