ket | kuepaEduTech
Innovative Technologies, Smarter Education

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

SOCIOS TALENTO CAPITAL 2.0

MANUAL OPERATIVO

KUEPA EDUTECH SAS



1 DE DICIEMBRE DE 2025
versión 3

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 8
2. ABREVIATURAS 8
3. GLOSARIO 9
4. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN A ATENDER 11
4.1. Atención diferencial población focalizada (jóvenes con oportunidades) 13
5. GENERALIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO 13
5.1. Gestión de contractibilidad (jóvenes con oportunidades) 16
5.2. Premisas para la Atención diferencial población focalizada (jóvenes con oportunidades): 18
6. HERRAMIENTAS Y APLICATIVOS DE GESTIÓN 22
7. CRONOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. 24
8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE BÁSICO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS 25
8.1. Socialización y convocatoria 28
a) Descripción del servicio 28
b) Evidencia 29
8.2. Verificación de la elegibilidad 29
a) Descripción del servicio 29
b) Evidencia 32
8.3. Registro de participantes 32
a) Descripción del servicio 32
b) Evidencia 33
8.4. Orientación ocupacional 33
a) Descripción del servicio 33
b) Estándar establecido para el Concepto de Orientación en paquete básico: 33
c) Evidencia 34
8.5. VRD – Valoración del Riesgo al Desempleo 34
a) Descripción del servicio 34
b) Evidencia 35
8.6. Autopostulación 35
a) Descripción del servicio 35
a) Evidencia 36
8.7. Gestión empresarial 36

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

a) Descripción del servicio 36
b) Evidencia 37
8.8. Preselección y remisión 37
a) Descripción del servicio 37
b) Estándar establecido para el Concepto de preselección – Remisión 38
c) Evidencia 38
8.9. Seguimiento a la remisión 38
a) Descripción del servicio 38
b) Evidencia 39
8.10. Verificación de la atención 39
a) Descripción del servicio 39
b) Evidencia 42
9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE ESPECIALIZADO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS 42
9.1. Socialización y convocatoria 45
a) Descripción del servicio 45
b) Evidencia 45
9.2. Verificación de la elegibilidad 45
a) Descripción del servicio 45
b) Evidencia 47
9.3. Registro de participantes 48
a) Descripción del servicio 48
b) Evidencia 48
9.4. Orientación ocupacional 48
a) Descripción del servicio 48
b) Estándar establecido para el Concepto de orientación en paquete especializado: 48
c) Evidencia 49
9.5. VRD – Valoración del Riesgo al Desempleo: Clasificación de los participantes según el tipo de paquete 49
a) Descripción del servicio 49
b) Evidencia 49
9.6. Autopostulación 49
a) Descripción del servicio 49
b) Evidencia 50
9.7. Gestión empresarial 50

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

a) Descripción del servicio 50
b) Evidencia 50
9.8. Formación en habilidades técnicas 50
a) Descripción del servicio 50
b) Condiciones específicas de la formación: 51
c) Descripción de los procesos de formación: 52
Formación para población en general que no hace parte del programa JCO 54
i. Curso: Herramientas ofimáticas 54
ii. Curso: Marketing Digital 59
iii. Curso: Servicio al cliente 65
iv. Curso: Inteligencia Artificial 70
Formación para JCO - Jóvenes que hacen parte del programa Jóvenes con Oportunidades 76
i. Curso: Herramientas ofimáticas 76
ii. Curso: Marketing Digital 86
iii. Curso: Servicio al cliente 96
iv. Curso: Inteligencia Artificial 107
d) Evidencia 117
9.9. Servicios de mitigación de barreras de inclusión laboral 117
a) Descripción del servicio 117
b) Evidencia 124
9.10. Preselección y remisión 124
a) Descripción del servicio 124
Estándar establecido para el Concepto de preselección – Remisión: 125
b) Evidencia 125
9.11. Seguimiento a la remisión 125
a) Descripción del servicio 125
b) Evidencia 126
9.12. Verificación de la atención 126
a) Descripción del servicio 126
c) Evidencia 130
10. SEGUIMIENTO Y MONITOREO 130
10.1. Asistencia Técnica 130
Criterios para el reporte de información: 131

Reportes de información al programa Jóvenes con Oportunidades (JCO): 131
10.2. Subcomité Operativo 133
10.3. Comité técnico 133
11. PROCESO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ATENCIÓN 134
11.1. Nivel 1 – verificación de la completitud de la información recibida 134
11.2. Nivel 2 – verificación de pertinencia de datos: 134
11.3. Nivel 3 – verificación de la calidad del microdato 135
Reporte de atendidos aprobados: 135
12. ANEXOS 136
12.1. EVIDENCIAS DE LA ATENCIÓN 136
12.2. REPORTE DE ATENCIONES 136
12.3. ADICIONALES 136
12.4. OPERACIÓN INTERNA KUEPA 136
Detalle Anexos Operación Interna Kuepa 137
i. Preguntas formulario de pre-registro Landing Kuepa 137
1: “Términos y condiciones” 137
2: “Datos de identificación” 137
3: “Información general” 137
5: “Interés laboral” 138
6: “¿Cómo te enteraste de nosotros?” 138
ii. Instructivo Uso de plataforma de formación 139
1. Accede a la plataforma: 139
2. Introducir las credenciales e iniciar sesión: 139
3. Ingreso a la plataforma y explicación de la página inicial: 140
4. Seguimiento y reporte del avance 140
a. Sesiones sincrónicas (en vivo): 140
5. 11/Sesiones asincrónicas (en plataforma): 141
iii. Formato de certificación de asistencia por la culminación del curso 141
El certificado de asistencia, otorgado tras la culminación del curso, contará con la firma del Líder de Programas de Educación Complementaria y Empleabilidad de Kuepa Edutech. 141

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Índice de tablas

Tabla 1 Resumen del esquema de intervención de los dos paquetes de servicios 13
Tabla 2 Modalidad de atención aprobada por el SPE 14
Tabla 3 Descripción de servicios incluidos en el paquete básico 23
Tabla 4 Criterios para verificación de elegibilidad en paquete básico 26
Tabla 5 Descripción de servicios incluidos en el paquete de servicios especializados 39
Tabla 6 Criterios para verificación de elegibilidad en paquete especializado 42
Tabla 7 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso herramientas ofimáticas 20 hrs 51
Tabla 8 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Marketing digital 20 hrs 57
Tabla 9 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Servicio al cliente 20 hrs 62
Tabla 10 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Inteligencia artificial 20 hrs 67
Tabla 11 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso herramientas ofimáticas 40 hrs 73
Tabla 12 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Marketing digital 40 hrs 83
Tabla 13 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Servicio al cliente 40 hrs 93
Tabla 14 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Inteligencia Artificial 40 hrs 104
Tabla 15 Detalle de mitigaciones asociadas 115
Tabla 16 Detalle de mitigaciones adicionales 118
Tabla 17 Seguimiento al cumplimiento de obligaciones en la operación del programa 126

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Diagrama Gestión de contactabilidad a JCO……...16
Ilustración 2 Inicio de sesión plataforma LMS Kuepa……137
Ilustración 3 Página de inicio plataforma LMS……138
Ilustración 4 Progreso del curso……138
Ilustración 5 Contenidos del curso……139
Ilustración 6 Modelo certificado de asistencia a formación…… 137

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el desarrollo del manual operativo para la prestación de los servicios en el marco contractual del programa Socios Talento Capital 2.0 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico que involucra la gestión de empleo para poblaciones con mayores barreras de acceso al mercado laboral, con énfasis en mujeres, jóvenes vulnerables, migrantes y personas mayores de 50 años. En este sentido, los lineamientos estipulados en el presente documento, dirigidos específicamente para el grupo de jóvenes vulnerables, son fundamentales para el buen funcionamiento de la prestación de servicios y servirán de orientación para el cumplimiento de la obligación de los operadores sobre la construcción del correspondiente manual operativo, cronograma y plan de trabajo.

Este documento se fundamenta en los Estudios Previos y el Anexo Técnico que contienen las especificaciones necesarias para la correcta prestación del servicio, incluyendo la descripción de la población elegible, los paquetes de servicios que deben ser ofrecidos por los operadores, el proceso operativo para la implementación, así como los mecanismos para la verificación de la prestación de los servicios.

Por lo tanto, con esta guía el operador construye el manual operativo, el cronograma y el plan de trabajo, con el fin de que estos documentos sean 1) los compromisos asociados con el primer pago del contrato y 2) la guía para la prestación de los servicios, así como los lineamientos para efectuar los pagos subsiguientes apartados.

2. ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
VRD	Valoración de riesgo de desempleo
JCO	Jóvenes Con Oportunidades
PPT	Permiso por Protección Temporal
RNEC	Registraduría Nacional del Estado Civil
SDDE	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
SDIS	Secretaría Distrital de Integración Social
SISPRO	Sistema Integrado de Información de la Protección Social
ADRES	Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

SPE	Servicio Público de Empleo
FCS	Formato de Clasificación y Seguimiento
BDUA	Certificado de la Base de Datos Única de Afiliados
RUT	Registro Único Tributario
SISBEN	Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales

3. GLOSARIO

Las expresiones utilizadas en el presente documento deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo con el contexto en el cual son utilizados. Los términos no definidos y utilizados en el presente documento deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

- **Participante:** Hace referencia a aquella persona que se encuentra en cualquier etapa de la ruta de atención, pero que aún no ha recibido en su totalidad los servicios de atención de acuerdo con su paquete de servicios.
- **Atendido:** Hace referencia a aquella persona que ha recibido cada uno de los servicios de atención en su totalidad, de acuerdo con su paquete de servicios. En este sentido un atendido, en el caso del Paquete de Básico será aquel participante que reciba los servicios de: i) Verificación de Elegibilidad, ii) Orientación Ocupacional, iii) Aplicación VRD, iv) Gestión empresarial, iv) Preselección v) Remisión y, vi) Seguimiento. Para el caso de Paquete de Servicio Especializado será aquel participante que reciba los servicios de: i) Verificación de Elegibilidad, ii) Gestión empresarial, iii) Aplicación VRD, iv) Formación en habilidades técnicas 40 horas para la población del Programa Jóvenes Con Oportunidades – 20 horas para jóvenes u otras poblaciones que contempla el programa, v) Mitigación de Barreras, vi) Gestión empresarial, vii) Preselección viii) Auto postulación y Remisión y, ix) Seguimiento.
- **Barreras del entorno:** Hace referencia a aquellas barreras generadas por la ausencia de habilidades, destrezas y conocimientos o dificultades para cumplir los requisitos de procesos de selección.
- **Barreras individuales:** Hace referencia a aquellas barreras generadas por el conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, políticos, etc, que afectan la inclusión laboral de los participantes.
- **Barreras organizacionales:** Hacen referencia a aquellas barreras asociadas a los requisitos exigidos por las empresas en la búsqueda de perfiles y a mitos o estereotipos construidos por los mismos**.**
- **Formación para la inserción o reinserción laboral:** Hace referencia a aquellos cursos de formación técnica de duración de 20 horas para la población de mujeres y 40 horas para los jóvenes del Programa Jóvenes con Oportunidades, las cuales se pondrán a disposición de los participantes del programa y que tendrán como objetivo fortalecer las competencias y

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

habilidades que ayuden a las personas que buscan empleo puedan acceder a las vacantes disponibles.

