PROYECTO FORMATIVO

1. Información básica del proyecto

Código Proyecto SOFIA:	**1614556**	**Código del Programa SOFIA:**	**135319**	**Versión del Programa:**	**1**	**Fichas asociadas:**	**11**

1.1 Centro de Formación:	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	**1.2 Regional:**	REGIONAL BOLÍVAR
1.3 Nombre del proyecto:	DISEÑO DE ESTRATEGIAS EFECTIVAS PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO AL CLIENTE CON CALIDAD		
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE		
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	18		
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación: (si Existe)	SENA REGIONAL BOLÍVAR CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS		
1.7 Palabras claves de búsqueda:	EMPRESA, SECTORES ECONÓMICOS, SERVICIO, ATENCIÓN, CLIENTE, USUARIO, SATISFACCIÓN, ANÁLISIS SITUACIONAL, PLANEACIÓN, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, DIRECCIÓN, DIRECCIÓN ESTRATÉGICA, PROCESO ADMINISTRATIVO.-		

1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	38	**1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia**	**1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:**	16
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto:	0
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:	22

2. Estructura del proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

¿Por qué es importante el diseño de estrategias efectivas, para la prestación de un servicio al cliente con calidad?

La calidad en el servicio prestado es determinante para el éxito de un negocio; La orientación principal consiste en comprender la manera como el cliente lo percibe, en el cómo éste lo valora, según satisface o no, sus necesidades y expectativas. La gestión administrativa debe darle prioridad a la planeación del servicio, mediante el análisis situacional, la identificación de necesidades y el diseño de estrategias para el mejoramiento continuo, que deben ser ejecutadas por todos los actores de la Organización, responsable de mantener la cultura hacia el cliente.-

2.2 Justificación del proyecto
La Administración del Servicio al cliente, en las Organizaciones, está identificada como una estrategia efectiva, es por tanto un proceso integral, es decir, el paso a paso de estimular la demanda y mantener la fidelidad de los clientes, y requiere de técnicas, estrategias, sujetos responsables, metas puntuales, sistemas de operación y evaluación, identificación de momentos de verdad, culturización (capacitación), comunicaciones, entre otros, con los cuales se dinamice la operacionalización de la cultura hacia el servicio.-
2.3 Objetivo general
Desarrollar estrategias efectivas para la prestación de un servicio al cliente con estándares de calidad
2.4 Objetivos específicos
1. Identificar la situación actual de la empresa en los procesos de atención y servicio al cliente 2. Estructurar estrategias efectivas direccionadas hacia la prestación de un servicio con estándares de calidad, teniendo en cuenta la caracterización inicial de la empresa 3. Dimensionar el nivel de impacto de las estrategias diseñadas, frente a las necesidades identificadas.

2.5 Alcance	
2.5.1 Beneficiarios del proyecto	Aprendices Sena - empresarios y establecimientos comerciales y de servicios
2.5.2 Impacto	
Social:	Desarrollo de competencias pertinentes en los aprendices, con el fin de promover el ingreso al mercado laboral y contribuir con el desarrollo de sus proyectos de vida.
Económico:	Facilitar que la organización o unidad de negocio, obtenga mejores ingresos orientando adecuadamente los procesos de servicio al cliente.-
Ambiental:	Procurar el cuidado del medio ambiente con prácticas limpias y amigables con el entorno.
Tecnológico:	Desarrollo y aplicación de sofware relacionados en la atención y el servicio al cliente

2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución
Falta de recursos humanos, físicos y tecnologicos para el desarrollo de las actividades y estrategias planteadas en el proyecto./ Alternativa de solución: Gestionar los diferentes recursos anticipadamente para la ejecución del proyecto Falta de colaboración de las empresas. / Alternativa de solución: Sensibilización a las empresas para su colaboración.
2.5.4. Productos o resultados del proyecto
1. Elaboración del diagnóstico para la empresa objeto de estudio 2. Diseño de un modelo estratégico de servicio al cliente 3. Estructurar la Medición del impacto ante la puesta en marcha de las estrategias formuladas

2.6 Innovación/Gestión Tecnológica	
El proyecto resuelve una necesidad del sector productivo?	SI
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?	SI
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?	SI
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?	NO
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	SI
2.7 Valoración Productiva	
Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?	SI
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?	SI

3. Planeación del proyecto

3.1. Fases del Proyecto	3.2. Actividades del Proyecto	3.3. Resultados de Aprendizaje Específicos, Transversales y Básicos (a partir del programa de formación)	3.4. Competencia Asociada
ETAPA PRODUCTIVA	DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS FUNCIONALES, BÁSICAS Y TRANSVERSALES EN LA EMPRESA COOFORMADORA	496202 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN	999999999 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
FASE IV	EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	496217 - COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
FASE IV	EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	496218 - COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
FASE IV	EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	496219 - ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

