

CAPACITACIÓN PRESENCIAL

CENTRO PYME

ARTIGAS

PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE GESTIÓN DE CLIENTES (PROGRAMA OFICIOS)

SOCIO ESTRATÉGICO

Centro Comercial e Industrial de Bella Unión

La entidad de capacitación postulante debe enviar las propuestas en formato digital a través del correo electrónico artigas@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 14 de Mayo de 2023 a las 23:59 horas.

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. PLAN DE CAPACITACIONES ESPECÍFICO PARA EMPRESAS

En el marco del Centro Pyme se diseñan e implementan actividades de capacitación específicas para el fortalecimiento de las capacidades competitivas de las Mipymes.

Previamente al diseño de las capacitaciones los Centros realizan actividades de identificación, captación y diagnósticos de demandas y necesidades de formación, con el objetivo de avanzar en los procesos de desarrollo empresarial de clientes. Las capacitaciones diseñadas buscan, en todos los casos, la generación de nuevas capacidades en empresarias y empresarios, que les facilite la toma de decisiones a partir de datos, herramientas y nuevas tendencias.

El Centro Pyme incluye en su público objetivo a empresas establecidas formales e informales con deseo de regularizar su situación, ubicadas en distintos sectores de la cadena productiva de la localidad, pero con una visión común de mejora continua de sus procesos.

III. INFORMACIÓN GENERAL DEL LLAMADO

El Centro Comercial e Industrial de Bella Unión en su calidad de Socio Estratégico del Centro Pyme Artigas convoca a Empresas Consultoras y/o de Capacitación a presentar propuestas para el presente llamado, comprendido en el Plan de Capacitaciones Específico para empresas: *Gestión de Clientes*.

La localidad en donde se realizará la capacitación dependerá de las necesidades del departamento. Se prevé que las capacitaciones se realicen en las ciudades de Artigas y de Bella Unión. Las instancias se realizarán en las instalaciones previstas por cada Centro Pyme.

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 capacitación, 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 hasta dos réplicas de la capacitación, 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 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.

La lista de prelación, sin obligación de contrato, tendrá una validez de 12 meses desde su publicación, pudiendo ser seleccionados, según orden de prelación, para futuras necesidades de capacitación en la temática del llamado, en el marco del Plan de Capacitación del Centro Pyme convocante.

IV. POBLACIÓN OBJETIVO

Dirigido a:

- Micro y pequeñas empresas de rubros afines al sector de la construcción.

V. DESCRIPCIÓN DEL LLAMADO

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

VI. OBJETIVO GENERAL

A través del taller se quiere lograr la sensibilización en los/las participantes implementando técnicas pedagógicas que impacten en la comprensión de los temas. Se solicita la presentación de propuestas que incluyan metodologías para la capacitación innovadora y de vanguardia, así como las dinámicas o PPT a utilizar durante la misma. Los temas están indicados, sin embargo, se recibirán sugerencias o adecuaciones en los contenidos, basados en la experiencia de la entidad de capacitación y en el logro de los objetivos.

Se busca transmitir conocimientos y herramientas teórico-prácticos asociados a Gestión de Clientes.

VII. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Estimular la demanda de servicios del Centro por parte de la empresa.
- ✓ Fortalecer o desarrollar las capacidades de gestión.
- ✓ Aportar conceptos y herramientas que contribuyan a cambiar la mirada de la *empresa que tenemos a la empresa que queremos.*
- ✓ Contribuir en la toma de decisiones bajo criterios probados tanto de la información interna sobre el desempeño de la empresa (registros e indicadores) como información del entorno económico y sectorial y su influencia sobre la empresa.
- ✓ Aprender a identificar oportunidades de ventas y de posibles mejoras, implementando técnicas innovadoras, que incorporen la empatía y comprensión de las necesidades del cliente.
- ✓ Promover el desarrollo de aptitudes para la venta y la atención al cliente.
- ✓ Mejorar la comunicación con los clientes, aumentando la eficacia de la relación comercial
- ✓ Entender la queja y el reclamo como un aliado para fidelizar al cliente.
- ✓ Mejorar la calidad de servicio al cliente

VIII. CONTENIDOS

1. Prácticas de marketing en la construcción

- Canales de comunicación válidos para afines de la construcción
- Estrategia de precio
- Diseño de propuestas de servicio
- Técnicas de fidelización
- Retroalimentación de clientes

2. La Experiencia con el cliente

- Concepto de gestión “Cliente Céntrica”
- Calidad en la atención al cliente
- Superando las expectativas de los clientes.
- Creación de una conexión personal.
- La actitud: clave para el éxito.
- Cómo crear experiencias de servicio memorables.

