

CAPACITACIÓN PRESENCIAL

CENTRO PYME ARTIGAS

PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE DIGITALIZACIÓN:

Aplicaciones para servicios

SOCIO ESTRATÉGICO

Centro Comercial e Industrial de Bella Unión

La empresa consultora postulante debe enviar las propuestas en formato digital a través del siguiente formulario de postulación: <https://forms.gle/at5U1UsG3iSs6XGU9>

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 artigas@centros.uy.

Las propuestas se recibirán hasta el 6 de Octubre de 2024 a las 23:59 hs.

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: *Aplicaciones para servicios*

Se prevé realizar la capacitación para una unidad grupal en la ciudad de Bella Unión y para una unidad grupal en la ciudad de Artigas.

Las instancias se realizarán en las instalaciones previstas por cada Centro Pyme.

Las instancias se realizarán en las instalaciones previstas por cada Centro, o en forma remota según lo que defina el/la Asesor/a Coordinador/a del Centro. Para las capacitaciones a distancia, además de los participantes de la localidad para la que se hace el llamado, se podrán incorporar participantes de otras localidades.

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 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 resultará en el primer lugar dentro de la lista. Toda actividad será documentada y registrada en las evaluaciones realizadas por parte del Centro Pyme.

IV. PÚBLICO OBJETIVO

Micro, pequeñas y medianas empresas formalizadas de los distintos sectores económicos.

V. 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 Empresa Consultora o Empresa de Capacitación y en el logro de los objetivos definidos.

Se busca transmitir conocimientos y herramientas teórico-prácticos asociados a
Aplicaciones para servicios

VI. 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.
- ✓ Optimizar la gestión operativa, capacitando a los participantes en el uso de herramientas digitales para mejorar la organización y eficiencia operativa, incluyendo la gestión de agendas, tareas, y presupuestos, permitiéndoles reducir tiempos de administración y mejorar la productividad.
- ✓ Mejorar el control financiero a través del uso de aplicaciones de registro de ingresos y egresos para llevar un control financiero preciso y en tiempo real, facilitando la toma de decisiones informadas y la planificación económica a corto y largo plazo.
- ✓ Fortalecer la relación con clientes, generando capacidades en los participantes acerca del uso de herramientas de CRM para gestionar eficazmente su cartera de clientes, mejorando la comunicación, seguimiento, y fidelización, lo que se traduce en un aumento de la satisfacción y lealtad del cliente.

VII. CONTENIDOS

1. Introducción a la digitalización de la gestión de servicios para mipymes
 - o Importancia de la digitalización: Mejora en la eficiencia operativa, ahorro de tiempo, reducción de errores, mejor control y toma de decisiones.
 - o Visión general de las aplicaciones digitales: Tipos de aplicaciones para la gestión de servicios: agenda, presupuestos, finanzas, y crm (customer relationship management).
 - o Panorama actual y beneficios: Casos de éxito, beneficios específicos para mipymes, tendencias en la digitalización de servicios.

2. Gestión de agenda y tareas con aplicaciones digitales

- o Herramientas de gestión de agenda: Aplicaciones recomendadas (google calendar, microsoft outlook, calendly).
- o Configuración y personalización de la agenda: Creación de eventos, recordatorios, sincronización con otros dispositivos, integración con correo electrónico.
- o Gestión de tareas y programación: Asignación de tareas, seguimiento de deadlines, gestión de recursos y tiempos.
- o Automatización de citas y recordatorios: Configuración de recordatorios automáticos para clientes, integración con plataformas de comunicación (whatsapp, sms, email).

3. Elaboración y gestión de presupuestos con aplicaciones digitales

- o Introducción a la presupuestación: Conceptos básicos de presupuestación, importancia en la planificación financiera.
- o Aplicaciones para la creación de presupuestos: Ejemplos: excel, quickbooks, freshbooks, planguru.
- o Configuración y uso de plantillas de presupuestos: Personalización de plantillas según el tipo de servicio, creación de presupuestos recurrentes.
- o Seguimiento y ajustes en tiempo real: Actualización de presupuestos según cambios en costos o requerimientos, herramientas de análisis comparativo.

