



# Conecte

Universidad - Empresa - Estado - Sociedad

## Ruta **Servicios especializados**

*Para el fortalecimiento integral de la capacidad competitiva de PYMES a través de programas de consultoría y formación a la medida asistidos con el uso de TIC*

### **Autores**

Angela Sofía Parra Paz  
Heldridgek Melo Arévalo  
Ángela María Cárdenas Ortega  
Álvaro Hugo Gómez Rosero  
Fabio Camilo Gómez Meneses  
Eunice Yarce Pinzón  
Diana Graciela Lagos Salas  
Angela Patricia Herrera Luna  
Mirian Estella Quitiaquez Yepes  
Alvaro Andrés Bacca Onofre  
Gloria Lucía Cárdenas Calvachi  
Jorge Arturo Dorado Goyes  
Germán Alfredo Gómez Achicanoy  
Natalia Stefanny Linares Maya  
Andrea Milena Mora Alfonso  
Viviana Quintero Dallos  
Yomaira Patricia Yepez Caicedo  
Alejandra Zuleta Medina  
María Janeth Bravo Montenegro

### **Universidad Mariana**

Hna. Aylén Del Carmen Yela Romo. Fmi  
Rectora

Mg. Nancy Andrea Belalcázar B.  
Vicerrectora Académica

Hna. Maura Andrea Guerrero Lucero Fmi.  
Coordinadora de gestión con el entorno

### **Diseño editorial**

Ivonne Arévalo Paz

Fecha de publicación: Noviembre 2020

### **Correspondencia**

Universidad Mariana  
Calle 18 No. 34 – 104Tel: (00) 57-2-7244460 Ext. 185  
Email: [conecte@umariana.edu.co](mailto:conecte@umariana.edu.co)  
<https://www.umariana.edu.co/conecte/>



La Ruta de Servicios Especializados para el fortalecimiento integral de la capacidad competitiva de PYMES a través de programas de consultoría y formación a la medida asistidos con el uso de TIC está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

## Introducción

Conecte presta servicios de consultoría, asesoría y formación, dirigida a empresas, organizaciones o instituciones públicas, privadas o mixtas de los diferentes sectores económicos y sociales, comprometidas en fortalecer su capacidad productiva y competitiva, desarrollando competencias y empoderamiento de colaboradores y equipo de trabajo, a través del conocimiento de consultores de alto nivel de formación y experiencia profesional.

Conecte responde a las demandas de solución y requerimientos de las organizaciones, con propuestas particulares de metodologías, presencial y/o remota, apoyados en el uso de las TIC para la consultoría, asesoría y formación, la cual puede ser virtual o mixta, sincrónica y asincrónica. Adicionalmente, se incluyen cursos cortos online, con modalidad e-learning, b-learning y cápsulas de conocimiento de microformación.

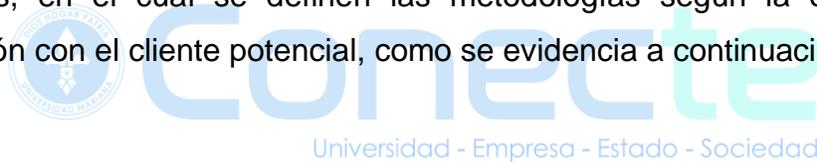
Conecte cuenta con un equipo humano especializado en distintas disciplinas, idóneo en el desarrollo de competencias blandas, avalado con el respaldo y garantía institucional de la Universidad Mariana soportada con infraestructura física y de alta tecnología.

## Ruta 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. Para esta fase se diseña e implementa un plan de marketing que contempla actividades promocionales que permiten ingresar a los segmentos de nuestro interés,

El plan estratégico es una herramienta que permite orientar las estrategias, actividades y acciones para ser aplicadas en la organización, de acuerdo con sus necesidades, en el cual se definen las metodologías según la estrategia de comunicación con el cliente potencial, como se evidencia a continuación:



**A. Acercamiento al cliente potencial.** Una vez el cliente potencial identifique la necesidad de la consultoría o asesoría, identifica las alternativas a través de los centros de atención empresarial, agremiaciones y diferentes opciones que ofrece el mercado. Es aquí donde Conecte hace presencia desde los diferentes canales de comunicación para contactar eficiente y eficazmente con el profesional idóneo en el asunto requerido.

- **Comunicación Cliente Potencial con Conecte:** Este tipo de acercamiento se realiza cuando el cliente se contacta mediante los diferentes canales de comunicación que son:

- a. Correo Electrónico: En este caso, el cliente potencial solicita atención a través del correo electrónico [conecte@umariana.edu.co](mailto:conecte@umariana.edu.co). Se responderá automáticamente como recibido, a la vez que se redirecciona al correo a los miembros del comité de gestión con el entorno, quienes atienden la solicitud y designan al consultor o equipo correspondiente.
  
- b. Llamada Telefónica: el cliente potencial solicita atención a través de llamada telefónica al conmutador 7244460 o al celular directo de Conecte, la persona que recibe la llamada toma los datos y se compromete a una próxima llamada por parte del consultor asignado; si es posible y el cliente potencial lo permite se hace la recolección de datos directamente en la plataforma donde quedará registrado.
  
- c. Presencial: el cliente potencial visita la oficina del Centro de Consultoría de Conecte ubicada en la sede de la Unidad Académica de Proyección Social de la Universidad Mariana, donde es atendido por el auxiliar administrativo de Conecte, registrando los datos del cliente en la plataforma y relacionándolo con un asesor del equipo comercial o con un consultor del equipo de Conecte.
  