- **Servicios de mitigación de barreras:** Son aquellos servicios dirigidos a mejorar las condiciones de empleabilidad, la mitigación de barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal o facilitar procesos de gestión de talento humano.
- **Mitigaciones en especie:** Hace referencia a aquellas mitigaciones de barreras que son entregadas de forma material y que tienen como finalidad facilitar los procesos de gestión del talento humano o mitigar las barreras de acceso o permanencia a un empleo formal.
- **Mitigaciones asociadas:** Son aquellos servicios diferentes a los básicos y adicionales dirigidos al buscador que tienen como finalidad mejorar las condiciones de empleabilidad o mitigar las barreras para el acceso o permanencia a un empleo formal.
- **Mitigaciones adicionales:** son servicios dirigidos a los potenciales empleadores diferentes a los básicos y asociados, que tienen como finalidad facilitar los procesos de gestión del talento humano o mitigar las barreras de acceso o permanencia a un empleo formal.
- **Orientación ocupacional a participantes del programa:** Son las acciones encaminadas a conocer del participante sus conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses ocupacionales, motivaciones y necesidades para analizar y construir el perfil laboral, brindar información del mercado laboral y programas de empleo o asesorar la búsqueda de empleo. Además de realizar la clasificación del participante en uno de los paquetes de servicios ofrecidos (Básicos y Especializados) y redirigir al participante a los servicios de mitigación de barreras de ser necesario.
- **Orientación ocupacional a potenciales empleadores:** Son las acciones encaminadas a conocer las características, necesidades y expectativas del empleador, así como para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes. Adicionalmente, sensibilizar al potencial empleador acerca del programa y su rol al ser parte del programa.
- **Preselección:** Permite identificar entre participantes aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante mediante la gestión realizada por el prestador.
- **Registro:** Es la inscripción virtual de los participantes del programa y potenciales empleadores, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de conformidad con la normatividad vigente.
- **Registro de vacantes:** Es la inscripción virtual, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de conformidad con la normatividad vigente.
- **Remisión:** Son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador, las hojas de vida de los participantes preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante registrada.
- **Valoración de riesgo de desempleo (VRD):** Herramienta que permite determinar el grado de riesgo de desempleo de cada participante. Esta valoración es fundamental para definir el paquete de servicios específico que mejor se adapte a sus necesidades y situación particular.
- **Curso:** Conjunto de clases o plan de estudios sobre un tema en particular y con una duración determinada.
- **Modalidad:** Forma en la que se imparte un curso ya sea presencial, virtual, semipresencial o híbrida.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

- **Sesión / Jornada**: Periodo de tiempo en el que se desarrolla una parte (sesión) del curso. Los cursos pueden tener una o varias sesiones de acuerdo con los contenidos y el tiempo (en horas) total del mismo.
- **Sincrónico:** La interacción entre el instructor y los estudiantes se desarrolla en tiempo real, aunque no necesariamente de manera presencial, se puede dar en virtualidad.
- **Asincrónico:** El curso o las sesiones no ocurren en tiempo real y los participantes pueden acceder al contenido y realizar las actividades de manera autónoma y sin horario. Por ejemplo, las clases o cursos pregrabados.
- **Planeación técnica de curso**: Hace referencia a la forma en la que se diseña un curso teniendo en cuenta su objetivo, contenidos, formas de enseñanza, actividades de acompañamiento y/o criterios de evaluación, se asimila a la malla curricular o syllabus, da línea para el desarrollo conceptual y metodológico del curso y todo debe estar en concordancia.
- **Objetivo del curso**: Hace referencia a los resultados deseados que guían el diseño y la evaluación del curso. Allí se evidencian las competencias o conocimientos que va a reforzar el estudiante al finalizar el mismo.
- **Perfil del estudiante o participante**: Es el complemento del objetivo del curso. Contiene la descripción de las capacidades, conocimientos y actitudes con las que el estudiante finaliza el curso o programa de formación.
- **Actividad de apropiación**: Se refiere a las actividades y/o ejercicios diseñados para que los estudiantes comprendan e interioricen los conceptos desarrollados dentro del curso. Dentro de estos están los estudios de caso, juego de roles, talleres o ejercicios prácticos, ensayos, dinámicas grupales, etc.
- **Mecanismo de acompañamiento del aprendizaje:** Proceso de apoyo para acompañar y validar el aprendizaje de los estudiantes o participantes de un curso. Entre estos están las tutorías personalizadas, monitorias, espacios de solución de dudas, test o evaluaciones con retroalimentación de los conceptos que aún no son claros. Su objetivo es verificar el aprendizaje de los estudiantes. Este se usa en el caso de no tener que evaluar el aprendizaje para la aprobación de un curso.

4. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN A ATENDER

Con el fin de ampliar el acceso a los servicios de gestión de empleo y fortalecer la atención a poblaciones vulnerables en Bogotá, Talento Capital 2025 se enfoca en superar las barreras que dificultan el acceso al mercado laboral y en línea con el objeto contractual que dicta “PRESTAR SERVICIOS DE GESTIÓN DE EMPLEO PARA POBLACIONES CON MAYORES BARRERAS DE ACCESO AL MERCADO LABORAL, CON ESPECIAL ÉNFASIS EN MUJERES, JÓVENES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, MIGRANTES Y PERSONAS MAYORES DE 50 AÑOS”, KUEPA EDUTECH, prioriza la atención de los siguientes grupos poblacionales, identificados con base en análisis demográficos y económicos de la ciudad:

- Mujeres: En Bogotá, la tasa de desempleo de las mujeres (11,6%) supera la de los hombres (11,2%), evidenciando la persistencia de brechas de género en el acceso al empleo. Factores

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

como la doble carga laboral, la discriminación en procesos de selección y la concentración en sectores con mayor precariedad laboral agravan esta situación. Talento Capital busca cerrar estas brechas mediante servicios diferenciados que consideren las necesidades específicas de las mujeres, incluyendo apoyo a madres cabeza de hogar y formación en áreas con alta demanda laboral.

- Jóvenes: La tasa de desempleo juvenil en Bogotá alcanza un preocupante 21,9%, siendo aún mayor entre quienes no cuentan con experiencia laboral previa. Esta situación se asocia a la falta de acceso a redes de apoyo profesional, la carencia de habilidades laborales demandadas por el mercado y una mayor exposición a la informalidad. Talento Capital 2025 fortalecerá la formación técnica con énfasis en sectores estratégicos para la economía de la ciudad.

- Personas mayores de 50 años: Este grupo se enfrenta a dificultades para mantenerse o reinsertarse en el mercado laboral, debido a la discriminación por edad, la obsolescencia de conocimientos y habilidades, y las limitaciones físicas asociadas al envejecimiento. Si bien según datos recientes de la SD1 la ocupación de este grupo poblacional aumentó en 109.370 personas entre octubre de 2023 y septiembre de 2024; lo que representa 11,2 % más en comparación con el mismo periodo de tiempo entre 2022 y 2023, es necesario analizar las dinámicas que dificultan la integración de este grupo etario al mercado laboral en Bogotá. A pesar de su disposición y capacidad para trabajar, las barreras estructurales limitan sus oportunidades, lo que afecta su capacidad de lograr independencia económica. La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE) ha asumido el compromiso de garantizar la inclusión laboral de toda la población, con especial atención a aquellos grupos en mayor riesgo de vulneración, como las personas mayores de 50 años. Este esfuerzo busca promover condiciones laborales dignas y sostenibles para esta población.

- Población migrante: La población migrante en Bogotá enfrenta desafíos como altos niveles de informalidad, discriminación laboral, barreras administrativas y dificultades para acceder a la documentación laboral. Según cifras del Observatorio de Migraciones, la tasa de desempleo de la población migrante en Bogotá duplica la de la población local. Talento Capital 2025 implementará estrategias específicas para abordar estas barreras, como la orientación ocupacional adaptada, la formación en normatividad laboral colombiana y el establecimiento de alianzas con empleadores sensibilizados con la inclusión laboral de la población migrante.

Dado lo anterior, KUEPA EDUTECH, en el proceso LP-002-2025 fue adjudicado para enfocar sus esfuerzos en el Grupo 4 Jóvenes Vulnerables para atender un mínimo del 65% en dicho grupo poblacional, dando claridad que la población restante a ser atendida puede pertenecer a cualquier grupo poblacional que cumpla con los criterios de elegibilidad de este programa.

Por ello, Kuepa, como socio operador del programa Socios Talento Capital 2.0 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, busca identificar a jóvenes residentes en Bogotá que no cuenten con un vínculo laboral y se encuentren en situación de con mayores barreras de acceso al mercado laboral. A través del servicio de Gestión de Empleo, el cual se propone mitigar las barreras de acceso al mercado laboral mediante la formación en habilidades técnicas (duras) y la intermediación laboral, con el objetivo de generar oportunidades reales de inserción laboral y reducir las brechas existentes.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

.

4.1. Atención diferencial población focalizada (jóvenes con oportunidades)

Desde la Secretaría, se adelantará la remisión de bases de datos de población objeto de atención en el marco del programa JCO, en cuyo caso la fuente de estas bases corresponde a la Secretaría de Integración Social. Lo anterior tiene como finalidad la atención de esta población en el marco del desarrollo del presente programa, con los servicios previstos para tal fin. No obstante, esta atención tiene un enfoque diferencial en dos (2) premisas que se describen en el capítulo 5. Generalidades en la prestación del servicio de gestión de empleo, literales a) y b), y se detallan de manera específica en los capítulos 8 y 9 que describen los paquetes de servicios según clasificación básico o especializado.

Nota: Las bases allegadas por la Secretaría de Integración Social desde la iniciativa "Jóvenes con Oportunidades" deberán tener una gestión priorizada por parte del operador, haciendo énfasis en la atención por cada uno de los paquetes básico o especializado, conforme a la indicación de la SDDE. Por otro lado, toda aquella población atendida en el grupo 4 (jóvenes vulnerables), distinta a las relacionadas en las bases de jóvenes con oportunidades, es decir, población en general, deberán ser atendidas por el paquete que determine la aplicación del VRD con formación técnica de al menos 20 horas y mitigación de barreras para el paquete especializado. Así mismo, el inicio de la atención de población en el marco del programa para el grupo 4 no estrictamente está supeditado a la remisión de las bases de jóvenes con oportunidades, lo cual permite al operador iniciar actividades de socialización e identificación de participantes en general para avanzar en el cumplimiento de las atenciones definidas contractualmente.

- Se dará prelación a la población remitida del Programa Jóvenes con Oportunidades, en donde una vez recibidas las bases de esta población, y se dé la gestión correspondiente de su atención (como se describe el capítulo de Generalidades en la prestación del servicio de gestión de empleo), se validará en los reportes semanales realizados en el Anexo No. 3 Formato de Clasificación y Seguimiento (FCS), que la población reportada haga parte del programa JCO, y, de acuerdo con las barreras que se presenten en contactabilidad o aplicación de la ruta de atención para esta población, del cual se llevará seguimiento quincenal en el formato establecido por dicho programa, se validará que ante la ausencia de población disponible, se podrán iniciar atenciones a población general que cumpla con los requisitos de elegibilidad del programa.)

5. GENERALIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO

Los componentes técnicos que rigen este Manual Operativo, en referencia a la prestación de servicios básicos de gestión de empleo, se basan en el marco normativo del Servicio Público de Empleo (SPE) en Colombia, especialmente la Ley 1636 de 2013 y el Decreto 1787 de 2014, que rigen el Sistema Nacional de Empleo, además de la información consignada en el Anexo Técnico.

Los servicios ofrecidos, tanto los servicios según necesidad como los de carácter obligatorio, están enfocados en facilitar la conexión entre la oferta y la demanda laboral. El paquete de servicios especializados, a diferencia del paquete básico, se distingue por incluir capacitación y mitigación de barreras.

La prestación de los servicios especializados se enmarca en el Modelo de inclusión, dispuesto por la Unidad del SPE. Este modelo promueve un enfoque integral que considera las necesidades específicas de las diferentes poblaciones y busca generar un impacto real en la inclusión laboral.

Para garantizar la transparencia y la correcta ejecución de los procesos, todas las actividades obligatorias estarán sujetas a la presentación de evidencias verificables que se describen en el presente Manual. Estas evidencias podrán ser consultadas tanto en el sistema de información aprobado por el Servicio Público de Empleo (SPE) para el operador, como en el sistema dispuesto por la Secretaría para el resguardo de dichas evidencias.

Adicionalmente, con el objetivo de caracterizar de manera precisa a la población atendida, se hará uso del **Anexo 3. Formato de Clasificación y Seguimiento (FCS),** documento diseñado por la SDDE y proporcionado a los operadores. La información recopilada a través de este formato deberá ser contrastada y verificada con los datos registrados en la plataforma autorizada por el SPE para el operador, así como con la información consignada en el sistema de información suministrado por la Secretaría. Este proceso de contraste y verificación se implementará como un mecanismo de control y validación de la información.

Tabla 1 Resumen del esquema de intervención de los dos paquetes de servicios

SOCIOS TALENTO CAPITAL 2.0	**POBLACIÓN PROVENIENTE DEL PROGRAMA JÓVENES CON OPORTUNIDADES**		**POBLACIÓN EN GENERAL**
PAQUETE IDENTIFICADO **SERVICIOS**	SOLICITUD DE ATENCIÓN POR PAQUETE BÁSICO	SOLICITUD DE ATENCIÓN POR PAQUETE ESPECIALIZADO	PAQUETE DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL RESULTADO DEL VRD
Socialización y convocatoria	Obligatorio Contactabilidad mín 3 veces con evidencia	Obligatorio Contactabilidad mín 3 veces con evidencia	Obligatorio Sin evidencia individual
Registro o actualización en sistema de información	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Verificación de elegibilidad	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Orientación ocupacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Valoración de riesgo de desempleo – VRD	Obligatoria Se atiende por paquete BÁSICO independiente al resultado	Obligatoria Se atiende por paquete ESPECIALIZADO independiente al resultado	Obligatoria Se atiende de acuerdo con el resultado de la VRD
Auto postulación	Obligatorio	Obligatorio	No aplica
Formación en habilidades técnicas	No aplica	Obligatoria Formación mínima de 40 horas*	Obligatoria Formación mínima de 20 horas para paquete especializado
Servicio de mitigación de barreras	No aplica	No aplica*	Obligatoria para paquete especializado
Gestión empresarial	Según necesidad	Según necesidad	Según necesidad
Preselección – remisión	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Seguimiento a la remisión	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria

* *Ver información detallada referente a las Premisas para la Atención diferencial población focalizada (jóvenes con oportunidades) .*

- La atención a los participantes se prestará en modalidad virtual, a través, de la página web https://agenciadeempleo.kuepa.com/.Se debe tener en cuenta que la Agencia de Empleo de Kuepa Edutech SAS está autorizada por el SPE, por medio de la Resolución 0447 de 2022, en dicha resolución se establece que la Agencia de Empleo prestará los servicios de gestión y colocación de empleo, en la Modalidad Virtual a través del siguiente Punto de Atención y condiciones:

Tabla 2 Modalidad de atención aprobada por el SPE

Punto de Atención	Dirección	Servicios
Punto Virtual	https://agenciadeempleo.kuepa.com/	• Registro de Buscadores, Potenciales Empleadores y Vacantes • Orientación Ocupacional a Buscadores y Potenciales Empleadores • Preselección • Remisión

- Con la finalidad de abarcar a mayor población en los procesos de socialización y convocatoria de aquella población no digitalizada, se tendrá acompañamiento presencial en las distintas localidades de la ciudad de Bogotá para la socialización y convocatoria del programa, esto a través de actividades como gestión de bases de datos de aliados, pauta publicitaria en medios y redes, volanteo, perifoneo, referidos y acompañamiento en ferias de empleo con aliados en las

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

sedes de Kuepa EduTech o sedes de los aliados para favorecer la ruta de atención de los posibles participantes.

- El desarrollo de piezas publicitarias y de comunicación para los servicios de socialización y convocatoria, además de cualquier otro proceso que involucra la creación de piezas, se regirán por el **Manual de Uso de Marca** dispuesto por la SDDE a los operadores del programa. Estas piezas deberán ser aprobadas en la Fase inicial de operación y cualquier modificación deberá ser escalada con la SDDE antes de ser usada. Las piezas informarán de manera precisa los requisitos de asistencia a tener en cuenta por la población, además de la fecha, hora y lugar específicos de cada evento.

- KUEPA EDUTECH participará en los eventos y ferias de empleo orientados a la promoción y desarrollo del programa, producto de la gestión y acompañamiento por parte de la SDDE. Dichos eventos podrán ser ejecutados en conjunto entre la SDDE y el operador de manera individual, y el operador suministrará la retroalimentación en la estructura y los tiempos que defina la supervisión del contrato.

- KUEPA EDUTECH atenderá toda aquella solicitud, ya sea durante la etapa de alistamiento, ejecución o etapa de cierre que requiera la supervisión.

- El marco de ejecución y seguimiento al desarrollo del programa inicia a partir de la fecha de aprobación del Manual Operativo, Plan de Trabajo y Cronograma por parte de la Supervisión.

5.1. Gestión de contractibilidad (jóvenes con oportunidades)

Para la población remitida desde la iniciativa Jóvenes con Oportunidades (JCO), se implementará la siguiente ruta de contactabilidad con tres (3) momentos, asegurando evidencia trazable y cargue en los medios definidos por la SDDE:

1. **Primer momento:**
    - Llamada telefónica con hasta 3 marcaciones en franjas horarias distintas.
    - Evidencia: exportable del CRM Kuepa.
2. **Segundo momento:**
    - Nueva llamada telefónica con hasta 3 marcaciones en franjas distintas,
    - ó envío de **primer mensaje instantánea**
    - Escalamiento en paralelo a Asistencia Técnica STC / SDDE para potencializar la actualización de datos y coordinación con SDIS/JCO sobre el contacto del joven el cual se realizará en el reporte de contactabilidad y novedades de JCO entregado los días 15 y 30 de cada mes.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

- **Evidencia:** exportable del CRM + registro del escalamiento en el reporte de contactabilidad y novedades de JCO entregado los días 15 y 30 de cada mes definido.

Nota: La descripción del exportable del CRM, se detallan en el capítulo "9. FORMACIÓN EN HABILIDAD TÉCNICAS, LITERAL A."

3. **Tercer momento (Día 5–8):**

   - **Tercera llamada** con hasta **3 marcaciones** considerando la retroalimentación recibida de SDDE/SDIS.

   - **Cierre del intento de contactabilidad** si persiste la no respuesta, con reporte en FCS/base de reporte de contactabilidad y novedades y retroalimentación en la mesa de trabajo con el equipo del programa de JCO.

   - **Evidencia:** exportable del CRM.

Nota: La descripción del exportable del CRM, se detallan en el capítulo "9. FORMACIÓN EN HABILIDAD TÉCNICAS, LITERAL A."

Cargue de evidencias: Toda evidencia (exportables CRM) se **cargará** en los **canales/carpetas** y **plataformas** que disponga la SDDE para su almacenamiento y verificación.

Se precisa que la actualización de cada uno de los procesos deberá registrarse en el reporte periódico definidos por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE) en conjunto con el Programa Jóvenes con Oportunidades, incluyendo el cargue correspondiente de las evidencias de contacto en la carpeta Drive dispuesta para tal fin.

Asimismo, se establece que la retroalimentación sobre el avance en la ruta de atención a la población se entregará en los tiempos que requiera la entidad, utilizando el formato establecido por el Programa Jóvenes con Oportunidades (JCO). Esta retroalimentación será complementaria al reporte semanal de cifras presentado en el subcomité técnico.

- Las comunicaciones dirigidas a los participantes de esta población se regirán por la Guía de comunicación del tránsito de los jóvenes que han culminado formación en Proyecto de Vida del programa Jóvenes con Oportunidades a los servicios ofrecidos por el programa Socios Talento Capital 2.0.

- El primer contacto con los participantes deberá realizarse a través de llamada telefónica, como canal inicial de comunicación. Una vez activada la ruta de atención, se mantendrá la comunicación con el participante mediante el envío de mensajes escritos a través de canales como correo electrónico, WhatsApp y contacto telefónico.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

- La ruta de contactabilidad se dará desde el operador en las dos primeras instancias, según el canal que se defina, y en el caso de que no se logre contactar al participante, o definir el inicio de su ruta de atención, se generará una alerta a la asistencia técnica del programa STC para que a su vez notifique al programa de Jóvenes con Oportunidades, para que desde dicho programa generen las acciones pertinentes con esta población y retroalimenten al socio operador de la viabilidad de volver a contactarlo, y generar así, la tercera instancia de contacto o generar acciones de convocatoria conjunta presencial en territorio que permitan la atención de los jóvenes

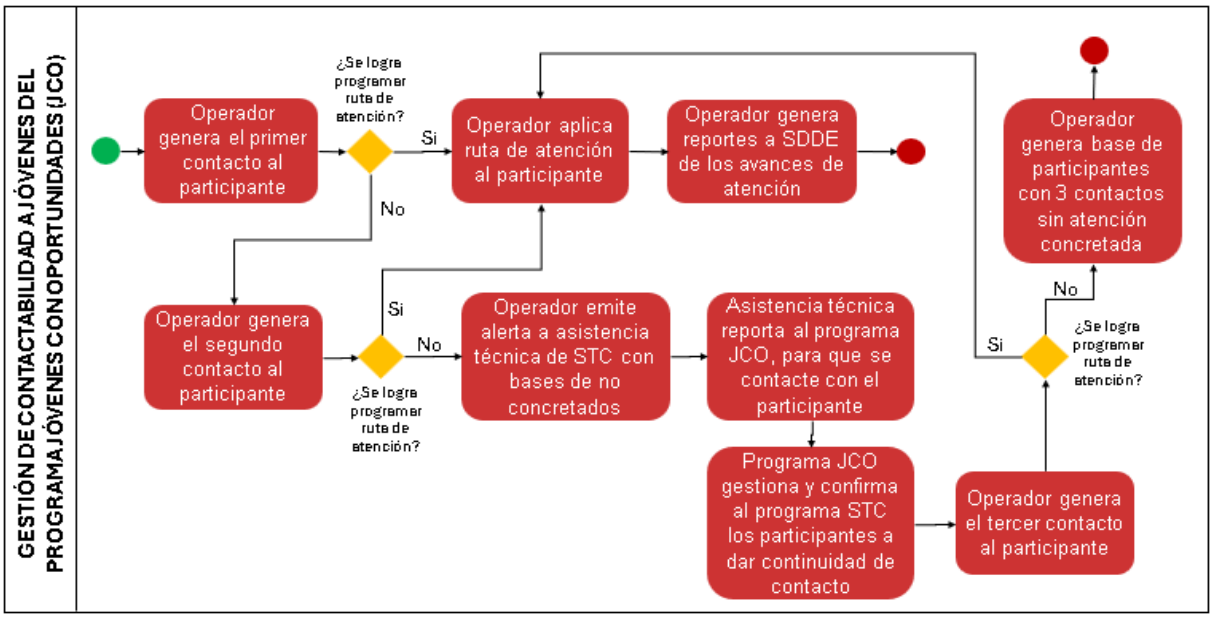


Ilustración 1 Diagrama Gestión de contactabilidad a JCO

5.2. Premisas para la Atención diferencial población focalizada (jóvenes con oportunidades):

Respecto a la atención de participantes provenientes de la iniciativa jóvenes con oportunidades adelantada por la SDIS, al momento de ser remitidos por la SDDE al operador, se indicará desde dicho programa si el mismo será atendido por paquete básico o especializado.

