

Customer Experience Management & Innovation

Sé lo que el mundo necesita.



CRONOGRAMA

MODULO	TEMÁTICA	FECHA	HORARIO COLOMBIA	HORAS	MODALIDAD	PROFESORES
Bienvenida		martes, 3 de marzo de 2026	5:00 p.m. a 6:00 p.m.	1	Presencial	Dirección del programa
Estrategia de Customer Experience	Contextualización y framework de la estrategia	martes, 3 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Fabián Ruiz
	Planeación de la gestión de la experiencia del cliente	jueves, 5 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	
	Cultura y Gobierno de la experiencia	martes, 10 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Fabián Ruiz
Herramientas de análisis y diagnóstico de la experiencia de los clientes	Entendimiento del usuario/cliente	jueves, 12 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Diana Caicedo
	Entendiendo la experiencia integral del cliente	martes, 17 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	
Diseño e innovación de la experiencia	Rediseñando la experiencia del cliente	jueves, 19 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Presencial	Diana Caicedo
		martes, 24 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2		
	Innovación de experiencias multisensoriales	jueves, 26 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Felipe Reinoso
	Innovación de procesos: Value Stream Mapping	martes, 7 de abril de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Luis Acosta
	Transformación digital de la experiencia	jueves, 9 de abril de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Tito Neira
		martes, 14 de abril de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3		
Medición de la experiencia e impacto en el negocio	Cómo medir la experiencia del cliente	jueves, 16 de abril de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Diana Caicedo
Semana de asesorías (del 20 al 24 de abril)						
Cierre	Presentación de proyectos finales	jueves, 30 de abril de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Diana Caicedo

37

Duración: 41 horas (37 horas de sesiones sincrónicas y 4 horas de trabajo autónomo)
 NOTA: ESTE CRONOGRAMA ESTÁ SUJETO A CAMBIOS TANTO EN SUS FECHAS, CONTENIDO Y PROFESORES.