



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

# METODOLOGÍA DEL SERVICIO

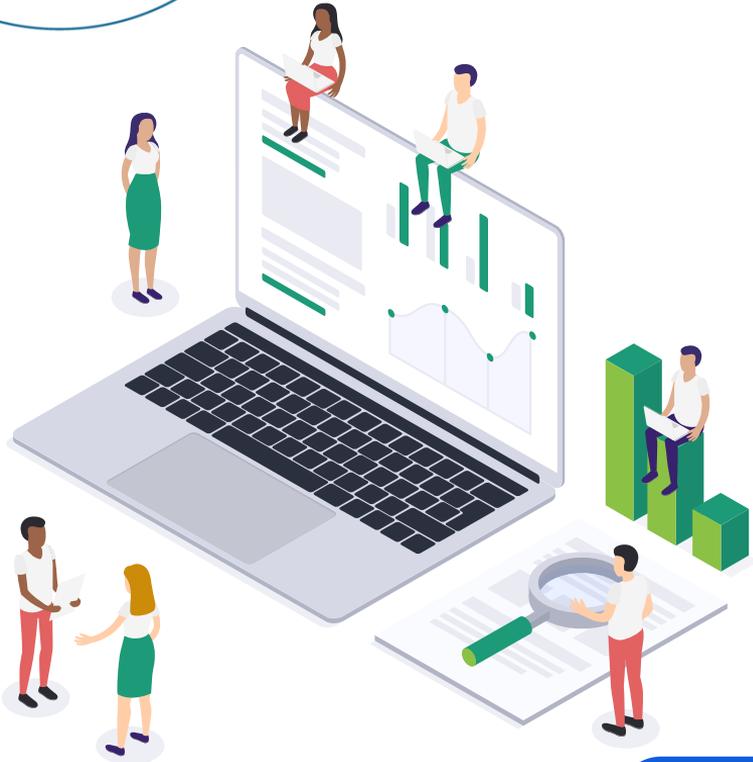


**Conecte**  
Equipo Consultor **Universidad Mariana**



# Conecte

Equipo Consultor Universidad Mariana



- Micrositio
- Equipo de multidisciplinario profesionales altamente capacitados.
- Propuestas de innovación y mejoramiento en organizaciones locales y regionales.
- Servicios de consultoría y formación a la medida de la empresa.