- En el caso de los **jóvenes a ser atendidos únicamente bajo la modalidad de paquete básico**, obedece a que ya han recibido servicios de formación en el marco de la atención transversal que adelanta la SDIS. Por esta razón, no es necesario duplicar la oferta de formación, garantizando así una atención complementaria y no redundante en los servicios prestados.

  Lo anterior no desvirtúa la aplicación del VRD, es decir que el 100% de los participantes, indiferente si provienen de la iniciativa jóvenes con oportunidades o participantes en general deben contar con la aplicación de esta herramienta, en la que independiente el rango y

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

categorización de riesgo que genere, se procederá a brindar la atención de la ruta de empleabilidad correspondiente.

- En el caso de los **jóvenes a ser atendidos bajo la modalidad de paquete especializado**, obedece a que no han recibido servicios de formación en el marco de la atención transversal que adelanta la SDIS por lo que es necesario brindar dicho servicio en un mínimo de 40 horas en habilidades técnicas bajo la modalidad y criterios que determine el operador.

- Ahora bien, para esta población de jóvenes en paquete especializado no les será brindado el servicio de mitigación de barreras, obedeciendo a que ya han recibido este servicio en el marco de la atención transversal que adelanta la SDIS y por ende tampoco es necesario duplicar la oferta de mitigación, garantizando de igual manera una atención complementaria y no redundante este servicio.

- Auto postulación: Si bien desde el programa de adelanta la remisión a vacantes por parte del operador, se debe propender por la autogestión por parte del participante, la cual debe ser evidenciable de manera obligatoria con la auto postulación a alguna de las vacantes del operador para la identificación en el aplicativo autorizado por el SPE al prestador.

Así las cosas, los servicios y herramienta de seguimiento definidos para esta población son:

Paquete básico:

Obligatorio:

- Verificación de elegibilidad: Se valida el cumplimiento de los requisitos básicos para acceder al programa, que incluyen: Ser mayor de edad; estar en situación de desempleo o cesante; residir en la ciudad de Bogotá y cumplir con las condiciones legales vigentes para la vinculación laboral formal en Colombia.

- Registro y orientación ocupacional: Se verifica la existencia de cada participante en el sistema autorizado por el Servicio Público de Empleo (SPE) con hoja de vida diligenciada al 100%. En caso de no encontrarse registrado, se procede a su creación en el sistema y se adelanta el proceso de acompañamiento personalizado para identificar las competencias, intereses y necesidades de cada participante, con el fin de construir su perfil ocupacional; analizar la relación entre dicho perfil y las demandas del mercado laboral y asesorar en la búsqueda de empleo, brindando herramientas y estrategias efectivas

- Valoración de riesgo de desempleo (VRD): Herramienta que permite determinar el grado de riesgo de desempleo de cada participante.

  Nota: La aplicación de esta herramienta será obligatoria para toda la población a ser atendida en el marco de este programa, indiferente si provienen de la iniciativa jóvenes con oportunidades o participantes en general, y el paquete de servicios atenderá a la indicación

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

recibida en dicha iniciativa y no al resultado de la herramienta de acuerdo con lo relacionado em el apartado *"5.2. Premisas para la Atención diferencial población focalizada (Jóvenes con Oportunidades):"*

- Preselección y remisión: Proceso de comparación entre el perfil e intereses ocupacionales del participante y las vacantes disponibles en el sistema de información autorizado por el Servicio Público de Empleo (SPE). El objetivo es identificar las oportunidades laborales más relevantes para cada persona, así como la remisión a la vacante de la empresa.

- Seguimiento a la remisión: Una vez realizada la remisión del participante a una vacante, se realiza un seguimiento para consultar el estado del proceso de selección adelantado por la empresa y conocer los resultados obtenidos y la retroalimentación de la empresa. En este caso, reconociendo el comportamiento de las empresas, se entenderá como seguimiento a la remisión al acto de consulta y solicitud de retroalimentación a la empresa ya sea vía correo electrónico, acta de reunión o carta, sin que sea de carácter obligatorio la emisión de respuesta por parte de la empresa a la solicitud de retroalimentación adelantada por el operador.

- Auto postulación o asistencia a proceso de selección: Si bien desde el programa de adelanta la remisión a vacantes por parte del operador, se debe propender por la autogestión por parte del participante, la cual debe ser evidenciable de manera obligatoria con la auto postulación a alguna de las vacantes del operador para la identificación en el aplicativo autorizado por el SPE al prestador.

  Nota: las actividades no son excluyentes, es decir, se puede dar la gestión de las 2 actividades. Por otro lado, para el presente programa, se entiende por auto postulación el acto en el cual el participante ingresa a la plataforma autorizada del prestador y adelanta la acción de remitir su hoja de vida a una oferta laboral. Teniendo presente el limitante de visualización de autopostulaciones a vacantes de operadores distintos al operador que adelanta la atención, el participante debe hacer la autopostulación a alguna de las vacantes propias del operador, de tal manera que se pueda identificar desde los usuarios del operador la "autopostulación".

- Verificación de atención: Se verifica que el participante haya recibido la totalidad de los servicios que componen el paquete asignado, garantizando una atención integral y de calidad.

Paquete especializado:

Obligatorio:

- Verificación de elegibilidad: Se valida el cumplimiento de los requisitos básicos para acceder al programa, que incluyen: Ser mayor de edad; estar en situación de desempleo o cesante; residir en la ciudad de Bogotá y cumplir con las condiciones legales vigentes para la vinculación laboral formal en Colombia.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

- Registro y Orientación ocupacional: Se verifica la existencia de cada participante en el sistema autorizado por el Servicio Público de Empleo (SPE) con hoja de vida diligenciada al 100%. En caso de no encontrarse registrado, se procede a su creación en el sistema y se adelanta el proceso de acompañamiento personalizado para identificar las competencias, intereses y necesidades de cada participante, con el fin de construir su perfil ocupacional; analizar la relación entre dicho perfil y las demandas del mercado laboral y asesorar en la búsqueda de empleo, brindando herramientas y estrategias efectivas.

- Valoración de riesgo de desempleo (VRD): Herramienta que permite determinar el grado de riesgo de desempleo de cada participante.

  La aplicación de esta herramienta será obligatoria para toda la población a ser atendida en el marco de este programa, indiferente si provienen de la iniciativa jóvenes con oportunidades o participantes en general, y el paquete de servicios atenderá a la indicación recibida en dicha iniciativa y no al resultado de la herramienta de acuerdo con lo relacionado em el apartado *"5.2. Premisas para la Atención diferencial población focalizada (Jóvenes con Oportunidades):"*

- Formación en habilidades técnicas: Este servicio se centra en el desarrollo de habilidades duras específicas, alineadas con el perfil del participante y sus intereses de fortalecimiento profesional. Se ofrece capacitación en áreas técnicas relevantes para el mercado laboral, incrementando las oportunidades de inserción laboral con una duración mínima de 40 horas.

- Preselección y remisión Proceso de comparación entre el perfil e intereses ocupacionales del participante y las vacantes disponibles en el sistema de información autorizado por el Servicio Público de Empleo (SPE). El objetivo es identificar las oportunidades laborales más relevantes para cada persona, así como la remisión a la vacante de la empresa
- Seguimiento a la remisión: Una vez adelantada la remisión del participante a una vacante, se realiza un seguimiento para consultar el estado del proceso de selección adelantado por la empresa y conocer los resultados obtenidos y la retroalimentación. En este caso, reconociendo el comportamiento de las empresas, se entenderá como seguimiento a la remisión al acto de consulta y solicitud de retroalimentación a la empresa ya sea vía correo electrónico, acta de reunión o carta, sin que sea de carácter obligatorio la emisión de respuesta por parte de la empresa a la solicitud de retroalimentación adelantada por el operador.

- Autopostulación o asistencia a feria de empleo o asistencia a proceso de selección: Si bien desde el programa de adelantará la remisión a vacantes por parte del operador, se debe garantizar la autogestión por parte del participante, la cual debe ser evidenciable con la autopostulación a alguna de las vacantes del universo del aplicativo autorizado por el SPE al prestador. Las actividades no son excluyentes, es decir, se puede dar la gestión de las 3 actividades, en cuyo caso, para la demostración de la actividad.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

- Verificación de atención: Se verifica que el participante haya recibido la totalidad de los servicios que componen el paquete asignado, garantizando una atención integral y de calidad.

Nota: Las bases allegadas por la Secretaría de la iniciativa jóvenes con oportunidades deberán tener una gestión priorizada por parte del operador, haciendo énfasis en la atención por cada uno de los paquetes ya descritos y conforme a la indicación entregada. Por otro lado, toda aquella población atendida en el grupo 4, distinta a las relacionadas en las bases de jóvenes con oportunidades, es decir, población en general, deberán ser atendidas por el paquete que determine la aplicación del VRD con formación técnica de al menos 20 horas y mitigación de barreras.

Así mismo, el inicio de la atención de población en el marco del programa para el grupo 4 no estrictamente está supeditado a la remisión de las bases de jóvenes con oportunidades, lo cual permite al operador iniciar actividades de socialización e identificación de participantes en general para avanzar en el cumplimiento de las atenciones definidas contractualmente.

6. HERRAMIENTAS Y APLICATIVOS DE GESTIÓN

- **Aplicativo de pre-registro:** Sistema dispuesto por la SDDE para que cada una de las iniciativas adelante el registro de la población a atender en el desarrollo del programa Socios Talento Capital 2.0. de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.
  - El enlace de acceso, usuarios y contraseñas serán suministrados por la SDDE para uso del operador
  - La SDDE realizará el reconocimiento de la atención al operador que registre primero al participante.

