

## SERVICE DESIGN WORKSHOP

Service Design es un nuevo enfoque que está centrado en las personas. En las últimas décadas el sector servicios ha crecido exponencialmente hasta convertirse en el nuevo motor de la sociedad; por esto mismo, cada vez más, los propios productos pierden peso, siendo la experiencia en torno a ellos lo que realmente importa a las personas y a los usuarios. Ya no es suficiente la creación de productos de la manera convencional, ahora es preciso crear nuevos modelos de negocio que tengan al usuario en el centro, y satisfagan sus deseos y necesidades.

### Objetivos

- Conocer los principios fundamentales de innovación en el diseño y desarrollo de nuevos servicios, mediante la adopción de la metodología Design Thinking.
- Definir y entender la experiencia del cliente mediante la identificación de los diferentes puntos de contacto que caracterizan su interacción, antes, durante y después del servicio,
- Dar solución a las necesidades reales del usuario, a través de la implementación de un proceso que combinan las fases de: Empatizar, Definir, Idear, Prototipar, Testear, para la creación de valor.

### Temario

#### Día 1

- Introducción al Service Design: Diseño centrado en el usuario
- La creatividad como principal insumo del Service Design
- Técnicas para desarrollar el pensamiento creativo
- ¿QUIÉN? Empatizar con el usuario: entender sus gustos, preferencias, intereses, necesidades, deseos, frustraciones para identificar oportunidades de innovación.

#### Día 2

- Construcción de un Mapa de Empatía
- Identificación de Insights
- Construcción del Customer Journey Map
- Priorización de oportunidades para innovar

#### Día 3:

- ¿QUÉ? ¿Cuál es el problema que estoy solucionando?
- Desarrollo de un punto de vista, articulación de ideas y definición del problema
- ¿CÓMO? ¿Cómo lo voy a solucionar? ¿HOW MIGHT WE.....?
- IDEAR: Se busca crear potenciales ideas y propuestas que puedan ser el punto de partida para priorizar y trabajar como solución final del ejercicio.
- Herramientas para Idear: Conexiones forzadas. ¿WHAT IF? SCAMPER e Imaginería de Walt Disney

#### Día 4:

- Filtro de Ideas: ¿Es factible? ¿Es viable? ¿Realmente está solucionando el problema centrado en el deseo del cliente?
- Prototipar: tipos de prototipos
- Herramientas para Prototipar: Role play, Story Board, el empaque.
- Testear: Validación del prototipo
- Matriz de feedback ¿Iterar o pivotar??

## Metodología

Este workshop se fundamenta en técnicas de aprendizaje Experiencial, con la metodología de Design Thinking, dinámicas de gamificación y coaching ejecutivo.

## Dirigido

Personas que buscan transformar sus modelos de negocio a través del desarrollo de experiencias deseables factibles y viables.

## Conferencista

Maria Ximena Santos

Diseñadora Industrial, Especialista en Gerencia de Marketing y Especialista en Gestión Estratégica de la Innovación. Master en Liderazgo y Coaching Directivo.

Facilitadora de talleres de Innovación con Herramientas de Design Thinking y Solución Creativa de Problemas. Facilitadora certificada en Metodologías creativas Como LEGO® SERIOUS PLAY® METHOD y POINTS OF YOU® Creative Tools for Training & Development y Coaching Play®.

Coach y Consultora experta en Innovación en diferentes entidades públicas y privadas. Presidenta Consejo Nacional de la comunicación Gráfica en Colombia (ANDIGRAF). Socia Fundadora de Grupo Diforma, Agencia de Diseño con 22 años de experiencia en Retail Marketing, Posicionamiento de Marca y Visual Thinking

## Información general

Lugar: CESA  
Fecha: próximamente  
Intensidad: 14 horas  
Horario: entre semana  
Inversión: por definir

---

**POLÍTICAS PARA RETIRO, RESERVA DE CUPO Y APLAZAMIENTO DE MÓDULOS**

Informes e inscripciones  
PBX: +571 339 53 11 - Bogotá  
Email: [info.formacionejecutiva@cesa.edu.co](mailto:info.formacionejecutiva@cesa.edu.co)

