



fundación
universitaria

ACTA DE SEGUIMIENTO Y CIERRE – PREGRADO Y POSGRADO

FOR-PEV-19

Versión 05

Página 1 de 20

Fecha Emisión 13.02.2024

INICIO DEL CURSO					
Fecha reunión	Mayo 28 de 2024	Hora Inicio	10:30am	Hora Final	11:00am
Nombre del curso	ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN				

Asistentes			
Nombre	Rol	¿Asistió?	
		Si	No
Yara Aillen Roa Aguilera	Coordinadora de Programa	X	
Carlos Sánchez	Experto Temático	X	
Sandra Rache	Verificadora Temática	X	
Tatiana Díaz	Asesora Pedagógica	X	
Contenido Reunión			
AGENDA:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de los roles 2. Explicación de las etapas (Reconocimiento, contextualización, profundización y transferencia). 3. Programación del encuentro pedagógico con el verificador y experto temático. 			
DESARROLLO:			
Se realiza la reunión de acuerdo a la agenda. Teniendo en cuenta que el director ya conoce del proceso del diseño instruccional, además por los tiempos de los expertos temáticos se programa la reunión para el jueves 30 de mayo.			
A continuación, se relaciona la grabación de la sesión: Reunión de apertura del curso ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN-20240528_103241-Grabación de la reunión.mp4			
Grabación de la reunión pedagógica: ENCUENTRO PEDAGÓGICO-20240530_080314-Grabación de la reunión.mp4			
CRONOGRAMA:			
ACTIVIDAD		Fecha	
Reconocimiento y contextualización		30 de mayo - 7 de junio	
Profundización		al 19 de junio	
Transferencia		28 de junio	
1ra Revisión pedagógica y verificación temática:		2 - 4 de julio	
Ajustes del experto		5 -11 de julio	
2da Revisión pedagógica y verificación temática:		12 -16 de julio	
Últimos ajustes del experto:		19 de julio	
Corrección de estilo:		20 de julio	
Verificador			



fundación
universitaria

ACTA DE SEGUIMIENTO Y CIERRE – PREGRADO Y POSGRADO

FOR-PEV-19

Versión 05

Página 3 de 20

Fecha Emisión 13.02.2024

Verifica a través del Acta de seguimiento y cierre la pertinencia de las entregas realizadas en términos disciplinares del contenido educativo digital, garantizando la correspondencia con el micro currículo.

VERIFICADOR TEMÁTICO

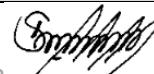
Aspectos esenciales del curso	Primera verificación								Observaciones generales Describa de manera detallado los ajustes a realizar en el caso que no se cumpla	
	Reconocimiento		Contextualización		Profundización		Transferencia			
	Cumple		Cumple		Cumple		Cumple			
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
La presentación de la etapa contextualiza al estudiante frente a los contenidos propuestos y explica cuál es el propósito de la etapa.	X		X		X		X		Revisar redacción en etapa de reconocimiento.	
La actividad 0 (no evaluable) promueve la adquisición previa de conceptos, palabras clave, terminología, propuesta para esta etapa y para el curso en general.	X		N/A						Ninguna	
Los conceptos, definiciones y situaciones del contexto real del glosario animado son pertinentes y coherentes con las temáticas a abordar en esta etapa y en el curso en general	X		N/A						Ninguna	
El contenido es pertinente y coherente con las temáticas presentadas en el Syllabus.	X		X		X		X		Ninguna	
Las preguntas formuladas permiten valorar los conocimientos y saberes aprendidos por los estudiantes.	X		X		X		X		Ninguna	