- **Plataforma Talento Capital:** Sistema dispuesto por la SDDE para que cada una de las iniciativas adelante el cargue de evidencias documentales que se generan en el desarrollo del programa Socios Talento Capital 2.0.
  - El enlace de acceso, usuarios y contraseñas serán suministrados por la SDDE para uso del operador
  - La SDDE realizará el reconocimiento de la atención al operador que registre primero al participante en el aplicativo de pre-registro.

- **VRD - Valoración del riesgo al desempleo:** Sistema dispuesto por la SDDE para que cada una de las iniciativas adelante la identificación del riesgo de cada participante que permita determinar el paquete de servicios que corresponda a brindar en el momento de la atención.
  - El enlace de acceso, usuarios y contraseñas serán suministrados por la SDDE para uso del operador

- La plataforma aprobada por el Servicio Público de Empleo (SPE) que se utilizará para la verificación de la información en la Ruta de Gestión de Servicios de Empleo del programa será la plataforma de la Agencia de Empleo - Kuepa: https://plataforma.kuepa.com/. Esta herramienta pone a disposición de la SDDE un usuario con acceso para la revisión y

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

verificación de la información registrada en el sistema, incluyendo registros, orientaciones, remisiones y auto postulaciones.

- Para el desarrollo del Programa Socios Talento Capital 2.0 de la Secretaría de Desarrollo Económico, el operador Kuepa EduTech implementará los siguientes mecanismos de obtención de firmas, conforme a los principios establecidos en la Ley 527 de 1999 y las directrices de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE):

  - **Firma manuscrita escaneada:** Para documentos diligenciados presencialmente o en papel (Como contingencia para casos de no conectividad o población que no cuenta con herramientas tecnológicas), se tomará una firma manuscrita, la cual será escaneada y archivada en el sistema del operador. O se remitirá también a los participantes el formato para diligenciar y firmar, el cual debe enviar dicho documento diligenciado, ya sea por correo electrónico o vía correo electrónico o WhatsApp.

  - **Firma electrónica simple:** Para formularios virtuales, se usará la firma electrónica basada en trazado o consentimiento por clic, autenticada con documento de identidad y datos de contacto, conforme a los términos de la Ley 1581 de 2012.

    - **Uso:** Firmas en formularios web donde da clic en un botón de aceptación dentro de un formulario o documento digital.
    - **Ejemplos:** Formularios en Google Forms con consentimiento
    - **Ventaja:** Ágil y accesible.
    - **Requisito:** Google Forms con campos de aceptación (checkbox o campos de texto para nombre/consentimiento) con recolección del correo electrónico institucional/personal-nombre- número de documento y fecha/hora.
    - **Reporte:** Listado extraíble de Google Forms con la respuesta de la personas y autorización.

  - **Firma electrónica avanzada:** En documentos que requieren mayor fuerza probatoria o confidencialidad, como declaraciones juramentadas y constancias de mitigación de barreras, se implementará firma electrónica avanzada a través de plataformas autorizadas por MinTIC.

    - **Uso:** Documentos de mayor relevancia legal o confidencialidad, como declaraciones juramentadas o constancias de mitigación de barreras.
    - **Plataformas:** Proveedor Viafirma
    - **Ventaja: Identificación** inequívoca del firmante y alto valor probatorio.
    - **Requisito:** Validación por lo solicitado de la plataforma.
    - **Reporte:** Modelo firma digital - Proveedor Viafirma La evidencia de la firma digital se dispondrá en la parte superior de la Declaración Juramentada, para ello se generará un código QR y un código de barras únicos para cada firma, además de la fecha y hora en la que se realiza la firma.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com



- **Firma con validación por código:** En casos especiales (bajo acceso digital), se podrá usar un mecanismo de validación con código único enviado al correo o celular del participante, acompañado del consentimiento explícito.

    - **Uso:** En documentos firmados con nombre + código único + aceptación vía correo o SMS (firma declarativa).
    - **Ejemplo:** Un mensaje de texto o un WhatsApp
        - **Ventaja:** Útil para población con bajo acceso tecnológico como correo electrónico o firma digital. Ingresa información como nombre, correo electrónico, número de documento y/o teléfono móvil. El sistema envía automáticamente un código único y temporal al medio registrado: Por SMS al número de celular o WhatsApp. El usuario debe ingresar el código en el formulario o aplicación para continuar. Si el código es válido, se activa la opción para firmar o aceptar el documento. Firma del documento, Se puede hacer mediante Click en un botón de confirmación.
    - **Reporte:** Un Excel exportable con la siguiente información Datos del firmante -Código OTP usado -Fecha, hora e IP del dispositivo

Notas:

- El operador contará en todo caso con respaldo de la información para garantizar siempre el acceso oportuno y verídico de la prestación del servicio en cada uno de sus participantes.
- La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), en el marco del programa STC 2.0, aceptará los documentos que requieran la firma de los participantes, tales como declaraciones juramentadas, constancias de entrega de mitigación de barreras, planillas de asistencia y demás soportes, suscritos a través de diversos mecanismos, incluyendo la firma manuscrita, la firma escaneada o digitalizada, la firma electrónica y la firma digital.

  Esta aceptación se fundamenta en los principios consagrados en la Ley 527 de 1999, con la anotación clara y expresa que será responsabilidad del operador garantizar que el mecanismo de firma utilizado sea fiable, permita la identificación inequívoca del firmante, asegure la integridad del documento y la expresión del consentimiento sobre su contenido.

7. CRONOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

De acuerdo con cada uno de los paquetes establecidos en el programa, ya sea básico o especializado, conforme al esquema de intervención establecido para el programa STC, se precisa la ruta de atención en tres bloques de información que se llevan en la siguiente cronología:

- BLOQUE A: Verificación de criterios de elegibilidad,
- BLOQUE B: Prestación de servicios de la ruta de empleabilidad: registro, orientación

ocupacional, aplicación de VRD, formación en habilidades técnicas y mitigación de barreras1, remisión, auto postulación2,
- BLOQUE C: Seguimiento a la remisión y verificación de atención.

Cada bloque define una fase del proceso de atención, siendo siempre el Bloque A – Verificación de criterios de elegibilidad el punto de partida para constatar que la persona cumple los requisitos necesarios para recibir los servicios del programa. En consecuencia, se garantizará la coherencia y secuencia lógica en la cronología de la atención, es decir, ningún beneficiario podrá iniciar formación, recibir mitigación o ser remitido a una vacante sin haber recibido previamente el servicio de orientación ocupacional con su respectiva aplicación del VRD.

Esta precisión implica el resguardo y conservación de las evidencias que respalden la aplicación de los criterios de elegibilidad y los conceptos generados en las plataformas de empleo. El operador velará por la coherencia, pertinencia y trazabilidad de la ruta de empleabilidad, informando los avances en el Formato de Clasificación y Seguimiento – FCS en concordancia con las evidencias suministradas.

Es importante indicar que, si bien las consultas en ADRES, RNEC o Migración Colombia hacen parte del proceso de verificación de elegibilidad, se entiende que su generación depende del funcionamiento de plataformas externas ajenas al control de la SDDE. Por tanto, el operador garantizará la continuidad del servicio cuando el participante cumpla con los criterios, registrando y reportando las alertas respectivas ante eventuales intermitencias, y asegurando la presentación de la evidencia del cumplimiento de los requisitos.

8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE BÁSICO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS

Este paquete de servicios está compuesto por un conjunto de servicios según necesidad y de carácter obligatorio, que se detallan a continuación:

Tabla 3 Descripción de servicios incluidos en el paquete básico

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	MÍNIMO
Socialización y convocatoria	La población será convocada a través de diversos medios, informando que se trata de un programa de la SDDE. Se socializará el alcance del proyecto y se invitará a los interesados a participar de la ruta de empleabilidad. En caso de que se cuente con bases de datos de población pertenecientes al programa Jóvenes con Oportunidades, el servicio de socialización y convocatoria se llevará a cabo mediante la gestión de contactabilidad descrita en el capítulo cinco -	Según necesidad

[1] Los servicios de formación en habilidades técnicas y mitigación de barreras son aplicables a paquete especializado.

[2] La auto postulación es exclusiva para la población proveniente del programa JCO.

	Generalidades en la Prestación del Servicio de Gestión de Empleo. En caso de no poder contactarlos, se podrán realizar convocatorias por los medios que se consideren pertinentes.	
Verificación de elegibilidad	Se seleccionan los participantes según los criterios de elegibilidad. El resultado de este servicio es la inscripción de participantes	Obligatorio
Registro (plataforma autorizada para el prestador)	Se realiza el ingreso a la plataforma autorizada para el prestador, en donde se determina si es necesario el registro o actualización de los datos, los cuales deben ser diligenciados en su totalidad.	Según necesidad
Orientación ocupacional	Se realiza la orientación para la identificación de competencias, intereses y necesidades para construir su perfil, brindar información sobre el mercado laboral y asesorar la búsqueda de empleo	Obligatorio
Valoración de riesgo de desempleo - VRD	Herramienta definida para la identificación del grado de riesgo de desempleo del participante, determinando las posibles barreras y bajo qué paquete de servicio se atenderá al participante.	Obligatorio
Autopostulación	Propender por la autogestión por parte del participante, la cual debe ser evidenciable de manera obligatoria con la autopostulación a alguna de las vacantes del operador para la identificación en el aplicativo autorizado por el SPE al prestador.	Obligatorio
Gestión empresarial	Se realiza el registro de vacantes y puestos de trabajo nuevos o existentes en la plataforma autorizada por el SPE. Además, se identifican los candidatos acordes al perfil requerido. Se realiza la orientación a los potenciales empleadores para registrar las vacantes a los que se remiten los participantes.	Según necesidad
Preselección y remisión	Se lleva a cabo un proceso de preselección y remisión de los candidatos a las vacantes laborales identificadas.	Obligatorio
Seguimiento a la remisión	Se lleva a cabo un proceso de seguimiento de los atendidos del programa remitidos a vacantes laborales.	Obligatorio

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Verificación de la atención	Se lleva a cabo un proceso de verificación de la atención prestada a los atendidos por el programa.	Obligatorio

8.1. Socialización y convocatoria

a) Descripción del servicio

En este servicio Kuepa tiene a su cargo la difusión del programa implementado por la SDDE, con el objetivo de darlo a conocer a la población objetivo e identificar a los potenciales participantes.

Dado que el programa Socios Talento Capital 2.0 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico está diseñado para atender a población de difícil colocación, Kuepa ha dirigido sus esfuerzos hacia la meta de alcanzar la mayor cantidad posible de personas dentro de los diferentes grupos vulnerables, además de lograr cumplir las metas definidas contractualmente.

En consecuencia, se buscará establecer alianzas estratégicas con entidades tales como Alcaldía locales, Oficinas Locales de Atención a Víctimas, Casa de la Mujer Municipales, Secretarías de la Mujer, Secretarías de Juventud, Centros de Integración, entre otros, así como con organizaciones sin ánimo de lucro, entidades estatales, organismos de la sociedad civil y otras entidades pertinentes que trabajen, en la ciudad de Bogotá, en la atención y apoyo a la población de jóvenes.