3. Gestión de clientes

- Técnicas de inteligencia emocional
- Técnicas modernas para la atención al cliente
- La escucha activa
- Presentaciones efectivas ¿qué decir y qué callar?
- Información y conocimiento del producto o servicio ofrecido y sustituto
- La queja y el reclamo
- Técnicas asertivas y de negociación ahorrando tiempo, dinero y energía a la organización.

IX. DURACIÓN Y HORARIOS DE LA CAPACITACIÓN

La duración prevista para las capacitaciones grupales es de 12 horas presenciales distribuyéndose de la siguiente manera:

6 horas grupales presenciales en Bella Unión, previstas que se desarrollen en 2 semanas y

6 horas grupales presenciales en Artigas, previstas que se desarrollen en 2 semanas.

Además, se prevé que dicha capacitación brinde hasta 20 horas prácticas presenciales.

La cantidad máxima de empresas por unidad grupal se espera que sea de 20, pudiendo participar más de una persona por empresa.

Los días y horarios serán acordados con la coordinadora del centro, responsable de sondear la disponibilidad de los participantes para las horas y días previstos, en caso de requerir conocer los mismos previo a la postulación, realice la consulta vía telefónica al 098 254 666.

Se espera estar comenzando con la capacitación en Agosto de 2023.

X. RESULTADOS ESPERADOS

Al finalizar la capacitación se espera que los empresarios y las empresarias logren comprender de una forma clara y sencilla las múltiples herramientas disponibles vinculadas al tema, a partir de esta información definir con el apoyo del equipo técnico del Centro Pyme una estrategia de mejora de procesos que impacten en el crecimiento, productividad y competitividad de la empresa, directa o indirectamente.

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 capacitación.

Asimismo, se solicitará a la entidad de capacitación entregar al personal del Centro una carpeta con los ejercicios, prácticas o evaluaciones que se apliquen durante la capacitación, como información relevante para la ficha del empresario.

El último día de clases y por única vez el personal del Centro previo al cierre de la capacitación verificará el llenado de la encuesta de satisfacción, calidad y desempeño de la entidad de capacitación con los participantes la misma será enviada con anterioridad a todos los participantes vía on-line; la información obtenida es para uso del centro, por lo que no podrá ser compartida con la misma bajo ningún formato, sin embargo y en caso de requerirlo se realizará una reunión con el coordinador para comentarle los resultados de la evaluación.

XI. METODOLOGÍA

La metodología de trabajo debe ser participativa, orientada a la acción y a los métodos de aprendizaje por experiencia, de modo de desarrollar e incrementar las competencias personales. En este sentido se espera que los ejercicios o ejemplos que se manejen durante la capacitación puedan ser relacionados a las empresas y la localidad con la que se está trabajando. El/la capacitador/a técnico/a deberá trabajar con las empresas en la identificación de situaciones comunes y sus posibles soluciones.

Se solicita la asignación por parte de la institución de un/a coordinador/a de capacitación que sea el nexo entre el grupo de participantes, docentes y el Centro. Para una mejor coordinación de las actividades de capacitación, el/la coordinador/a de capacitación mantendrá una reunión con el equipo técnico del Centro de modo de nivelar expectativas y coordinar detalles de la implementación.

Es responsabilidad de la institución de capacitación enviar al Centro los materiales que serán utilizados en la capacitación, los mismos serán compartidos con los/las

participantes. El/la coordinador/a deberá informar en forma periódica al Centro sobre las asistencias y la evolución de la capacitación.

Los/las participantes deberán asistir al 80% de las clases y contar con un informe positivo de la institución capacitadora para aprobar el curso y recibir el certificado.

XII. ENTREGABLES Y CIERRE DE CAPACITACIÓN

- Listado de control de asistencias
- Informe final conteniendo los principales hitos del proceso de capacitación, valoración general de los y las docentes sobre el proceso de aprendizaje individual y colectivo.
- Materiales a entregar a participantes: PPT utilizadas durante la capacitación y otros recursos utilizados.