4. Registro y gestión de ingresos y egresos

- o Introducción a la contabilidad básica para mipymes: Conceptos clave: ingresos, egresos, flujo de caja, utilidad.
- o Aplicaciones recomendadas para la gestión financiera: Ejemplos: treinta, konta, quickbooks, wave.
- o Registro de transacciones: Cómo ingresar ingresos y egresos, categorización de transacciones, registro de pagos pendientes.
- o Generación y análisis de reportes financieros: Creación de reportes de estado financiero, flujo de caja, análisis de rentabilidad y eficiencia.

5. Control de cartera de clientes (crm)

- o Importancia del control de cartera de clientes: Retención de clientes, mejora en la comunicación, personalización del servicio.
- o Herramientas de crm para mipymes: Aplicaciones recomendadas: hubspot, zoho crm, trello con power-ups, streak para gmail.
- o Gestión de la información de clientes: Registro de datos de contacto, historial de interacciones, seguimiento de oportunidades de venta.
- o Automatización de comunicaciones: Programación de seguimientos automáticos, gestión de campañas de marketing, integración con email y redes sociales.

- o Análisis de la relación con clientes: Segmentación de clientes, análisis de patrones de compra, generación de reportes de fidelización.
6. Integración y automatización de herramientas digitales
- o Integración entre aplicaciones: Cómo conectar herramientas de agenda, presupuestos, finanzas y crm para una gestión integral.
 - o Automatización de procesos: Configuración de flujos de trabajo automáticos, integración con servicios como zapier o ifttt.
 - o Optimización del flujo de información: Sincronización de datos entre aplicaciones, reducción de duplicidad de tareas, mejora en la precisión de la información.

VIII. DURACIÓN Y HORARIOS DE LA CAPACITACIÓN

La duración prevista para las capacitaciones grupales es de 24 horas presenciales distribuyéndose de la siguiente manera:

12 horas grupales presenciales en Bella Unión y 12 horas grupales presenciales en Artigas.

Los días y horarios serán acordados con el/la Asesor/a Coordinador/a del Centro, responsable de sondear la disponibilidad de los/las 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 **Noviembre**.

IX. 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, y, a partir de esta información, definir con el apoyo del/la Asesor/a del Centro 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.

Así mismo se solicitará a la Empresa Consultora y/o de Capacitación el envío al/la Asesor/a Coordinador/a de un archivo 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 equipo técnico del Centro previo al cierre de la capacitación verificará el llenado de la encuesta de satisfacción con la entidad de capacitación por parte de los/las participantes. Esta encuesta será enviada con anterioridad a todos/as los/las participantes vía on-line; la información obtenida es para uso del Centro, por lo que no podrá ser compartida con la Empresa Consultora/de Capacitación bajo ningún formato. En caso de requerirse se realizará una reunión con el/la Coordinador/a del Centro Pyme para comentar los resultados de la evaluación

X. 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 los participantes 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 para entregar a participantes: video conteniendo las presentaciones completas grabadas, así como las PPT utilizadas durante la capacitación.
- Se preverá la realización de pruebas escritas, orales.

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/at5U1UsG3iSs6XGU9>

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.
4. Detalle con la información básica de la entidad que factura los honorarios correspondientes, es decir, Razón social, régimen tributario, Número de RUT, Dirección, persona de contacto y a los efectos del pago, la información bancaria referente, o sea, número de cuenta, Banco, modalidad (CA/CC), nombre del titular y moneda.

XIV. CONSIDERACIONES

- Se podrán postular Consultores/as y Empresas Consultoras y/o de Capacitación extranjeros/as 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 de presentar propuesta y presupuesto para cada unidad grupal de 15 participantes.
- Cada una de las empresas interesadas se inscribirán 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 90% del puntaje total, en tanto a la *propuesta económica* le corresponderá un 10% 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 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.

- ✓ 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.
- ✓ La omisión de algún requerimiento permitirá la descalificación inmediata de la postulación.

XIII. COTIZACIÓN DE LA OFERTA

El costo hora de la capacitación máxima es de \$U 4.454 + IVA (pesos uruguayos cuatro mil cuatrocientos cincuenta y cuatro más IVA) 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 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

XIV. 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