El objetivo principal de estas alianzas es construir puentes sólidos que faciliten el acceso de esta población a la Agencia de Empleo, asegurando así que reciban el apoyo necesario para su integración laboral y social de manera efectiva y sostenida.

Así las cosas, se buscará priorizar socialización y convocatoria de modo virtual y en las diferentes localidades de la ciudad de Bogotá. A continuación, se describen las diferentes actividades a desarrollar para la convocatoria de los participantes:

1. El operador atenderá las bases remitidas desde el programa de JCO iniciando el ejercicio de contactabilidad a dichos participantes de acuerdo con lo expuesto en el numeral 5.1. Gestión de contactabilidad (jóvenes con oportunidades) para socializar el programa e iniciar la ruta de atención. En los casos que no se cuente con disponibilidad de bases de este programa o se requiera población adicional, activará las siguientes actividades para la respectiva socialización y convocatoria de población general.

2. Apertura de las inscripciones al programa de forma virtual. Se pautarán diferentes tipos de contenido tales como videos, imágenes, post, entre otros, en redes sociales como Facebook - Kuepa EduTech, Instagram - @kuepaedutech y TikTok @Kuepa EduTech convocando a los posibles participantes a inscribirse en el programa. Esta pauta tendrá una segmentación por localidades de la ciudad de Bogotá.

3. Así mismo, con la finalidad de abarcar a mayor población en los procesos de socialización y convocatoria de aquella población no digitalizada, se tendrá acompañamiento presencial en las distintas localidades de la ciudad de Bogotá para la socialización y convocatoria del

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

programa, esto a través de actividades como volanteo y acompañamiento en ferias para favorecer el proceso de registro de los posibles participantes. La frecuencia con la cual se realice este acompañamiento será por demanda identificada en el proceso, así como el avance de las metas propuestas, siendo a su vez discrecional de Kuepa su realización.

4. Finalmente, se establecerán alianzas estratégicas con entidades tales como Alcaldías Locales, Oficinas Locales de Atención a Víctimas, Casa de la Mujer Municipales, Secretarías de la Mujer, Secretarías de Juventud, Centros de Integración, entre otros, así como con organizaciones sin ánimo de lucro, entidades estatales, organismos de la sociedad civil y otras entidades pertinentes que trabajen con la población.

   Este enfoque busca construir puentes sólidos que faciliten el acceso de esta población a la Agencia de Empleo, generando así un contacto directo y significativo con la población beneficiaria, promoviendo su inscripción y asegurando así que reciban el apoyo necesario para su integración laboral y social de manera efectiva y sostenida como consecuencia de la participación en el programa.

   De igual forma, en unión con los empleadores potenciales, se realizará la convocatoria por ofertas laborales disponibles, de manera que se pueda convocar a los participantes de los paquetes de básico y especializado que cumplan con ese perfil y que a su vez respondan a las vacantes laborales de los empleadores potenciales.

b) Evidencia

- Para este servicio, atendiendo a que se desarrolla según necesidad, no se requiere una evidencia específica por atendido y se llevará a cabo mediante las piezas publicitarias aprobadas por la SDDE.

8.2. Verificación de la elegibilidad

a) Descripción del servicio

Una vez el participante complete su pre-registro, se procederá a realizar la verificación de los requisitos mínimos de elegibilidad para participar en el programa de acuerdo con lo expuesto a continuación:

Tabla 4 Criterios para verificación de elegibilidad en paquete básico

CRITERIO	¿QUÉ SE VERIFICA?	INSUMO DE VERIFICACIÓN
Participación en programas de empleabilidad de la SDDE	Inscripción con otros operadores en el programa	A partir de la revisión del aplicativo de pre-registro proporcionado por la SDDE. En caso de que no se encuentre, se procede a inscribir en dicho aplicativo.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Desempleo	No contar con un empleo formal al momento de la inscripción	Al momento de la inscripción, se verificará por dos medios el cumplimiento de este criterio, los cuales son obligatorios como son: 1. Declaración juramentada: El aspirante deberá completar y firmar una declaración juramentada donde certifique, bajo la gravedad de juramento, que se encuentra en situación cesante al momento de la inscripción. Esta declaración se entenderá realizada de buena fe, en línea con el principio de confianza legítima que rige las actuaciones ante las autoridades. La declaración juramentada es un documento legal que compromete al aspirante con la veracidad de la información proporcionada. 2. Verificación en la plataforma ADRES: Se realizará una consulta en la plataforma de ADRES para confirmar el estado del participante en el sistema de salud. - El estado Activo Contributivo Cotizante NO será admitido para ser atendido en el presente programa. - Los demás estados que genere el ADRES serán admitidos para continuar con la atención del participante.
Edad	Ser mayor de edad	Al momento de inscripción se verificará la edad de los participantes a través de sus cédulas de ciudadanía o contraseña o documento equivalente para extranjeros. En todos los casos, el documento de identidad debe estar vigente, según el certificado expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil. Para el caso de extranjeros se solicitará que sea consultado este requisito en Migración Colombia.
Residencia	Residir en Bogotá	Para verificar la residencia en Bogotá de los aspirantes, se validará la información a través de dos mecanismos obligatorios al momento de la inscripción:

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		1. Declaración juramentada: El aspirante deberá firmar una declaración juramentada donde certifique, bajo la gravedad de juramento, que reside en la ciudad de Bogotá al momento de la inscripción. Se presume la buena fe del declarante, en línea con el principio de confianza legítima que rige las actuaciones ante las autoridades. 2. Soporte de residencia: El aspirante deberá adjuntar uno de los siguientes documentos que acrediten su residencia en Bogotá: • Certificado de residencia expedido por la Secretaría Distrital de Gobierno. • Recibo de servicio público (agua o luz) con una antigüedad no superior a 60 días, donde figure la dirección del aspirante, la cual debe coincidir con la dirección reportada por el participante en la declaración juramentada. • Contrato de arrendamiento vigente a nombre del aspirante, que demuestre su residencia en Bogotá. • Certificado de consulta del lugar de votación en la Registraduría Nacional del Estado Civil. • Certificación de atención en una IPS o registro en el SISBEN de Bogotá, con fecha no superior a 60 días. • Registro Único Tributario (RUT). • Certificación de estudios presenciales en una institución educativa ubicada en Bogotá, con fecha no superior a 30 días. • Certificado de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) de la Plataforma ADRES que acredite atención en Bogotá.
Permiso de trabajo para extranjeros	Cumplir con las condiciones legales vigentes para poder vincularse a un empleo formal en Colombia.	Al momento de inscripción, se verificará si los participantes son colombianos y en caso de que no, la persona debe contar con los permisos de trabajo pertinentes, como son Cédula de Extranjería Vigente, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 834 de 2013, o el Permiso por Protección Temporal.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Nota: En el caso que el participante no cumpla con los requisitos de elegibilidad, se le informará que no podrá atendido por medio del Programa Socios Talento Capital 2.0, no obstante, lo invita a registrarse en la Agencia de Empleo para ser atendido a través de la misma.

b) Evidencia

- Documentos en pdf cargados en plataforma STC de acuerdo con los insumos de verificación expuestos en la Tabla de Criterios para verificación de elegibilidad en paquete básico.

8.3. Registro de participantes

a) Descripción del servicio

En este servicio se verifica la existencia de cada participante en el sistema autorizado por el Servicio Público de Empleo (SPE) del operador con hoja de vida diligenciada al 100%. En caso de no encontrarse registrado, se procede a su creación en el sistema.

- Una vez sea finalizado el proceso de convocatoria, verificación de requisitos mínimos, se valida si el participante cuenta con usuario registrado en la plataforma de empleo y requiere actualizar datos o si es necesario generar la creación del usuario del participante para que reciba las credenciales de acceso con las que deberá ingresar a la plataforma https://agenciadeempleo.kuepa.com/ y realizar la encuesta de caracterización.

- El participante procede a dar autorización de acuerdo con los *"Términos y condiciones plataforma Kuepa",* para el uso de la información de protección de datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 del 2012 y demás normativa relacionada.
- La inscripción virtual del participante del programa, de manera autónoma o asistida por Kuepa, incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de conformidad con la normatividad vigente.

- De ser necesario, cualquier participante del programa, sin importar a la población priorizada a la que pertenezca, podrá solicitar asesoría acerca de cómo crear su hoja de vida en el portal de empleo de la Agencia. Dicha asesoría será prestada por uno de los Gestores de Servicio al Cliente a través del medio elegido por el participante, estos podrán ser zoom, meet, teams, entre otros.

- El participante podrá verificar y/o actualizar su hoja de vida en la plataforma de acuerdo con el cambio o ampliación de cualquier información previamente registrada.

- La captura de información en el proceso de registro permitirá alimentar el Anexo No. 3 Formato de Clasificación y Seguimiento los datos de identificación, contacto e información sociodemográfica del participante.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

b) Evidencia

- Registro del participante en la plataforma de empleo autorizada por el SPE.

8.4. Orientación ocupacional

a) Descripción del servicio

Proceso de acompañamiento personalizado para identificar las competencias, intereses y necesidades de cada participante, con el fin de construir su perfil ocupacional; analizar la relación entre dicho perfil y las demandas del mercado laboral y asesorar en la búsqueda de empleo, brindando herramientas y estrategias efectivas.

- La orientación ocupacional será de carácter obligatorio para los participantes, independientemente del paquete de servicios o población priorizada a la que pertenezca. En este orden de ideas, la orientación ocupacional podrá ser llevada a cabo vía meet, presencial o vía telefónica, en la que el orientador laboral se contactará con el participante y mediante una entrevista individual o grupal semiestructurada con un enfoque psicosocial, para identificar además de su caracterización poblacional, las diferentes aristas de su vida y su entorno, sus competencias, intereses y necesidades, que permitan construir o fortalecer su perfil, brindar información sobre el mercado laboral y asesorar la búsqueda de empleo. Se debe tener en cuenta que el proceso de orientación podrá ser realizado de forma individual y respondiendo a las necesidades de cada uno de los participantes.

- La orientación ocupacional permitirá identificar las posibles barreras que tenga el participante y los servicios de mitigación de barreras apropiados para disminuir las brechas de empleabilidad que pueda llegar a tener.

b) Estándar establecido para el Concepto de Orientación en paquete básico:

- Como resultado del proceso, el Orientador Laboral generará un “Concepto de Orientación”, al cuál será registrado en el campo *“Concepto de Orientación”*, del apartado “*Registro Orientación Ocupacional”* de la plataforma Kuepa. La estructura mínima del concepto de orientación[1] será:

  STC2.0 - *[Nombre del participante]* es atendido(a) bajo el programa al catalogarse como *[mujeres, joven, persona migrante, persona mayor de 50 años, o sin énfasis poblacional en este programa]*, está interesado(a) en cargos como *[Interés laboral]*. Su formación académica es *[último nivel de estudio finalizado],* con experiencia en cargos como *[nombre del cargo]*. Por último, se dan las indicaciones para la gestión de búsqueda de empleo como son *[recomendaciones del orientador].* Orientador: *[Nombre del orientador].*

[1] La estructura del concepto de orientación podrá variar en términos de redacción de cada uno de los orientadores, lo que no compromete los requisitos mínimos del mismo.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

- La captura de información en el proceso de orientación ocupacional permitirá alimentar el Anexo No. 3 Formato de Clasificación y Seguimiento los datos referentes a los datos de caracterización poblacional, orientación ocupacional, formación, barreras para el empleo, intermediación laboral y el acompañamiento en la autopostulación.

c) Evidencia

- Concepto de orientación de acuerdo con la estructura mínima definida en la descripción del servicio, registrada en el Anexo No. 3 Formato de Clasificación y Seguimiento FCS y en concordancia textual en el apartado para registrar este concepto en la plataforma de empleo aprobada por el SPE.