### RETIRO ANTES DEL INICIO DEL PROGRAMA

Los participantes inscritos, que hayan efectuado el pago del programa, podrán retirarse antes del inicio del mismo, para lo cual deben enviar una solicitud por escrito al correo [info.formacionejecutiva@cesa.edu.co](mailto:info.formacionejecutiva@cesa.edu.co), adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se realice el reembolso parcial del dinero cancelado. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se devolverá el 80% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de retiro dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

### RETIRO UNA VEZ INICIADO EL PROGRAMA (Aplica sólo para programas con intensidad horaria superior a 32 horas)

Para los programas que tengan una duración mayor a 32 horas, el retiro podrá efectuarse siempre y cuando no haya transcurrido más del 15% de las horas del programa. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo [info.formacionejecutiva@cesa.edu.co](mailto:info.formacionejecutiva@cesa.edu.co), adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se efectúe el reembolso parcial del dinero cancelado. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se devolverá el 50% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de retiro dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

### RESERVA DE CUPO

Los participantes inscritos, que hayan efectuado el pago del programa, y no puedan iniciar el mismo en las fechas establecidas, podrán reservar el cupo, optando por alguna de las siguientes alternativas:

- Participar cuando se vuelva a ofertar el programa, siempre y cuando éste sea programado en el mismo año en el que se efectuó el pago; no se podrán hacer traslados de un año al otro.
- En caso de que el mismo programa no se vaya a realizar nuevamente en el mismo año, el participante podrá abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa de Formación Ejecutiva, pagando el excedente, si se trata de un programa de mayor valor. Para el caso en que el valor del nuevo programa sea menor al inicialmente cancelado por el participante, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero.

La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas y económicas del mismo.

La solicitud para reserva de cupo debe realizarse por escrito al correo electrónico [info.formacionejecutiva@cesa.edu.co](mailto:info.formacionejecutiva@cesa.edu.co), adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo por el cual no podrá asistir y debe reservar el cupo. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el procedimiento.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de reservar el cupo dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

#### APLAZAMIENTO DE MÓDULOS (Sólo aplica para diplomados)

Transcurrido más del 15% de las horas totales del diplomado, el participante podrá optar por aplazar uno o más módulos y cursarlos posteriormente. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo [indira.reyes@cesa.edu.co](mailto:indira.reyes@cesa.edu.co), adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del aplazamiento, con el fin de ser evaluada por la Coordinación Académica de Formación Ejecutiva.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, al solicitarse el reintegro, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas y económicas del mismo.
- El participante debe asistir a los módulos pendientes, inmediatamente se vuelva a ofertar el programa.
- Para el reintegro, el participante deberá enviar un correo a [indira.reyes@cesa.edu.co](mailto:indira.reyes@cesa.edu.co) confirmando su asistencia.
- No aplica para aplazamiento de sesiones individuales, sólo para módulos completos de diplomados.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de reintegrarse, no habrá reembolso alguno de dinero.

#### POLÍTICAS DE CAMBIOS EN CONFERENCISTAS Y FECHAS

El CESA se reserva el derecho a realizar cambios de conferencistas y fechas, lo cual incluye reprogramación del programa en su totalidad.

En caso de no llegar al número de personas requerido, el programa será cancelado.

#### POLÍTICAS DE ASISTENCIA

El cumplimiento de la metodología propuesta para cada curso, seminario o diplomado, y la asistencia, constituyen los requisitos indispensables para otorgar el certificado de asistencia al participante.

La metodología del programa podrá incluir, por parte del participante, la posibilidad de presentar trabajos/proyectos/exámenes de características que se especifiquen, dentro del plazo que al efecto se establezca.

En ningún caso la asistencia al programa podrá ser sustituida por presentación de trabajos o por clases supletorias dictadas por el docente a algunos de los participantes que hayan presentado ausencias a las sesiones regulares incluidas en el cronograma del programa.

Se expedirá el certificado de asistencia cuando se verifique la presencia activa del participante en el 85% de las horas programadas para el respectivo curso, seminario o diplomado. Las excusas de cualquier tipo no eliminarán las fallas. Ningún coordinador académico, docente o empleado del CESA está facultado para autorizar a un participante ausencias o retiro de las sesiones.