- d. Plataforma Conecte: la plataforma Conecte es un micrositio de la página web principal de la Universidad Mariana, donde el cliente potencial puede ingresar de manera independiente, registra sus datos y diligencia el **Formulario de identificación de oportunidades de Mejora (IOM Conecte)**. Esta información queda registrada en la plataforma y se redirecciona a la Coordinación de Gestión con el entorno, quien retoma la información registrada y designa un consultor para hacer contacto personalizado con el cliente. Toda comunicación que realice el cliente, así como sus datos debe quedar registrada en la **Base de Datos de Reconocimiento**. En el encuentro

con un cliente nuevo, se realiza el Pitch de ventas, según lo establece Conecte (brochure), como protocolo de atención inherente a los servicios de Conecte.

- **Conecte a Cliente potencial:** Este tipo de acercamiento se hace cuando los consultores o profesionales de la Universidad Mariana buscan opciones de venta de servicios de Conecte, a través de los siguientes pasos:
  - a. Consecución y revisión de bases de datos institucionales y de los diferentes sectores productivos de clientes potenciales.
  - b. Estructuración de base de datos, filtrando la información de interés.
  - c. Solicitud de cita a través de llamada telefónica, envío de correo electrónico o visita presencial a la organización.
  - d. En caso de obtener una respuesta afirmativa a la solicitud de cita, se agenda con la Coordinación de Gestión con el entorno, equipo comercial de Conecte o un consultor del área. En la cita se solicita el ingreso de datos generales de la empresa y se diligencia el Formulario de identificación de oportunidades de Mejora (IOM Conecte) con el acompañamiento de un consultor. Los resultados de esta visita se registran en la herramienta.
  - e. En caso de que no sea posible la cita, se regresa al paso 3 o se determina una nueva estrategia para la consecución de la cita.

**B. Fortalecimiento de Alianzas institucionales.** Este tipo de acercamiento se hace a través del fortalecimiento de las relaciones y/o alianzas empresariales con las que cuenta actualmente la Universidad Mariana, para ampliar y ofrecer el nuevo servicio de consultoría Conecte a diferentes sectores de la región. Se envían boletines y demás información relacionada con los servicios de Conecte.

**C. Facultades de la Universidad.** La propuesta de consultoría puede ser realizada por uno o varios docentes de las facultades de la Universidad Mariana, al igual que por los integrantes de los grupos de investigación; la propuesta debe estar aprobada por el decano de la correspondiente facultad. Una vez la propuesta esté conceptualizada se enviará al comité de Gestión con el entorno, quienes verifican la viabilidad de la misma y verifican que cumpla con los lineamientos institucionales.

*Nota:* El cliente potencial atendido por Conecte, indistintamente del canal de atención, debe diligenciar el **Formulario de identificación de oportunidades de Mejora (IOM Conecte)** en el momento en que el consultor considere conveniente.

Es importante que, en cada encuentro con un cliente nuevo, se realice el Pitch de ventas exclusivo de Conecte, como protocolo de atención inherente a los servicios de Conecte.

## **Fase 2. Diagnóstico y propuesta del servicio**

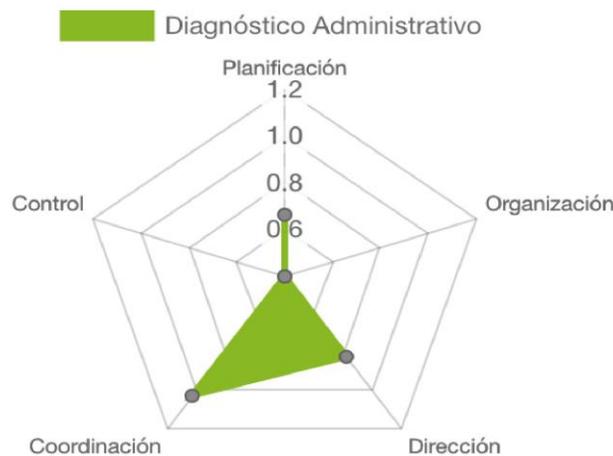
Esta fase consiste en una exploración de las oportunidades de mejora de las empresas o clientes potenciales con el fin de realizar un acercamiento personalizado y definir propuestas acordes a las necesidades de las organizaciones. Se puede realizar por los siguientes métodos:

**A. Interacción en la plataforma.** El cliente potencial se acerca a los servicios de consultoría a través de la plataforma CONECTE, en la cual se pueden generar los siguientes supuestos:

- **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 respuesta de la evaluación de las áreas de su organización. Para esto, se tiene Formularios IOM en las áreas Administrativa, Financiera, Producción y Mercadeo, con un tablero de resultados que muestran gráficamente al cliente potencial una visión general de la situación competitiva de su organización, relacionando los factores críticos y brechas de cada área organizacional, como se muestra en las siguientes graficas.



## 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. El comité de gestión con el entorno designa un equipo de consultores o de fuerza de ventas, quienes realizan la revisión y análisis de los resultados del IOM y diligencian el **formato Plan Único de Ventas (PUV)**. En este espacio se presentan las opciones de propuesta del servicio de Conecte. Se realiza una reunión con el equipo Conecte y los colaboradores de la empresa, para hacer el diagnóstico a profundidad y establecer las posibilidades del servicio a ofrecer. En el caso de que el cliente potencial no tenga disponibilidad en ese momento, se agenda una cita con un consultor con la ayuda de la plataforma. Para la constancia de la visita se diligencia **Acta y registro de asistencia**.