8.5. VRD – Valoración del Riesgo al Desempleo

a) Descripción del servicio

Mediante la aplicación de esta herramienta, que permite determinar el grado de riesgo de desempleo de cada participante, el operador podrá generar una valoración que permita definir el paquete de servicios específico que mejor se adapte a sus necesidades y situación particular.

En la aplicación del VRD se obtienen los resultados que definen el paquete por el cual será atendido el participante así:

CATEGORÍA DE RIESGO	PUNTAJE DE NIVEL DE RIESGO DE PERMANECER EN DESEMPLEO	CLASIFICACIÓN DE PAQUETE
RIESGO BAJO	Entre 0,0% y 13,9%	Clasificación en paquete de servicios básico
RIESGO MODERADO	Entre 14,0% y 24,9%	Clasificación en paquete de servicios a discreción del operador
RIESGO ALTO	De 25,0% en adelante	Clasificación en paquete de servicios especializado

Nota: La clasificación del paquete de servicios a brindar al participante deberá atender al puntaje de nivel de riesgo que arroje la herramienta, expresado en porcentaje (%), en coherencia con la categoría de riesgo.

Puntaje	Descripción	Puntaje	Categoría
Puntaje global	Indica el nivel del riesgo de permanecer en desempleo presente en el oferente	30,4%	ALTO

- El orientador laboral aplicará el VRD mediante la formulación de las preguntas que involucra la herramienta, de manera clara y adaptada a las características individuales de cada persona, considerando su contexto social, nivel educativo, trayectoria laboral, situación personal y posibles condiciones de vulnerabilidad. Esta herramienta procesa la información

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

necesaria para la identificación de barreras de empleabilidad, generando una categorización del nivel de riesgo del participante que permitirá orientar adecuadamente la asignación del paquete de servicios y definir las estrategias de acompañamiento pertinentes para cada caso.

- El Orientador Laboral, de acuerdo con la información resultante de la Valoración de Riesgo de Desempleo (VRD), aplicará la clasificación del participante en el paquete básico o especializado, según corresponda. Dicha clasificación podrá ser evidenciada en el campo *"Tipo de paquete"* del apartado "*Registro Orientación Ocupacional"* de la plataforma Kuepa.

- La aplicación de esta herramienta será obligatoria para toda la población a ser atendida en el marco de este programa, indiferente si provienen de la iniciativa jóvenes con oportunidades o participantes en general, teniendo en cuenta que:

- Para población proveniente del programa JCO, la clasificación del paquete de servicios atenderá a la indicación recibida en dicha iniciativa y no al resultado de la herramienta VRD de acuerdo con lo relacionado em el apartado *"5.2. Premisas para la Atención diferencial población focalizada (Jóvenes con Oportunidades):"*

- Para la población en general que no pertenezca al programa JCO, si deberá atender la clasificación del paquete de acuerdo con el resultado arrojado por la VRD.

b) Evidencia

- Documento pdf generado desde el aplicativo VRD con el puntaje riesgo generado, en concordancia con la categorización de riesgo (bajo, moderado o alto).

8.6. Autopostulación

a) Descripción del servicio

En esta etapa se propenderá por la autogestión por parte del participante, la cual debe ser evidenciable de manera obligatoria con la autopostulación que debe ser al menos a una (1) de las vacantes propias del operador en la plataforma autorizada por el SPE.

Notas: Es importante precisar que la autopostulación no excluye la prestación del servicio de remisión ni el seguimiento a dicha remisión por parte del operador.

El servicio de autopostulación será aplicable exclusivamente a los participantes del Programa Jóvenes con Oportunidades (JCO), tanto aquellos atendidos bajo el paquete básico como el especializado. Este mecanismo **no aplica** para la población general que no haga parte del programa JCO.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

- El participante buscará en la plataforma de empleo de Kuepa las vacantes que se ajusten a su interés ocupacional y generará la autopostulación desde sus credenciales de acceso a dicha plataforma.
- El orientador laboral brindará acompañamiento al candidato en el momento en que requiera apoyo en el ejercicio de su autopostulación a las vacantes gestionadas por el operador en el marco del programa. En caso de que no se cuente con vacantes disponibles asociadas al perfil del participante, se solicitará al Gestor Empresarial la búsqueda de vacantes de acuerdo con el perfil.
- El orientador laboral verificará en la plataforma de la Agencia de Empleo – Kuepa, que se evidencie correctamente la autopostulación dentro del perfil del participante.

a) Evidencia

- Documento pdf generado desde la consulta en la plataforma de empleo de Kuepa en el apartado de autopostulación que permita identificar dicha acción realizada por el participante a una de las vacantes gestionadas por el operador.

8.7. Gestión empresarial

a) Descripción del servicio

Este servicio tiene como objetivo desarrollar acciones y estrategias con el fin de crear o fortalecer alianzas con empresas que den apertura al ejercicio de colocación de los participantes atendidos en el marco del programa.

- En este servicio el operador contacta con empresas del sector productivo local, identificando aquellas que requieran servicios de intermediación laboral. Se publican las vacantes disponibles, tanto las propias como aquellas que se ajustan a la actividad económica de las empresas contactadas.

- El operador es autónomo de los mecanismos, acciones y medios por los cuales adelante la gestión con potenciales empleadores. No obstante, se resalta que, la totalidad de vacantes a las cuales sean remitidos los participantes en el marco de ejecución del programa para el cumplimiento obligatorio del servicio “preselección y remisión”, serán vacantes propias gestionadas por el operador y no aplica al universo del SPE creadas previamente al inicio del marco de ejecución y seguimiento establecidos para el programa.

- En este servicio, Kuepa presentará a sus potenciales empleadores para hacerle la invitación para ser parte del Programa Socios Talento Capital 2.0 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y de la red de potenciales empleadores de la Agencia de Empleo Kuepa y velará por generar acciones de seguimiento o compromisos con el empresario que permitan obtener retroalimentación en el servicio de seguimiento a la remisión; con el fin de conocer el resultado de postulación de cada participante.

- En este acercamiento, se presentará el programa, los beneficios de ser parte del mismo y de la Agencia de Empleo Kuepa, se explicarán las Mitigaciones Organizacionales a las que

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

podrán tener acceso y demás información pertinente. Dicho acercamiento podrá ser a través de una reunión presencial, reunión vía meet o llamada telefónica.

- Cada potencial empleador deberá estar registrado en la plataforma de empleo con los criterios que esta requiere en términos de crear el usuario y cada una de las vacantes y puestos de trabajo disponibles. Este proceso podrá ser realizado de manera autónoma o en compañía de uno de los Orientadores Empresariales.

b) Evidencia

- Para este servicio, atendiendo a que se desarrolla según necesidad, no se requiere una evidencia específica por atendido y se llevará a cabo mediante el reporte en subcomités o mesas de asistencia técnica referente a las alianzas empresariales y, vacantes y puestos de trabajo producto de las estrategias de gestión en este servicio.

8.8. Preselección y remisión

a) Descripción del servicio

En este proceso se realiza la comparación entre el perfil e intereses ocupacionales del participante y las vacantes disponibles en el sistema de información autorizado por el Servicio Público de Empleo (SPE). El objetivo es identificar las oportunidades laborales más relevantes para cada persona, así como la remisión a la vacante de la empresa.

Nota: las vacantes a las cuales se adelante la remisión serán propiamente gestionadas por el operador, no aplica remisión a vacantes del universo del SPE, es decir, vacantes de terceros ni vacantes del operador que ejecuta el programa. Así mismo, estas vacantes deben ser creadas y gestionadas en la vigencia del programa.

- El proceso de preselección y remisión realizado por Kuepa permite identificar entre los atendidos inscritos aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o la gestión realizada por el prestador.
- Kuepa, en su calidad de Agencia de Empleo, verificará en su base de las hojas de vida de los atendidos registrados, de conformidad con los criterios determinados en la vacante y los campos obligatorios a diligenciarse en la hoja de vida.

- Del mismo modo, en términos de revisión de vacantes disponibles para los participantes del programa los eventos en los que no se encuentren vacantes, nadie haya aplicado o no hayan superado la validación, el Orientador Ocupacional enviará al potencial empleador que publicó la vacante, el documento Propuesta para la Flexibilización de Procesos de Selección con el objetivo de dar guía y flexibilidad en las condiciones de la vacante de modo que se adecúe a los perfiles registrados sin que se llegue a sub o sobre perfilar al participante.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

b) Estándar establecido para el Concepto de preselección – Remisión

- Como resultado del proceso, el Orientador Ocupacional deberá generar un **"Concepto de Preselección/Remisión"**, el cual será registrado automáticamente por la plataforma en el campo denominado **"Concepto de Remisión"**. Posteriormente, el orientador deberá verificar que dicho concepto cumpla con la estructura mínima del concepto de preselección/remisión[2] será:

  STC2.0 - Con base en el perfil laboral y los intereses ocupacionales de [Nombre del participante], se identifica que se ajustan a los requisitos específicos de la(s) vacante(s) [código y nombre de cada vacante – en caso de contar con fecha y hora de citación a entrevista, registrarlo], por tanto, se procedió con la remisión, verificando que las condiciones ofrecidas por la empresa se alinean con las expectativas laborales y económicas de la atendida. Orientador: [Nombre del orientador].

c) Evidencia

- Concepto de preselección/remisión de acuerdo con la estructura mínima definida en la descripción del servicio, registrada en el Anexo No. 3 Formato de Clasificación y Seguimiento FCS y en concordancia textual en el apartado para registrar este concepto en la plataforma de empleo aprobada por el SPE.

8.9. Seguimiento a la remisión

a) Descripción del servicio

Una vez realizada la remisión del participante a una vacante, se realiza un seguimiento para consultar el estado del proceso de selección adelantado por la empresa y conocer los resultados obtenidos y la retroalimentación de la empresa.

- En este caso, reconociendo el comportamiento de las empresas, se entenderá como seguimiento a la remisión al acto de consulta y solicitud de retroalimentación a la empresa ya sea vía correo electrónico, acta de reunión o carta, sin que sea de carácter obligatorio la emisión de respuesta por parte de la empresa a la solicitud de retroalimentación adelantada por el operador.

- Hará parte de las estrategias de gestión empresarial, que el potencial empleador o aliado empresarial, para los casos en que genere una retroalimentación en el seguimiento a la remisión, informen si el participante atendido está siendo partícipe en un proceso de selección para una vacante propia del aliado o si es para un tercero diferente, ante el cual se indicará Razón social y NIT del potencial empleador.