Empresas/Organizaciones

Fortalecer capacidad competitiva

Desarrollo de competencias

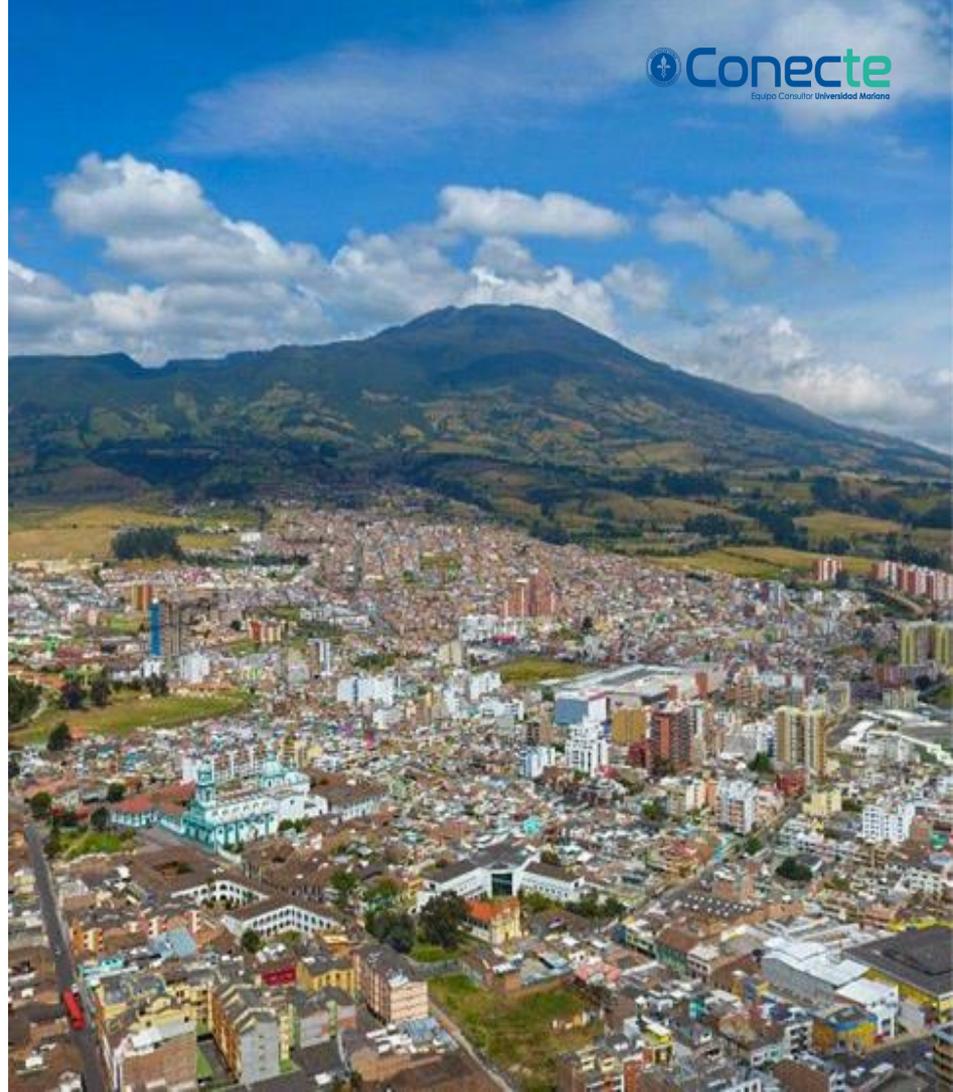
Empoderamiento de TH

# Apoyados por el uso de las TICs





## Ruta del servicio de consultoría y formación



# Pregunta

¿Cómo considera Ud que puede acceder a los servicios de consultoría o formación de Conecte?

## CICLO DEL SERVICIO

### FASE 1 PREVENTA

La preventa consiste en las actividades de promoción que permiten despertar el interés y persuadir a los clientes potenciales entorno al portafolio de servicios de Conecte.



## 1.1. Plan estratégico de marketing

Orientar las estrategias, actividades y acciones para ser aplicadas en la organización, de acuerdo con sus necesidades.



Metodologías según la estrategia de comunicación con el cliente potencial.

## 1.2 Acercamiento al cliente potencial

### Cliente potencial - Conecte: Canales de Comunicación

- a. Correo Electrónico
- b. Llamada Telefónica
- c. Presencial
- d. Plataforma Conecte

### Conecte -Cliente potencial

### Fortalecimiento de alianzas institucionales

### Facultades de la Universidad

*El cliente potencial atendido por Conecte, indistintamente del canal de atención, debe diligenciar el **Formulario de identificación de oportunidades de Mejora (IOM Conecte)**.*

## CICLO DEL SERVICIO

### FASE 2 INTERACCIÓN EN LA PLATAFORMA

2.1 El cliente potencial se acerca a los servicios de consultoría a través de la plataforma CONECTE, en la interacción con la misma puede generarse las situaciones que se enuncian a continuación.



## Necesidades de Consultoría sin definir por parte de la organización

El cliente potencial diligencia el Formulario Gratuito de Identificación de Oportunidades de Mejora (IOM) online y obtiene resultados de la evaluación de las áreas de su organización

### Factores críticos



### Brecha del area



## **Necesidad de consultoría definida por la organización**

El cliente potencial diligencia el Formulario IOM, la plataforma muestra un mensaje de contacto al personal de la organización que diligencia el formulario.

2.2. Realizar una **propuesta inicial** de los servicios de conecte.

2.3. **Se agenda una visita con la organización** para realizar ajustes a la propuesta inicial de consultoría o el plan de formación de Conecte.

2.4. Para la presentación de la propuesta, el consultor debe realizarla en los formatos designados para tal fin.

2.5. El director ejecutivo de Conecte **presenta la propuesta** ante el comité directivo

# Pregunta

¿Cómo formaliza su empresa servicios de consultoría o formación?