Las retroalimentaciones de las respuestas de los cuestionarios propenden por ser formativas.	X		X		X		X		Ninguna
El contenido temático incluye gráficas, tablas, ayudas visuales que apoyen la información descrita.	N/A			X	X		X		Utilizó diferentes recursos dispuestos como infografía, presentaciones, video, podcast para las etapas de profundización y transferencia.
El contenido temático es veraz, exacto, y suficiente para la etapa.	X		X		X		X		Es acorde a lo propuesto en el Syllabus, sin embargo, se sugiere complementar en alguna de las tareas de la etapa Transferencia sobre: Uso de CRM y análisis de datos para segmentar clientes. Plataformas y / o tecnologías de fidelización. Tendencias en programas de recompensas, etc
Las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del contenido son pertinentes.	X		X		X		X		Aunque no se identifica contar con bibliografía de los últimos 3 años, lo referenciado es de 10 años, según lo dispuesto en la base de datos consultada.
El contenido abordado en la lección es veraz, pertinente y promueve el aprendizaje.	N/A		N/A		X		N/A		La actividad Lección se ubica en etapa Profundización: Falta agregar el criterio de realización según el syllabus que le apunta al tema(s) que se está abordando. Aquí no es necesario colocar todos los contenidos de la etapa de profundización, es decir, sólo referir

									sobre el tema principal a tratar, entiendo aquí el tema principal es sobre "Factores Psicológicos y Satisfacciónsin embargo, la idea es que en la actividad tipo lección 3 y actividad 4, se dividan y aborden temas de la etapa de profundización que no se han abordado en otras actividades y acorde a lo descrito en la presentación de esta etapa.
La actividad práctica aplicada permite evidenciar coherencia con el criterio de realización.	N/A		N/A		X		X		<p>Tomo actividad práctica la No. 4 de Etapa profundización y Actividad No 6 de etapa transferencia.</p> <p>Se hacen las siguientes recomendaciones:</p> <p>La actividad práctica ubicada en etapa Transferencia.</p> <p>Falta agregar el criterio de realización según el syllabus que le apunta al tema(s) que se está abordando.</p> <p>Aquí no es necesario colocar todos los contenidos de la etapa de profundización, es decir, sólo referir sobre el tema principal a tratar, entiendo aquí el tema principal es sobre "Comportamiento del cliente y estrategias innovadoras", sin embargo, la idea es que en la actividad tipo lección 3 y actividad 4, se dividan y aborden temas de la etapa de profundización que no se han abordado en otras actividades y acorde a lo descrito en la presentación de esta etapa.</p>

Las indicaciones de la actividad práctica aplicada son secuenciales, claras y entendibles.	N/A		N/A		X		X	Sugiero no ser ensayo, como estamos en etapa profundización, que sea "más carnudita" la actividad, Entiendo que de manera inicial proponen una estrategia de fidelización, luego la desarrollan, y en transferencia la implementan. Recomiendo replantear la denominación, entiendo va a desarrollar la estrategia, entonces considero se debe mencionar que implica ese desarrollo., no se si aquí aplica la "planificación y diseño de la estrategia".?? Para esta actividad los estudiantes tendrán una vez presentada la actividad de profundización, como dos semanas académicas o menos, entonces se debe revisar el tema de la instrucción desde la perspectiva de implementación, en cuanto a tiempos.	
Los recursos bibliográficos propuestos para desarrollar la actividad son pertinentes, coherentes y suficientes.	N/A		N/A	X		X			
La rúbrica de la actividad práctica contempla los criterios suficientes para realizar una evaluación objetiva de acuerdo con las características del entregable.	N/A		N/A		X		X	¿Qué diferencia de la actividad de contextualización?, es muy parecida, bien que se retome, pero se debe solicitar algo más. La idea en profundización sea más "carnudita", ya que es para estudiantes de especialización. Se recomienda complementar,	

La actividad de afianzamiento propuesta permite reforzar los aprendizajes de esta etapa.	N/A		N/A			X	X		Entiendo que de manera inicial proponen una estrategia de fidelización, luego la desarrollan, y en transferencia la implementan. Para esta actividad los estudiantes tendrán una vez presentada la actividad de profundización, como dos semanas académicas o menos, entonces se debe revisar el tema de la instrucción desde la perspectiva de implementación, en cuanto a tiempos.