En el caso de que el cliente no continúe con el proceso de diligenciamiento del formulario IOM, el equipo comercial Conecte debe contactar al cliente potencial con el fin de determinar las razones del no diligenciamiento del o los formularios OIM, visible en la opción de desarrollo en plataforma. La respuesta del cliente potencial debe estar registrada en los formatos pertinentes en la **Casilla de respuestas cliente**, para hacer seguimiento.

**B. Construcción de la propuesta de servicios.** Con base en las necesidades que arroja el formulario IOM y en las visitas a la organización, el comité de gestión con el entorno asigna al equipo para realizar una propuesta inicial de los servicios de Conecte.

Si es necesario, se agenda una visita con la organización para realizar ajustes a la propuesta inicial de consultoría o el plan de formación de Conecte en su parte técnica y económica. En el evento de incluir el programa de formación, el empresario puede optar por las modalidades presencial, virtual o mixta.

El consultor realiza la presentación de la propuesta en los formatos designados para tal fin. El consultor o gerente de proyecto hace la presentación de la propuesta de forma presencial o virtual al comité de gestión con el entorno para su aprobación inicial, si hay observaciones, debe ajustarse la propuesta y presentar nuevamente.

Posteriormente el consultor o gerente del proyecto presenta la propuesta ante el comité directivo conformado por Rectoría, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, el área Jurídica de la Universidad Mariana.

### Fase 3. Venta

En esa fase se realizan los trámites administrativos para legalizar la propuesta avalada por la Universidad y la organización solicitante, a través de los siguientes pasos:

- a. El consultor en compañía de un grupo idóneo (consultor master o equipo comercial), previo agendamiento de visita, presenta la propuesta técnica y económica a la organización y se toma nota de los ajustes sugeridos por el cliente.
- b. Si el cliente pide realizar ajustes, el equipo consultor reestructura la propuesta y se presenta nuevamente al director ejecutivo de Conecte y Comité Directivo. Presenta nuevamente a la organización hasta acordar los términos por ambas partes.
- c. Se firma el convenio y/o contrato por ambas partes y se inician las labores según el cronograma propuesto. Se realiza el acta de inicio y en el caso de que aplique, la consecución de pólizas.
- d. En el caso de contratar servicios de formación, estos pueden ser realizados en modalidad presencial, virtual o mixta y adicionalmente, dependiendo de las áreas de formación y competencias a desarrollar, la empresa consultora Conecte puede ofrecer la modalidad dual.
- e. Para todo caso, el equipo consultor presenta avances dependiendo del cronograma de cada proyecto, los cuales son pactados por la organización y la empresa de consultoría Conecte. El director ejecutivo hace seguimiento del

cumplimiento del cronograma y actividades con ayuda de la plataforma Conecte y verificación del diagrama de Gantt.

- f. Finalmente se realiza un informe de cumplimiento y de satisfacción con el visto bueno de la organización.
- g. Se realiza la entrega el acta de liquidación del convenio y/o contrato. La forma de pago se acuerda en el convenio y/o contrato.

#### **Fase 4. Posventa**

Esta fase consiste en la realización de actividades de fidelización del cliente y ofrecimiento de servicios complementarios de Conecte. Se siguen los siguientes pasos:



**Conecte**  
Universidad - Empresa - Estado - Sociedad

- a. El gerente del proyecto realiza visitas a la organización para evidenciar el impacto de la consultoría.
- b. Se proponen posibilidades de mejoramiento con base en las visitas realizadas.
- c. Las organizaciones son invitadas para socializar las experiencias desarrolladas.
- d. El consultor envía portafolio de servicios complementarios.
- e. 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.

## Metodologías e instrumentos para el desarrollo de consultorías

### Metodologías

Si bien algunos pueden argumentar que deberían considerarse más como marcos que metodologías, se utilizan para desarrollar y entregar un producto o servicio y tienen su propio conjunto de características, terminología y herramientas que los hace lo suficientemente dignos de ser incluidos en esta lista: Agile es una metodología de gestión de proyectos que tiene procedimientos en sí misma, como Scrum y PMI, siendo la más reconocida y adecuada para proyectos iterativos e incrementales. Es un tipo de proceso donde las demandas y soluciones evolucionan a través del esfuerzo colaborativo de equipos autoorganizados y multifuncionales y la de sus clientes.



Otra metodología es Scrum que desarrolla, entrega y mantiene productos complejos con la colaboración, responsabilidad y progreso iterativo, diferenciada de las demás metodologías por la forma de operación con el uso de roles, eventos y artefactos, compuesta de cinco valores: compromiso, coraje, concentración, apertura y respeto.

Finalmente, la metodología PMI (Project Management Institute), es una asociación de miembros sin fines de lucro, certificación de gestión de proyectos y organización de estándares. A través del PMI, llega la guía PMBOK que caracteriza la gestión de proyectos con estándares precisos. Según el PMI, la dirección de proyectos requiere de la ejecución de procesos, a partir de conocimientos, competencias, técnicas y herramientas de dirección.

Por lo anterior, el proyecto es definido como un emprendimiento temporal realizado para crear un producto o servicio, a partir de un proceso, con una duración y fin determinado, constituido por un conjunto de actividades y tareas, que gradualmente se van elaborando, el cual está dirigido por un director de proyectos para cumplir con los requisitos y fines del mismo.

El proceso de la dirección de proyectos, según la PMI (2020) consta de cinco categorías diferentes, asegurando el progreso del proyecto a lo largo de todo su ciclo de vida: proceso de iniciación, proceso de planificación, proceso de ejecución, proceso de supervisión y control y proceso de cierre del proyecto.

## **Instrumentos**

### **Fase 1 Preventa:**

Instrumento 1: Base de datos de Reconocimiento.

