



LLAMADO A PRECIOS COMPRA DIRECTA No. 2/2021

OBJETO: CAPACITACION EN SERVICIOS
TURISTICOS, CALIDAD Y ATENCION AL CLIENTE

APERTURA ELECTRONICA:
9 de Marzo 2021 hora 10



CONDICIONES DE LA COMPRA DIRECTA

ANTECEDENTES: La Intendencia Departamental de Treinta y Tres lleva adelante el Proyecto “QUE HAY?” Sistema de Gestión de Información de Interés Turístico de la región Este, seleccionado en convocatoria Bienes Públicos para la Competitividad de la Agencia Nacional de Desarrollo (ANDE).-

Se propone como una de las actividades del proyecto, capacitar a operadores turísticos del departamento en calidad y atención al cliente, contribuyendo a la profesionalización de los servicios y productos ofrecidos en el departamento.- En este proyecto y para la actividad específica objeto de éste pliego se presupuestó hasta la suma de \$ 111.780 (pesos uruguayos ciento once mil setecientos ochenta)

OBJETO: Contratar entidad / persona física o persona jurídica para dictar capacitación en servicios turísticos, calidad y atención al cliente, dirigida a MIPYMES y emprendedores del sector turístico de Treinta y Tres, de diferentes rubros, CONFORME AL ANEXO I,-

APERTURA ELECTRONICA: 9 de Marzo 2021, hora 10.- Únicamente se reciben oferta en línea por medio de la plataforma de Compras Estatales.-

REQUISITOS DEL SERVICIO A CONTRATAR: Capacitación teórico – práctica que permita:

» Comprender la importancia de brindar un servicio de calidad y como gestionarla de una manera sencilla.

» Atención al cliente: aspectos claves y motivación del personal para lograrla

MODALIDAD: Módulo teórico a través de plataforma online, módulo práctico a evaluar por situación sanitaria (online y/o instancias presenciales puntuales).

Carga horaria: 50 - 60 horas. Máximo 20 personas.

REQUISITOS DE LA EMPRESA OFERENTE: La empresa oferente y que brindará el servicio de capacitación deberá cumplir con los siguientes requerimientos:



» Experiencia de trabajo y/o formación con MIPYMES del sector turístico .
Incluir documentación comprobante.

» Declaración Jurada del oferente, de no estar comprendido en alguna de las disposiciones previstas en el Art 46 del TOCAF, "Anexo II". **La falta de presentación de la misma será causal de rechazo de la oferta.-**

LA OFERTA: deberá incluir los siguiente elementos:

- » Costo de servicio por hora y total, mas impuestos
- » Los precios deberán expresarse en pesos uruguayos y deberán incluir impuestos.
- » El mantenimiento de precio y oferta deberá ser de al menos 90 días.
- » La facturación será a mes vencido y la factura correspondiente deberá enviarse dentro de los primeros 5 días del mes siguiente al que se factura.

COMUNICACIONES: deberán dirigirse a la dirección de la Intendencia Departamental de Treinta y Tres, sita en calle Manuel Lavalleja 1130 o por correo electrónico a licitaciones@treintaytres.gub.uy

EVALUACION Y ADJUDICACION:

Para las ofertas que superen el juicio de admisibilidad y que cumplan con las especificaciones requeridas, se procederá a realizar su evaluación económica y técnica, de acuerdo al siguiente criterio:

Evaluación Técnica 60 puntos El requisito excluyente de esta evaluación será el cumplimiento de lo solicitado en Anexo I. "Especificaciones técnicas".-

La puntuación de la propuesta técnica tendrá un máximo de 60 (sesenta) puntos y los mismos se dividirán de la siguiente forma:

- Experiencia laboral de los docentes 30pts. (Por cada proyecto acreditado se otorgarán 5 puntos).-
- Experiencia académica de los docentes 30pts. (5 puntos por cada curso dictado y acreditado)

Total 60pts.

Evaluación Económica 40 puntos



Puntaje Económico = $40 \times Pb / Pi$, donde Pb es el precio más bajo entre las ofertas que califican y Pi el precio de la propuesta en consideración.

TOTAL 100 La propuesta seleccionada será la que obtenga el mayor puntaje total y cumpla sustancialmente con lo requerido.

EXENCION DE RESPONSABILIDAD E INTERPRETACION: La Administración podrá desistir del llamado en cualquier etapa de su realización, o podrá desestimar todas las ofertas. Ninguna de estas decisiones generará derecho alguno de los participantes a reclamar por gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios. Toda cláusula imprecisa, ambigua, contradictoria u oscura a criterio de la Administración, se interpretará en el sentido más favorable a ésta.