Firmas verificación primera entrega									
					Fecha de primera verificación		2024-07-03		
Firma verificadora temático									
Nombre completo: Sandra Milena Rache Larrota									

Segunda verificación										
Aspectos esenciales del curso	Reconocimiento		Contextualización		Profundización		Transferencia		Observaciones generales Describa de manera detallado los ajustes a realizar en el caso que no se cumpla	
	Cumple		Cumple		Cumple		Cumple			
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
La presentación de la etapa contextualiza al estudiante frente a los contenidos propuestos y explica cuál es el propósito de la etapa.	X		X		X		X			
La actividad O (no evaluable) promueve la adquisición previa	X		N/A							

de conceptos, palabras clave, terminología, propuesta para esta etapa y para el curso en general.							
Los conceptos, definiciones y situaciones del contexto real del glosario animado son pertinentes y coherentes con las temáticas a abordar en esta etapa y en el curso en general	X			N/A			
El contenido es pertinente y coherente con las temáticas presentadas en el Syllabus.	X		X	X	X	X	
Las preguntas formuladas permiten valorar los conocimientos y saberes aprendidos por los estudiantes.	X		X	X	X		
Las retroalimentaciones de las respuestas de los cuestionarios propenden por ser formativas.	X		X	X	X		
El contenido temático incluye gráficas, tablas, ayudas visuales que apoyen la información descrita.		N/A	X	X	X		
El contenido temático es veraz, exacto, y suficiente para la etapa.	X		X	X	X		
Las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del contenido son pertinentes.	X		X	X	X		



fundación
universitaria

ACTA DE SEGUIMIENTO Y CIERRE – PREGRADO Y POSGRADO

FOR-PEV-19

Versión 05

Página 7 de 20

Fecha Emisión 13.02.2024

El contenido abordado en la lección es veraz, pertinente y promueve el aprendizaje.	N/A		N/A		X		N/A		Actividad en etapa profundización
La actividad práctica aplicada permite evidenciar coherencia con el criterio de realización.	N/A		N/A		X		X		
Las indicaciones de la actividad práctica aplicada son secuenciales, claras y entendibles.	N/A		N/A		X		X		
Los recursos bibliográficos propuestos para desarrollar la actividad son pertinentes, coherentes y suficientes.	N/A		N/A		X		X		
La rúbrica de la actividad práctica contempla los criterios suficientes para realizar una evaluación objetiva de acuerdo con las características del entregable.	N/A		N/A		X		X		
La actividad de afianzamiento propuesta permite reforzar los aprendizajes de esta etapa.	N/A		N/A		X		X		

Firmas verificación segunda entrega

Firma verificadora temático

Fecha de primera
verificación

2024-07-20

Nombre completo: Sandra Milena Rache Larrota

 fundación universitaria	ACTA DE SEGUIMIENTO Y CIERRE – PREGRADO Y POSGRADO						
	FOR-PEV-19			Versión 05			
	Página 8 de 20			Fecha Emisión 13.02.2024			

ASESOR PEDAGÓGICO

Aspectos esenciales del curso	Primera verificación								Observaciones generales Describa de manera detallado los ajustes a realizar en el caso que no se cumpla	
	Reconocimiento		Contextualización		Profundización		Transferencia			
	Cumple		Cumple		Cumple		Cumple			
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
La etapa cumple con la totalidad de los insumos.	X		X		X		X			
La presentación de la etapa contextualiza al estudiante frente a los contenidos propuestos y explica cuál es el propósito de la etapa.	X		N/A							
El contenido es pertinente y coherente con las temáticas presentadas en el Syllabus.	X		N/A							
El cuestionario de la etapa cumple con la totalidad de las preguntas (Reconocimiento 10 preguntas, lección y demás etapas 15 preguntas)	X		N/A							
Las retroalimentaciones de las respuestas de los cuestionarios propenden por ser formativas.	X		X		X		X		La etapa de transferencia no está completa.	
Las preguntas están estructuradas bajo los lineamientos del formato.	X		X		X		X			
La actividad 0 (no evaluable) promueve la adquisición previa de conceptos, palabras clave,	X		N/A		N/A		N/A			

terminología, propuesta para esta etapa y para el curso en general.									
Los conceptos, definiciones y situaciones del contexto real del glosario animado son pertinentes y coherentes con las temáticas a abordar en esta etapa y en el curso en general.	X		N/A		N/A		N/A		
El contenido escrito y visual aplica las normas APA 7ma edición.		N/A	X		X			X	
Los recursos explicativos (videos, infografías, etc.) le permiten al estudiante la apropiación de los contenidos temáticos de la etapa.	X		X		X			X	
La actividad práctica aplicada permite evidenciar coherencia con el criterio de realización.	X		X		X			X	
La actividad práctica aplicada está basada en una metodología de aprendizaje activo y promueve el aprendizaje significativo.	X		X		X			X	
Para la realización de la actividad práctica aplicada existe una instrucción de consultar recursos bibliográficos, los cuales están debidamente referenciados.	N/A		X		X			X	