		SENCILLOS Y COTIDIANOS	
FASE IV	EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	496220 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
FASE IV	EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	496221 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
FASE IV	EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	496222 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
FASE IV	EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	496223 - COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
FASE IV	EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	497179 - VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS	260102003 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
FASE IV	EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	497279 - VERIFICAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO Y/ O ESPECIALIZADO, SEGÚN LA SOLICITUD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE ORGANIZACIÓN	260102004 - PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y
FASE IV	EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	497281 - VERIFICAR LA INFORMACIÓN REGISTRADA, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS.	210601011 - PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496203 - APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496204 - GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496205 - DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

		Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.	
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496206 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496207 - DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496208 - IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496209 - ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496210 - GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496211 - REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496212 - INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496213 - CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496214 - RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496215 - ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	496216 - ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	497176 - IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN	260102003 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	497178 - REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN	260102003 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	497282 - REGISTRAR LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO, EMPLEANDO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.	210601011 - PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
FASE I	ELABORACIÓN DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	497283 - RECOPILAR LA INFORMACIÓN DE SERVICIO Y VENTAS DE PRODUCTOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN	210601011 - PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
FASE II	PROPUESTA DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE	497172 - PLANEAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRATEGIA DE MARKETING Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.	260101042 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
FASE II	PROPUESTA DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE	497177 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN	260102003 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
FASE II	PROPUESTA DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL	497278 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA AL CLIENTE	260102004 - PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y
FASE II	PROPUESTA DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL	497280 - PLANEAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BPO O INHOUSE, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CLIENTE.	260102004 - PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y
FASE II	PROPUESTA DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL	497284 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	210601011 - PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
FASE III	EJECUTAR PLAN DE ACCIONES ESTRATEGICAS DE SERVICIO AL	497173 - RESOLVER SITUACIONES DE SERVICIO Y VENTA, DE ACUERDO CON LOS	260101042 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS

		Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y EL PROTOCOLO DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.	POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
FASE III	EJECUTAR PLAN DE ACCIONES ESTRATEGICAS DE SERVICIO AL CLIENTE	497174 - MONITOREAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	260101042 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
FASE III	EJECUTAR PLAN DE ACCIONES ESTRATEGICAS DE SERVICIO AL CLIENTE	497175 - EJECUTAR ACCIONES CORRECTIVAS EN EL MANTENIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE, DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS Y PROCEDIMIENTOS DE LA	260101042 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
FASE III	EJECUTAR PLAN DE ACCIONES ESTRATEGICAS DE SERVICIO AL CLIENTE	497277 - PRESTAR SOPORTE TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	260102004 - PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y

3.5 Organización del proyecto

3.5.1 No. Instructores requeridos	3	3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto	35

3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido

Ambientes de aprendizaje de 82 metros cuadrados dotados de tecnología, como internet, computadores , portatiles, sillas, tableros acondicionados para la formación profesional intergral.

3.7. Recursos estimados

Actividades del proyecto	Duración (Meses)	Equipos / Herramientas				Talento Humano (Instructores)				Materiales de formación consumibles			
		Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total	Especialidad	Cant.	V. Unit.	V. Total	Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total
DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS FUNCIONALES, BÁSICAS Y TRANSVERSALES EN LA EMPRESA COOFORMADORA	6					Instructores	1	€ 36.000.000	€ 36.000.000				
EJECUTAR PLAN DE ACCIONES ESTRATEGICAS DE SERVICIO AL CLIENTE	1					Instructores	1	€ 34.000.000	€ 34.000.000				
ELABORACIÓN DIAGNOSTICO	2					Instructores	3	€ 96.000.000	€ 288.000.000				

EVALUACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	1					Instructores	2	€ 68.000.000	€ 136.000.000				
PROPUESTA DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE	1	Computadores,	5	€ 2.000.000	€ 10.000.000								
PROPUESTA DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE	1									papel craft, lapiceros, resma de papel	4	€ 30.000	€ 120.000
PROPUESTA DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE	1					Instructores	1	€ 35.000.000	€ 35.000.000				

4. Rubros presupuestales

Recurso	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Rubro presupuestal por el que se financiará el proyecto
Equipos	1	€ 15.450.000	€ 15.450.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Herramientas	1	€ 6.250.000	€ 6.250.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Materiales de Formación	1	€ 2.620.000	€ 2.620.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Talento Humano	1	€ 40.000.000	€ 40.000.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
		Total:	€ 64.320.000	

5. Equipo que participó en la formulación del proyecto

Nombre	Especialidad	Nombre Centro	Regional

YOUSI DEL CARMEN GONZALEZ	DESARROLLO CURRICULAR	CENTRO INTERNACIONAL NÁUTICO, FLUVIAL Y PORTUARIO	REGIONAL BOLÍVAR