### **Fase 2 Diagnóstico y propuesta del servicio**

Instrumento 2: Plan Único de Ventas (PUV)

Instrumento 3: Acta.

Instrumento 4: Registro de Asistencia Reuniones Presenciales o Virtuales.

Instrumento 5: Propuesta Inicial.

Instrumento 6: Presentación Conecte.

Instrumento 7: Presentación de la Propuesta.

### **Fase 3 Venta**

Instrumento 8: Diagrama Gantt

Instrumento 9: Encuesta de Satisfacción.

Instrumento 10: Acta de Liquidación.

## Ruta Plan de formación Conecte

El servicio de formación se ofrece una vez que el cliente potencial ha pasado por la Fase 1 de Preventa, después de la cual se realizan los siguientes pasos:

1. Realización de diagnóstico o estudio de necesidades de formación continua en la Empresa.
2. Diseño del microcurrículo a través del formato institucional, para el desarrollo de competencias y logro de resultados de aprendizaje.
3. Determinación de la modalidad para el desarrollo de la propuesta:
  - a. Presencial
  - b. Semipresencial
  - c. Virtual
  - d. Dual
4. Dependiendo de la modalidad, el proceso académico siguiente es la elaboración del material didáctico, talleres, objetos virtuales de aprendizaje y disposiciones técnicas para las prácticas profesionales en la modalidad Dual.
5. Elaboración de propuesta del curso, incluido el presupuesto (Docente encargado, Dirección Conecte con acompañamiento del director de Proyección Social).

6. Solicitud de aprobación del presupuesto dirigida a Vicerrectoría Administrativa Financiera.
  
7. Una vez aprobado, se solicita a la Oficina de Registro y Control Académico, la apertura y creación del curso, especificando el tipo, intensidad horaria, docente (que debe contar con su respectivo código y usuario) fecha de inscripción y matrícula, fecha de inicio, de terminación, No. de estudiantes y si es pagado o gratuito.
  
8. Se informa a la Unidad Virtual de la Universidad la vinculación del curso virtual en la plataforma institucional.
  
9. Una vez habilitado en la plataforma Institucional, se solicita a la Unidad de Radio y Televisión, la elaboración de las piezas publicitarias y ubicación en los medios digitales de la Universidad, en el caso de ser cursos abiertos al público. Si el curso es solicitado directamente por una empresa o grupo de interesados específicos, este paso se omite.
  
10. La persona interesada en cursar la oferta deberá seguir con los pasos de inscripción o matrícula estipulados por la Universidad según el instructivo de inscripción que aparece en la página Web de la Universidad Mariana.
  
11. El curso inicia con el No. de estudiantes requeridos, de acuerdo al punto de equilibrio, y en los términos de aprobación previstos por el docente y la dirección de Conecte.
  
12. Una vez los interesados hayan realizado su proceso de inscripción o matrícula, se solicita al Centro de Servicios Informáticos la apertura de correos

institucionales temporales para cada uno de los estudiantes que luego de finalizar el curso deberán ser eliminados.

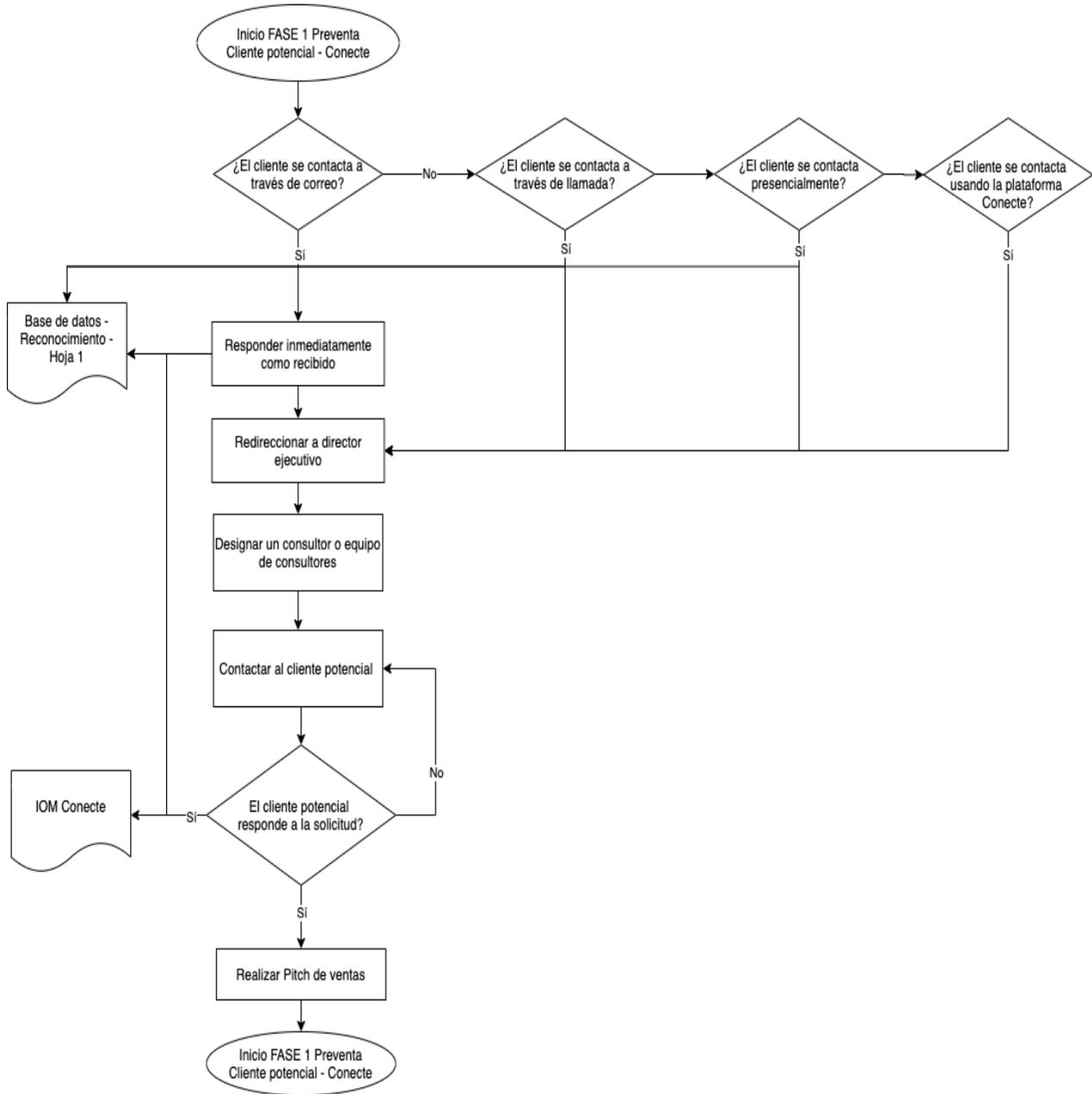
13. Con suficiente anticipación a la fecha de inicio del curso, se envía correo a los estudiantes informando los datos de acceso a la plataforma educativa.
14. Antes de finalizar el curso se envía a los estudiantes un formulario de Valoración del Acompañamiento.
15. Una vez finalizado el curso, se procede a entregar los certificados en acto virtual o presencial, según sea el caso.
16. Los datos recolectados de la cantidad de estudiantes, evaluaciones del curso y demás servirán para el proceso de sistematización de las experiencias formativas realizadas por Conecte.