Las indicaciones de la actividad práctica aplicada son secuenciales, claras y entendibles.	N/A		X		X			X	
La rúbrica de la actividad práctica cumple con las indicaciones propias del formato.	N/A		X		X			X	
El uso de fuentes secundarias está acorde con los lineamientos institucionales (uso de recursos de CRAI, páginas oficiales, Creative commons).	X		X		X			X	
La actividad de afianzamiento propuesta permite reforzar los aprendizajes de esta etapa y es acorde al nivel de formación.	X		X		X			X	
El contenido del curso cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.	X		X		X			X	

Firmas verificación primera entrega			
		Fecha de primera verificación	2024-07-05

Nombre completo: Yuri Tatiana Díaz Rodríguez	Fecha de segunda verificación	<i>Año-mes-día</i>
---	--------------------------------------	--------------------

Aspectos esenciales del curso	Segunda verificación								Observaciones generales Describa de manera detallado los ajustes a realizar en el caso que no se cumpla	
	Reconocimiento		Contextualización		Profundización		Transferencia			
	Cumple		Cumple		Cumple		Cumple			
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
La etapa cumple con la totalidad de los insumos.	X		X		X		X			
La presentación de la etapa contextualiza al estudiante frente a los contenidos propuestos y explica cuál es el propósito de la etapa.	X		N/A							
El contenido es pertinente y coherente con las temáticas presentadas en el Syllabus.	X		N/A							
El cuestionario de la etapa cumple con la totalidad de las preguntas (Reconocimiento 10 preguntas, lección y demás etapas 15 preguntas)	X		N/A							
Las retroalimentaciones de las respuestas de los cuestionarios propenden por ser formativas.	X		X		X		X			

Las preguntas están estructuradas bajo los lineamientos del formato.	X		X		X		X		
La actividad 0 (no evaluable) promueve la adquisición previa de conceptos, palabras clave, terminología, propuesta para esta etapa y para el curso en general.	X		N/A		N/A		N/A		
Los conceptos, definiciones y situaciones del contexto real del glosario animado son pertinentes y coherentes con las temáticas a abordar en esta etapa y en el curso en general.	X		N/A		N/A		N/A		
El contenido escrito y visual aplica las normas APA 7ma edición.	N/A		X		X		X		
Los recursos explicativos (videos, infografías, etc.) le permiten al estudiante la apropiación de los contenidos temáticos de la etapa.	X		X		X		X		
La actividad práctica aplicada permite evidenciar coherencia con el criterio de realización.	N/A		X		X		X		
La actividad práctica aplicada está basada en una metodología de aprendizaje activo y promueve el aprendizaje significativo.	N/A		X		X		X		

Para la realización de la actividad práctica aplicada existe una instrucción de consultar recursos bibliográficos, los cuales están debidamente referenciados.	N/A		X		X		X		
Las indicaciones de la actividad práctica aplicada son secuenciales, claras y entendibles.	N/A		X		X		X		
La rúbrica de la actividad práctica cumple con las indicaciones propias del formato.	N/A		X		X		X		
El uso de fuentes secundarias está acorde con los lineamientos institucionales (uso de recursos de CRAI, páginas oficiales, Creative Commons).	X		X		X		X		
La actividad de afianzamiento propuesta permite reforzar los aprendizajes de esta etapa y es acorde al nivel de formación.	X		X		X		X		
El contenido del curso cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.	X		X		X		X		

Firmas verificación segunda entrega			
	Fecha de primera verificación	<i>2024-07-19</i>	
Nombre completo: Yuri Tatiana Díaz Rodríguez	Fecha de segunda verificación	<i>Año-mes-día</i>	

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MATERIAL PRODUCIDO

Evalúe el curso de acuerdo con los criterios establecidos de 1 a 5 siendo 1 bajo y 5 alto. Marque con una X
 Realice esta evaluación cuando el autor haya realizado todos los ajustes solicitados en las diferentes etapas.