# CICLO DEL SERVICIO

## FASE 3 VENTA

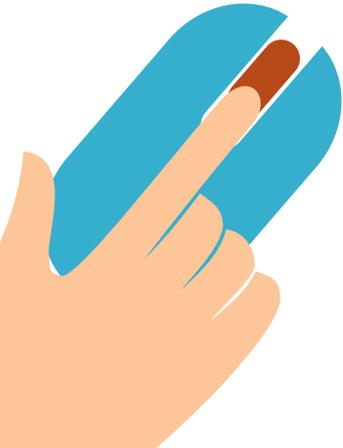


3.1. El consultor presenta la **propuesta técnica y económica** a la organización

3.2. Si el cliente pide realizar **ajustes**, el equipo consultor reestructura la propuesta.

3.3. Se **firma el convenio o contrato** por ambas partes y se inician las labores según el cronograma propuesto.

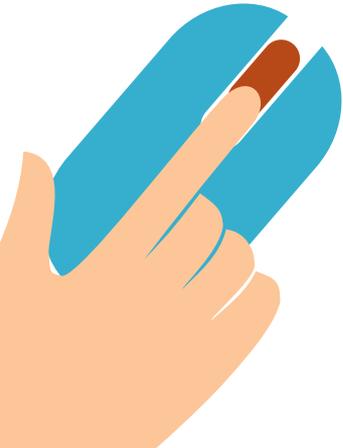
3.4. En el caso de contratar servicios de formación, estos pueden ser realizados en modalidad presencial, virtual o mixta.



3.5 El equipo consultor **presenta avances** dependiendo del cronograma de cada proyecto.

3.6. **Informe de cumplimiento y de satisfacción** con el visto bueno de la organización.

3.7. Entrega el **acta de liquidación del convenio y/o contrato**. La forma de pago se acuerda en el convenio y/o contrato.



# Pregunta

¿Su empresa recibió  
seguimiento de atención al  
cliente después de finalizado  
el servicio de consultoría o  
formación?

# CICLO DEL SERVICIO

## FASE 4 POSTVENTA



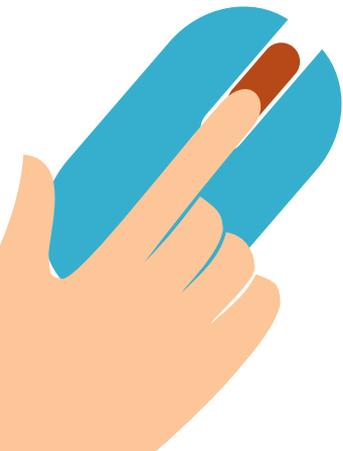
4.1. **Realizar visitas a la organización** para evidenciar el impacto de la consultoría.

4.2. Proponer otras posibilidades **de mejoramiento** con base en las visitas realizadas.

4.3. Invitar a las organizaciones para que socialicen las experiencias desarrolladas.

4.4. Enviar **portafolio de servicios complementarios**.

4.5. De todas las estrategias de posventa, se hace **seguimiento a través de los diferentes canales disponibles** de Conecte y se sistematizan en la plataforma Conecte.



# Pregunta

¿Tiene comentarios,  
observaciones o sugerencias  
a la metodología del servicio  
de Conecte?

# Plan de Formación CONECTE



1. Diagnóstico - Estudio de necesidades.
2. Diseño Microcurrículo.
3. Modalidad a) Presencial, b) Semipresencial, c) Virtual y d) Dual.
4. Elaboración del material didáctico, talleres, objetos virtuales de aprendizaje y disposiciones técnicas.
5. Elaboración de propuesta del curso - presupuesto.
6. Solicitud de aprobación del presupuesto dirigida a Vicerrectoría Administrativa Financiera.
7. Apertura y creación del curso Oficina de Registro y Control Académico.
8. Vinculación curso Unidad Virtual de la Universidad a la Plataforma Institucional.

9. Elaboración de las piezas publicitarias y ubicación en los medios digitales de la Universidad con la Unidad de Radio y Televisión (opcional)
10. Inscripción o matrícula interesado(a).
11. Equilibrio presupuestal número de estudiantes.
12. Apertura correos estudiantes.
13. Datos accesos plataforma educativa.
14. Formulario Valoración de Acompañamiento.
15. Certificados del Curso.
16. Sistematización de las experiencias formativas

# Pregunta

¿Tiene comentarios,  
observaciones o sugerencias  
de la metodología del plan de  
formación de Conecte?



**CONECTE, EQUIPO CONSULTOR UNIVERSIDAD  
MARIANA**



7244460 / 3127306850



Conecte@umariana.edu.co



www.umariana.edu.co