### **Diagramas de flujo de la ruta del servicio de consultoría y formación**

A continuación, se presentan los diagramas de flujo de las fases de la metodología del servicio de Conecte. La Fase 1 de preventa se detalla en los diagramas 1, 2 y 3, la Fase 2 de Diagnóstico y propuesta del servicio en el diagrama 4, la fase 3 de venta en el diagrama 5 y de la Fase 4 de posventa en el diagrama 6.

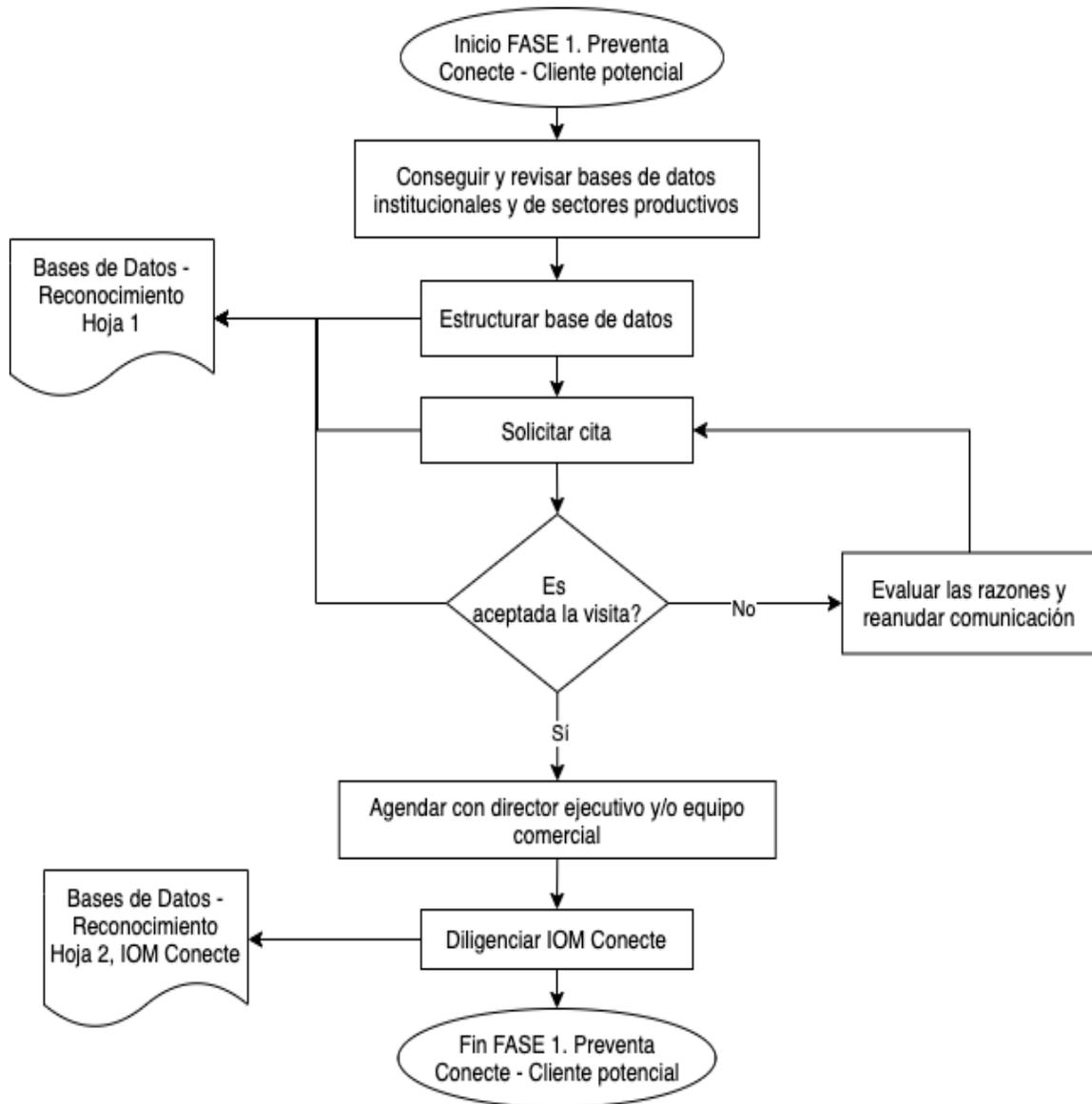
## Diagrama 1

### Fase 1. Preventa Cliente