Tenga en cuenta que si la valoración del curso está:

- Entre 1 y 3 no es apto para entrar a producción y se debe revisar de manera detallada para ajustar
- En 4, cumple con los requerimientos disciplinares, sin embargo, tiene oportunidades de mejora que debe evaluar si se deben ajustar previo a entrar a producción

En 5, cumple con los requerimientos disciplinares y pasa al proceso de producción de recursos.

Criterios	1	2	3	4	5
Los contenidos son pertinentes y suficientes de acuerdo con la modalidad y nivel de formación.					
La calidad de los contenidos es veraz, exacta, tiene un equilibrio de ideas y tiene un nivel adecuado de detalle.					
Los temas abordados son de fácil lectura y las actividades a desarrollar contemplan un paso a paso para que permita mayor compresión por parte del usuario.					
Existe coherencia entre los objetivos de aprendizaje y las actividades y evaluaciones propuestas.					
Los contenidos como actividades están pensados para el aprendizaje, el desarrollo de competencias transversales y aportan al desempeño profesional y laboral.					
La calidad de la ortografía, gramática y redacción desarrollado por el autor es apropiada.					
Total					

Bajo	Medio	Alto
7 a 14 puntos	15 a 24 puntos	25 a 35 puntos

Firmas Verificación Funcional		
<i>Firma</i>	Fecha de primera verificación	<i>Año-mes-día</i>
Nombre Completo:	Fecha de segunda verificación (si aplica)	<i>Año-mes-día</i>



VALIDACIÓN EN PLATAFORMA POR EL SOLICITANTE

En este espacio, el Solicitante deberá garantizar que el curso se encuentre completo de acuerdo con la solicitud realizada. Validar que contenga los contenidos y recursos solicitados validando su funcionalidad en cada etapa en la Solución E-Learning.

El aula virtual se encuentra estructurada en cinco secciones (**Presentación del curso, etapa 1 a la 4 y encuentros sincrónicos**, en estas se encuentran los siguientes recursos que debe validar.

PRESENTACIÓN DEL CURSO

Aspectos	Observaciones generales
Ortografía y gramática en los recursos educativos digitales.	
Correspondencia entre el nombre de las etapas con los recursos.	
Textos instrucionales claros en las actividades.	
Funcionabilidad de enlaces y recursos.	
Organización gráfica de los recursos educativos digitales.	

ETAPA DE RECONOCIMIENTO

Aspectos	Observaciones generales
Ortografía y gramática en los recursos educativos digitales.	
Correspondencia entre el nombre de las etapas con los recursos.	
Textos instrucionales claros en las actividades.	
Funcionabilidad de enlaces y recursos.	
Organización gráfica de los recursos educativos digitales.	

ETAPA DE CONTEXTUALIZACIÓN

Aspectos	Observaciones generales
Ortografía y gramática en los recursos educativos digitales.	
Correspondencia entre el nombre de las etapas con los recursos.	
Textos instrucionales claros en las actividades.	
Funcionabilidad de enlaces y recursos.	



Organización gráfica de los recursos educativos digitales.	
--	--

ETAPA DE PROFUNDIZACIÓN	
Aspectos	Observaciones generales
Ortografía y gramática en los recursos educativos digitales.	
Correspondencia entre el nombre de las etapas con los recursos.	
Textos instrucionales claros en las actividades.	
Funcionabilidad de enlaces y recursos.	
Organización gráfica de los recursos educativos digitales.	

ETAPA DE TRANSFERENCIA	
Aspectos	Observaciones generales
Ortografía y gramática en los recursos educativos digitales.	
Correspondencia entre el nombre de las etapas con los recursos.	
Textos instrucionales claros en las actividades.	
Funcionabilidad de enlaces y recursos.	
Organización gráfica de los recursos educativos digitales.	

Firmas Validación y Aprobación del curso		
Firma del solicitante	Fecha de primera validación	Año-mes-día
Nombre Completo:	Fecha de segunda validación (si aplica)	Año-mes-día