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 y experiencia en el trabajo con empresas especialmente Mipymes, destacándose las actividades formativas y con características similares a las de esta convocatoria.
2. Formación y experiencia del equipo docente asignado a las actividades previstas (por medio de currículum vitae, máximo 2 páginas por docente). 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:

- Contenidos – módulos y desarrollo
- Programa de trabajo y plan de clases,
- Metodología a aplicar.
- Bosquejo de materiales y presentación que se utilizarán durante la capacitación.
- Docentes asignados/as a cada tema.
- Resultados esperados en el público objetivo.

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

XIV. CONSIDERACIONES

- Los/las Consultores/as y Empresas de Capacitación o Consultoría deben estar registrados como facilitadores/as ANDE.
- Se podrán postular Consultores/as y empresas de Capacitación del extranjero siempre que están radicados en zonas cercanas a la localidad. Deberán tener en cuenta que del importe facturado se deducirán las retenciones tributarias correspondientes.
- Se deberá de presentar propuesta y presupuesto para cada unidad grupal de 20 participantes.
- Cada una de las empresas interesadas se inscribirá on-line en el CRM de los Centros o directamente en el Centro Pyme correspondiente.

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 80% del puntaje total, en tanto a la *propuesta económica* le corresponderá un 20% del puntaje total.

Se realizará una evaluación técnica de la propuesta a través de un comité conformado por técnicos de los organismos integrantes del programa, la evaluación se registrará según los siguientes criterios:

Componente de evaluación	Puntaje máximo
Formación del equipo consultor y estudios complementarios	10
Residencia del consultor en el departamento del Centro Pyme o departamentos limítrofes	5
Antecedentes y experiencia en formación de la empresa de capacitación o equipo consultor	5
Antecedentes y experiencia en el territorio del Centro Pyme de referencia del llamado o en otros territorios	5
Experiencia de la empresa de capacitación o equipo consultor de cara a proveer servicios formativos en la temática de referencia del llamado	10
Antecedentes del equipo docente de trabajo en el Centro Pyme	5
Desarrollo esperado de todos los contenidos	20
Resultados esperados	10
Metodología a implementar	15
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 (80% y 20% 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.
- ✓ La omisión de algún requerimiento permitirá la descalificación inmediata de la postulación.

XVI. COTIZACIÓN DE LA OFERTA

El costo hora de la capacitación máxima es de \$U 4.454 + IVA-en caso de corresponder- (pesos uruguayos cuatro mil cuatrocientos cincuenta y cuatro más IVA en caso de corresponder) esto incluye: además de las horas de docencia directa, horas de reuniones de coordinación del equipo docente, costos de administración de la entidad de capacitación, viáticos y cualquier otro no considerado.

En caso de que se incluyan horas prácticas de asesoramiento directo el costo máximo unitario es de \$U 1.000 + IVA (pesos uruguayos mil más IVA), esto considera cada hora presencial en la empresa a asesorar, la cual incluye costo de traslado y todos los gastos implícitos.

IMPORTANTE: Si la actividad a contratar incluye horas prácticas de asesoramiento directo, los honorarios deben incluir IVA, por lo que no pueden participar del proceso entidades de capacitación o consultores/as que estén exoneradas de este impuesto. Si la actividad a contratar no incluye horas prácticas de asesoramiento directo, podrán participar del proceso entidades de capacitación que exoneren IVA.

En caso de que el/la consultor/a requiera desplazarse desde otro departamento, se deberá 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 \$2.500 por noche, ajustado anualmente por IPC.

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 precio definitivo a pagar se establecerá al finalizar todas las actividades y contra informe de cierre del curso, tomando en cuenta el número de participantes egresados, entendiendo por tales a quienes hayan asistido, como mínimo, al 80% de las jornadas para la capacitación.

Se pagarán las horas prácticas que sean efectivamente implementadas.

IMPORTANTE: Si al finalizar la capacitación, el número de egresados es igual o hasta un 15% menor con relación a la cantidad de participantes que culminan el primer día de taller, se pagará el total cotizado para la unidad grupal. En cambio, si el número es inferior se abonará en forma proporcional a la cantidad de egresados. 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