potencial a Conecte



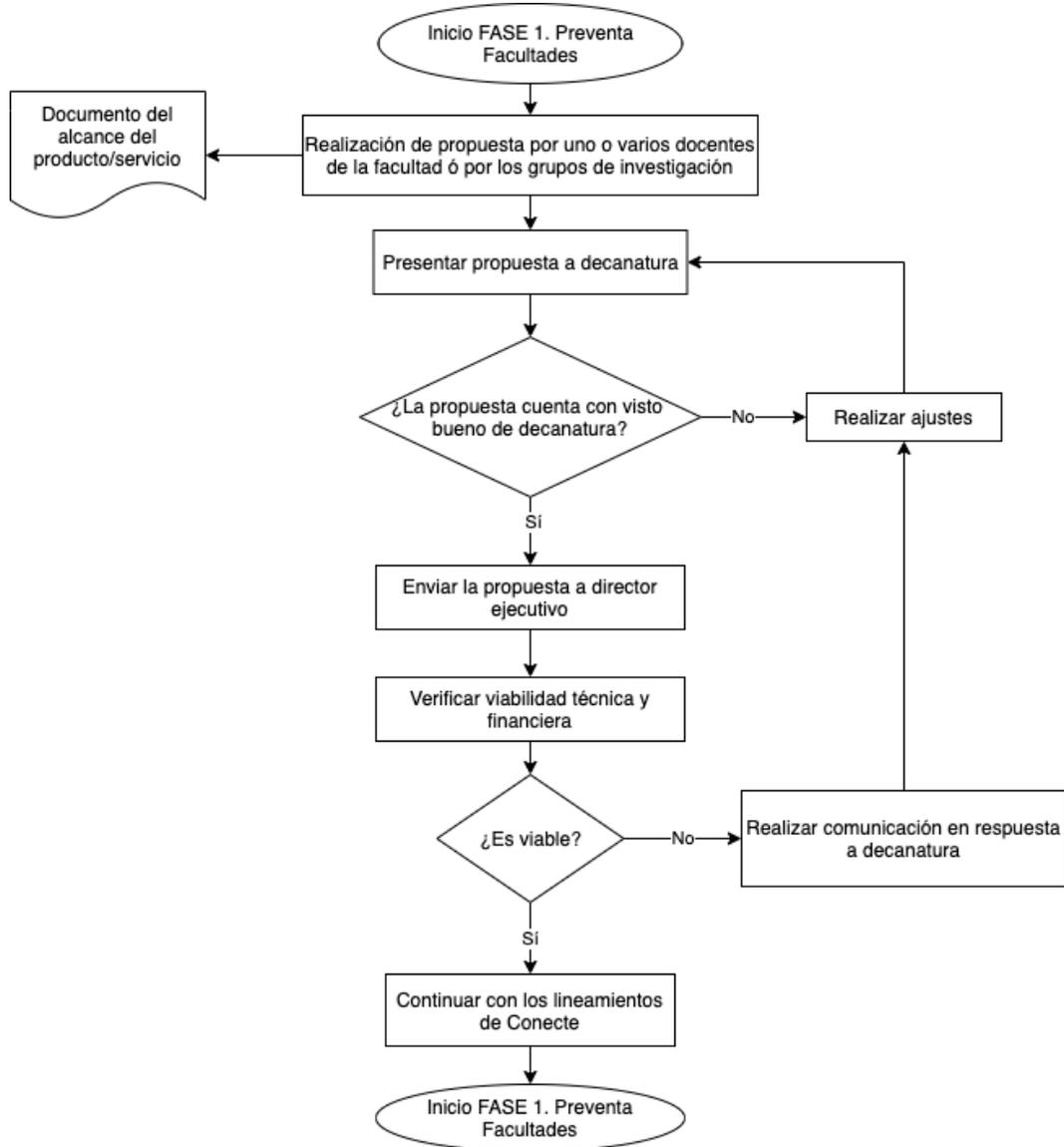
**Diagrama 2.**

Fase 1. Preventa Conecte a Cliente potencial



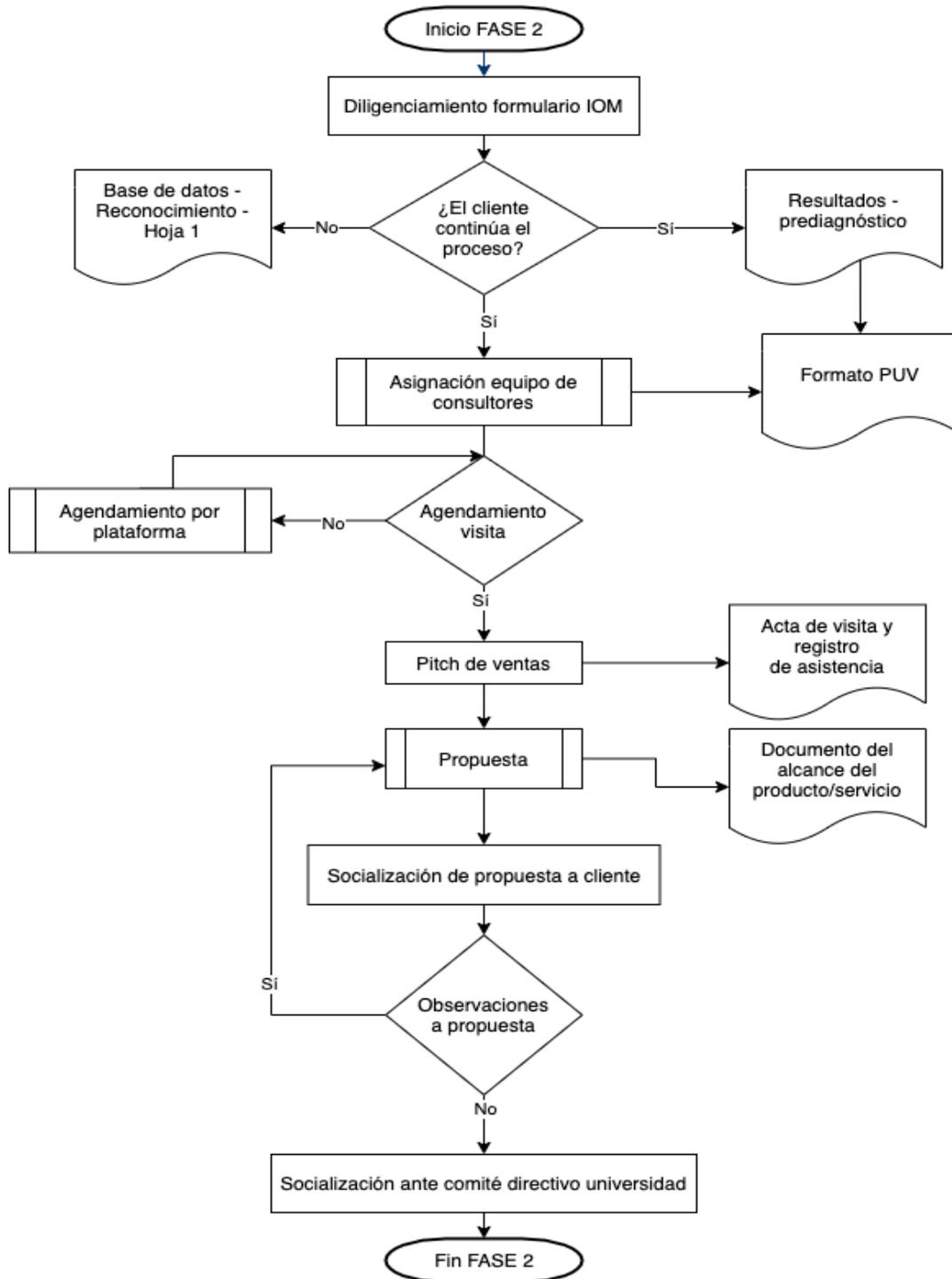
### Diagrama 3

#### Fase 1. Preventa. Facultades

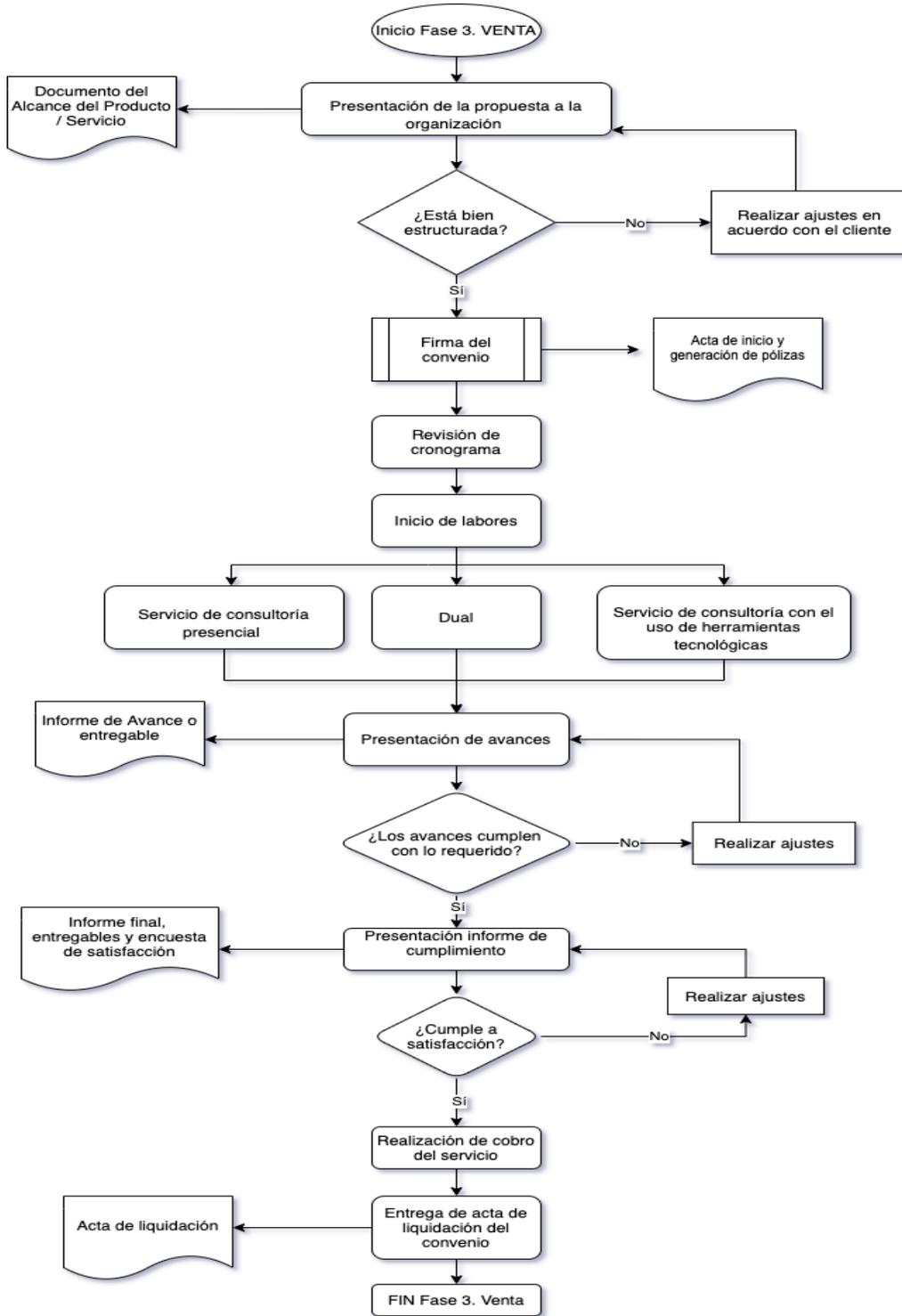


