|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Título componente** | **Infografía interactiva (Puntos calientes)** | | |
| **Título** | Título de la infografía  Seleccionar las acciones de mejora | | |
| **Texto descriptivo** | Colocar una descriptivo del tema que se desarrolla en el recurso (opcional)  Se identifican las posibles alternativas que brinden soluciones de mejora al problema identificado. Se deberá contemplar el costo beneficio para la organización, la decisión y compromiso de las diferentes partes interesadas. En este punto se listan todas las acciones que contribuyan a controlar las causas generadoras del problema como se muestra a continuación en el siguiente ejemplo: | | |
| **Problema**  **Causa**  **Acciones de mejora**  **Acciones de mejora**  **Causa**  [**https://stock.adobe.com/co/images/fishbone-diagram-cause-and-effect-template/533577134?prev\_url=detail**](https://stock.adobe.com/co/images/fishbone-diagram-cause-and-effect-template/533577134?prev_url=detail)  Describir y/o colocar una imagen de referencia, de la infografía solicitada. | | | |
| **Indicaciones para la producción** | Incluir cualquier observación o solicitud específica frente al diseño gráfico de la infografía.  Se debe crear una infografía con puntos calientes, tipo espina de pescado, que permita visualizar el problema, las causas y posibles acciones de mejora. | | |
| **Ruta drive de la imagen** | **r2\_i1.png** | | |
| **Punto caliente 1** | Título del punto *(máximo 2-5 palabras aprox)*  **Problema** | Título + Texto  Colocar aquí el texto que se despliega al hacer clic en el punto *(máximo 35-45 palabras aprox)*  Deficiente servicio al cliente de los operadores del servicio. | Imagen de referencia (opcional)  *Ruta drive*  ***N/A*** |
| **Punto caliente 2** | Título del punto *(máximo 2-5 palabras aprox)*  **Causa 1** | Título + Texto  Colocar aquí el texto que se despliega al hacer clic en el punto *(máximo 35-45 palabras aprox)*  Inexistente inducción sobre políticas de servicio al cliente, funciones y rol en el evento. | Imagen de referencia (opcional)  *Ruta drive*  ***N/A*** |
| **Punto caliente 3** | Título del punto *(máximo 2-5 palabras aprox)*  **Causa 2** | Título + Texto  Colocar aquí el texto que se despliega al hacer clic en el punto *(máximo 35-45 palabras aprox)*  Inexistente capacitación en servicio al cliente y desempeño eficiente de su servicio. | Imagen de referencia (opcional)  *Ruta drive*  ***N/A*** |
| **Punto caliente 4** | Título del punto *(máximo 2-5 palabras aprox)*  **Acciones de mejora 1** | Título + Texto  Colocar aquí el texto que se despliega al hacer clic en el punto *(máximo 35-45 palabras aprox)*   1. Definir plan de inducción. 2. Implementar plan de inducción. 3. Controlar el plan de inducción. 4. Evaluar el plan de inducción. | Imagen de referencia (opcional)  *Ruta drive*  ***N/A*** |
| **Punto caliente 5** | Título del punto *(máximo 2-5 palabras aprox)*  **Acciones de mejora 2** | Título + Texto  Colocar aquí el texto que se despliega al hacer clic en el punto *(máximo 35-45 palabras aprox)*   1. Definir plan de capacitación en servicio al cliente. 2. Implementar plan de capacitación. 3. Controlar el plan de capacitación. 4. Evaluar el plan de capacitación. | Imagen de referencia (opcional)  *Ruta drive*  ***N/A*** |