

Customer Experience Management & Innovation

Sé lo que el mundo necesita.



CRONOGRAMA

MODULO	TEMÁTICA	FECHA	HORARIO COLOMBIA	HORAS	MODALIDAD	PROFESORES
Bienvenida		jueves, 12 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	jueves, 12 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	miércoles, 18 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	
	Cultura y Gobierno de la experiencia	viernes, 20 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	martes, 24 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Diana Caicedo
	Entendiendo la experiencia integral del cliente	jueves, 26 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	martes, 7 de abril de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Presencial	Diana Caicedo
		jueves, 9 de abril de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2		
	Innovación de experiencias multisensoriales	martes, 14 de abril de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Felipe Reinoso
	Innovación de procesos: Value Stream Mapping	jueves, 16 de abril de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Luis Acosta
	Transformación digital de la experiencia	martes, 21 de abril de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Tito Neira
		jueves, 23 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	martes, 28 de abril de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Diana Caicedo
Semana de asesorías (del 27 al 01 de mayo)						
Cierre	Presentación de proyectos finales	jueves, 7 de mayo 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.