Anexo I

ESPECIFICACIONES TECNICAS

Nombre	Servicios turísticos, Calidad, Atención al cliente
Carga horaria	Sugerida 50-60 horas
Docentes responsables	A contratar

FUNDAMENTACIÓN

Los productos turísticos tienen la particularidad que se producen y consumen en el mismo momento. Por ello no hay segunda oportunidad para brindar servicios de excelencia. La calidad en los productos es fundamental, tanto en la planificación como en la gestión de la misma. Servicios adaptados a cada nicho de mercado redundarán en propuestas de valor turístico de excelente calidad para los turistas. Empresarios comprometidos con el buen servicio generan experiencias memorables, e impulsan destinos turísticos exitosos.

OBJETIVOS

Al egresar del curso el empresario deberá comprender que significa la calidad de servicios en su empresa, y como gestionarla de una manera sencilla adaptada a MiPymes. Cual es el valor de la calidad y como liderar un proceso de cambios positivos en la empresa. Motivando a sus colaboradores a comprometerse con los servicios turísticos, la atención a sus clientes y la sostenibilidad.

CONTENIDOS

1. Calidad
 - 1.1. Aspectos básicos. Definiciones conceptuales.
 - 1.2. Principios básicos de la calidad.
 - 1.3. Enfoque de satisfacción del cliente
 - 1.4. Diferencias entre calidad y lujo
 - 1.5. La calidad en los servicios y el turismo
 - 1.5.1. Características de un servicio
 - 1.5.2. Calidad enfocada a turismo
 - 1.6. La gestión de la calidad
 - 1.6.1. Sistemas de gestión
 - 1.6.2. Herramientas prácticas
 - 1.6.3. Buenas prácticas



2. Los servicios turísticos
 - 2.1. Definiciones
 - 2.2. Cadena de valor turístico
 - 2.3. Tipos de servicio. (incluyendo en cada uno línea de base para la prestación)
 - 2.3.1. Alojamiento
 - 2.3.2. Restauración
 - 2.3.3. Transporte
 - 2.3.4. Recreación
 - 2.3.5. Guiado
 - 2.3.6. Otros servicios conexos (atracciones, comercio, OPCs, información, intermediación)
 - 2.4. El enfoque del producto traducido al servicio.
 - 2.5. La tecnología aplicada a la prestación de los distintos servicios. Como implementarlas en mi empresa.
3. Fidelización de clientes
 - 3.1. Quien es mi cliente. Buyer persona
 - 3.2. Necesidades
 - 3.3. La experiencia del cliente
 - 3.4. Buyer experience map

METODOLOGÍA

El curso se desarrolla de modo teórico-práctico con un acompañamiento del docente para la práctica en forma individual. A modo de ejemplo:

- Teórico (en conjunto a todo el grupo, máximo 20 emprendedores) 40 horas
- Práctico (individual para cada empresa, o segmentado en pequeños grupos) 20 horas

A través de una plataforma a distancia (zoom, Microsoft Teams, Meet) se puede seguir el desarrollo del contenido teórico, complementando con videos y lecturas que harán más atractivo el curso. El material multimedia busca acercar la práctica profesional aun en estas instancias no presenciales.

Son altamente recomendables las visitas a establecimientos como casos de éxito. Y propiciar el aprendizaje entre pares.

En las instancias prácticas se busca dar seguimiento a la implementación de los conocimientos adquiridos en la empresa de cada participante. Así como implementar buenas prácticas de calidad en la prestación del servicio turístico.

EVALUACIÓN



Cada semana se plantean distintas evaluaciones a fin de valorar los progresos del alumno. Dichas evaluaciones tienen como objetivo impulsar el aprendizaje, plantear retos, estimular la investigación y el análisis de los temas, además de mantener el contacto con el curso y el docente. A través de la retroalimentación oportuna de cada trabajo entregado, se orientará el avance del curso y se propondrán estrategias de superación de las limitaciones si las hubiere.



Anexo II

DECLARACIÓN JURADA

ART. 46 TOCAF

En relación con la Licitación Abreviada N° _____, el que suscribe
_____, C.I.: _____, en representación de la Empresa
_____, en calidad de _____, declara bajo juramento no
estar comprendida/o en las causales que expresamente impiden contratar con el
Estado, a vía de ejemplo de acuerdo a lo establecido en el artículo 46 del TOCAF,
artículo 290 y 291 de la Constitución de la República y similares, quedando sujeto el
firmante a las responsabilidades legales en caso de falsedad (artículo 239 del Código
Penal).

Fecha:

Firma:

Aclaración:



Anexo III

FORMULARIO DE IDENTIFICACION DEL OFERENTE

Licitación Abreviada N° _____

Razón Social de la Empresa -----

Nombre Comercial de la Empresa -----

R.U.T -----

Domicilio a los efectos de la presente Licitación -----

Calle ----- N° -----

Localidad -----

Código Postal -----

País -----

Correo electrónico -----

Teléfono ----- Fax -----

Declaro estar en condiciones legales de contratar con el estado.

Firma/s -----

Aclaración de Firmas -----