## Diagrama 4

### Fase 2. Diagnóstico y propuesta del servicio

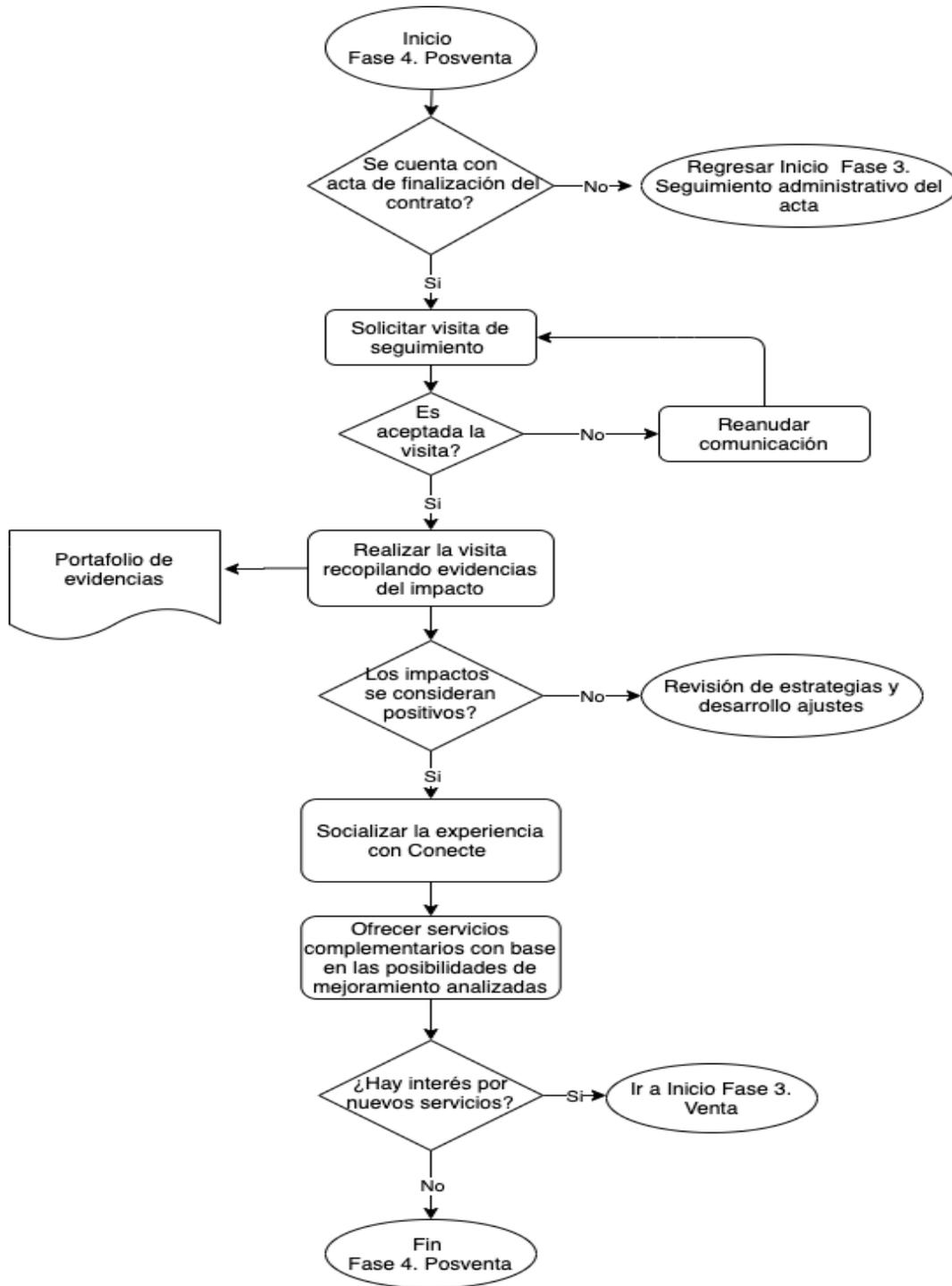


**Diagrama 5**  
Fase 3. Venta



## Diagrama 6

### Fase 4. Posventa



## Diagrama 7

### Plan de formación Conecte