[2] La estructura del concepto de orientación podrá variar en términos de redacción de cada uno de los orientadores, lo que no compromete los requisitos mínimos del mismo.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

b) Evidencia

- Documento en pdf unificando los dos correos electrónicos de seguimiento al potencial empleador, cargados en el espacio definido en la plataforma Socios Talento Capital.
  Esta evidencia de seguimiento permitirá visualizar que en cada correo se relacionen los datos del atendido como nombre e identificación y los datos de la vacante a la cual fue remitido con nombre y código, así mismo, estará dirigida al correo de la empresa o alianza empresarial según corresponda.
- Descripción en el **Anexo No. 2 Informe Cualitativo** sobre los diferentes mecanismos y estrategias realizadas durante el periodo en la Gestión empresarial con el fin de buscar retroalimentación de parte de los potenciales empleadores en referencia a cada uno de los participantes remitidos a sus vacantes.
- Base de datos exportable de la plataforma del operador como fuente de consulta que permita visualizar los casos en que un atendido haya sido marcado en los diferentes estados del proceso de selección que se lleven por una empresa aliada (Ej.: remitido, preseleccionado, colocado, etc.), siendo esto una actividad no controlada por el operador.

8.10. Verificación de la atención

a) Descripción del servicio

Se verifica que el participante haya recibido la totalidad de los servicios que componen el paquete asignado, garantizando una atención integral y de calidad.

Con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos de elegibilidad del programa y a los procedimientos establecidos, junto con sus respectivas evidencias, Kuepa procede a implementar un proceso de validación de calidad. Este proceso tiene como propósito asegurar que todas las actividades, documentos y criterios cumplan con los lineamientos definidos en el marco del programa, garantizando así la correcta ejecución y trazabilidad de los resultados.

Actividad	DESCRIPCIÓN	Responsables
Verificación de elegibilidad	Todos los documentos previos al cargue en la plataforma del SDDE deben ser revisados y los soportes cumplan con los requisitos establecidos por el programa, los cuales son:	Gestores Documentales/ Coord. Gestores

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Actividad	DESCRIPCIÓN	Responsables
	• Ser mayor de edad - presentar certificado de vigencia de la Cédula de Ciudadanía emitido por la Registraduría Nacional del Estado Civil. • No contar con un empleo formal en el momento de la inscripción – Verificación en ADRES • Residir la ciudad de Bogotá y contar con alguna de estas evidencias: – Recibo de servicio público (agua o luz) con una antigüedad no superior a 60 días, donde figure la dirección del aspirante. – Certificado de residencia expedido por la Secretaría Distrital de Gobierno. – Contrato de arrendamiento vigente a nombre del aspirante, que demuestre su residencia en Bogotá. – Certificado de consulta del lugar de votación en la Registraduría Nacional del Estado Civil. – Certificación de atención en una IPS o registro en el SISBEN de Bogotá, con fecha no superior a 60 días. – Registro Único Tributario (RUT). – Certificación de estudios presenciales en una institución educativa ubicada en Bogotá, con fecha no superior a 30 días. – Certificado de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) de la Plataforma ADRES que acredite atención en Bogotá. • Extranjeros: Contar con permiso de trabajo vigente que permita la vinculación a un empleo formal en Colombia. Al momento de inscripción, se verificará si los participantes son colombianos y en caso de que no, la persona debe contar con los permisos de trabajo pertinentes, como son Cédula de Extranjería Vigente, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 834 de 2013, o el Permiso por Protección Temporal.	

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Actividad	DESCRIPCIÓN	Responsables
Orientación ocupacional	Realizar el descargue de las Orientaciones Ocupacionales registradas en la plataforma de Kuepa y validar que cumplan con los requisitos del concepto de orientación establecido por el paquete básico. En caso de evidenciar alguna acción de mejora reportarla al Coordinador de Empleabilidad y Orientador Laboral para ajuste y acciones correctivas. Las orientaciones de la plataforma deben concordar con la información reportada en el FCS y debe cumplir los requisitos mínimos en el concepto establecidos por el SDDE.	Analista de Calidad
Valoración de riesgo de desempleo -VRD	Validar que los participantes cumplan con los requisitos de valoración establecidos en el marco del programa.	Analista de Calidad/ Coordinador de Empleabilidad
Preselección y remisión	Realizar el descargue de las remisiones de candidatos, las cuales deben contar con requisitos mínimos en los conceptos de remisión y las orientaciones establecidos por el SDDE. Este documento debe concordar con el número y datos de participantes atendidos que son reportados en el FCS.	Analista de Calidad
Seguimiento a la remisión	Revisar los correos de seguimiento y que estos sean acordes al cargo, número de vacantes y empresa donde fue remitido el candidato atendido.	Gestores Empresariales / Analista de Calidad
Cargue documental	Realizar el cargue de documentos en la plataforma establecida por el SDDE y que se encuentren todos los documentos de los participantes reportados en el FCS.	Coord. Gestión Analista de Calidad Gestores Documentales
Organizar entregas para el SDDE	Organizar y revisar: ● Que en el FCS esté completa la información solicitada por cada participante y paquete. ● Que las bases de exportables como los reportes de remisión y formación concuerdan con los datos registrados en el FCS.	Analista de Calidad

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Actividad	DESCRIPCIÓN	Responsables
	• Validar que las cifras reportadas en la PPT de Reporte de Comité Técnico coincidan con los atendidos reportados en el FCS • Velar que en la plataforma de empleo se encuentre la información acorde a lo registrado en el FCS. • Validar la completitud y coherencia del Informe Cualitativo (reporte mensual de aplicación de estrategias en el desarrollo del programa)	

b) Evidencia

- Cumplimiento en la completitud y calidad de los criterios establecidos en los niveles de verificación descritos en el capítulo "PROCESO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ATENCIÓN"

9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE ESPECIALIZADO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS

En el marco de la Resolución 3229 del 5 de agosto de 2022, expedida por el Ministerio del Trabajo, el presente contrato incluye la prestación de servicios especializados para mitigar las barreras de inclusión laboral. Estos servicios, tienen como objetivo mejorar las condiciones de empleabilidad y facilitar el acceso y la permanencia en un empleo formal, tanto para los buscadores de empleo como para los empleadores.

Este paquete de servicios está compuesto por un conjunto de servicios según necesidad y de carácter obligatorio, que se detallan a continuación:

Tabla 5 Descripción de servicios incluidos en el paquete de servicios especializados

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	MÍNIMO
Socialización y convocatoria	La población será convocada a través de diversos medios, informando que se trata de un programa de la SDDE. Se socializará el alcance del proyecto y se invitará a los interesados a participar de la ruta de empleabilidad.	Según necesidad

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	MÍNIMO
	En caso de que se cuente con bases de datos de población pertenecientes al programa Jóvenes con Oportunidades, el servicio de socialización y convocatoria se llevará a cabo mediante la gestión de contactabilidad descrita en el capítulo cinco - Generalidades en la Prestación del Servicio de Gestión de Empleo. En caso de no poder contactarlos, se podrán realizar convocatorias por los medios que se consideren pertinentes.	
Verificación de elegibilidad	Se seleccionan los participantes según los criterios de elegibilidad. El resultado de este servicio es la inscripción de participantes	Obligatorio
Registro (plataforma autorizada para el prestador)	Se realiza el ingreso a la plataforma autorizada para el prestador, en donde se determina si es necesario el registro o actualización de los datos, los cuales deben ser diligenciados en su totalidad.	Según necesidad
Orientación ocupacional	Se realiza la orientación a los participantes, para establecer sus competencias, intereses y necesidades para construir su perfil, brindar información sobre el mercado laboral y asesorar la búsqueda de empleo.	Obligatorio
Valoración de riesgo de desempleo - VRD	Herramienta definida para la identificación del grado de riesgo de desempleo del participante, determinando las posibles barreras y bajo qué paquete de servicio se atenderá al participante	Obligatorio
Autopostulación	Propender por la autogestión por parte del participante, la cual debe ser evidenciable de manera obligatoria con la autopostulación a alguna de las vacantes del operador para la identificación en el aplicativo autorizado por el SPE al prestador.	Obligatorio
Gestión empresarial	Se realiza el registro de vacantes y puestos de trabajo nuevos o existentes en la plataforma autorizada por el SPE. Además, se identifican los candidatos acordes al perfil requerido. Se realiza la orientación a los potenciales empleadores para	Según necesidad

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	MÍNIMO
	registrar las vacantes a los que se remiten los participantes	
Formación en habilidades técnicas con un mínimo de 20 horas y si hacen parte de Jóvenes con Oportunidades' debe ser de 40 horas	Según el perfil del participante, este paso se enfoca en fortalecer sus competencias por medio de formación en habilidades técnicas, la cual debe ser de mínimo 20 horas y de acuerdo con las necesidades de demanda y oferta se solicitará ampliar temáticas o contenidos. La definición de las temáticas de los cursos debe ser aprobada por el equipo de formación de la SEF y basarse en estudios internos sobre las necesidades del sector productivo. Aquellos participantes que provengan del programa 'Jóvenes con Oportunidades' recibirán una formación mínima de 40 horas.	Obligatorio
Servicios de mitigación de barreras	Se brindarán servicios orientados a cerrar brechas y facilitar la inserción laboral, de acuerdo con lo establecido en la legislación del Servicio Público de Empleo. No obstante, los participantes del grupo 4 que hayan sido remitidos del programa 'Jóvenes con Oportunidades' no podrán acceder a estos servicios, dado que ya han recibido apoyo y mitigación a través de dicho programa.	Obligatorio
Preselección y remisión	Se lleva a cabo un proceso de preselección y remisión de los candidatos a las vacantes laborales identificadas.	Obligatorio
Seguimiento a la remisión	Se lleva a cabo un proceso de seguimiento de los atendidos del programa remitidos a vacantes laborales.	Obligatorio
Verificación de la atención	Se lleva a cabo un proceso de verificación de la atención prestada a los atendidos por el programa.	Obligatorio

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

9.1. Socialización y convocatoria

a) Descripción del servicio

En este servicio el operador tiene a su cargo la difusión del programa implementado por la SDDE, con el objetivo de darlo a conocer a la población objetivo e identificar a los potenciales participantes.

Nota: Ver capítulo 8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE BÁSICO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS– 8.1. Registro de Participantes

b) Evidencia

- Para este servicio, atendiendo a que se desarrolla según necesidad, no se requiere una evidencia específica por atendido y se llevará a cabo mediante las piezas publicitarias aprobadas por la SDDE.

9.2. Verificación de la elegibilidad

a) Descripción del servicio

Una vez el participante complete su pre-registro, se procederá a realizar la verificación de los requisitos mínimos de elegibilidad para participar en el programa de acuerdo con lo expuesto a continuación:

Tabla 6 Criterios para verificación de elegibilidad en paquete especializado

CRITERIO	¿QUÉ SE VERIFICA?	INSUMO DE VERIFICACIÓN
Participación en programas de empleabilidad de la SDDE	Inscripción con otros operadores o programas	A partir de la revisión del aplicativo de pre-registro proporcionado por la SDDE. En caso de que no se encuentre, se procede a inscribir en dicho aplicativo.
Desempleo	No contar con un empleo formal al momento de la inscripción	Al momento de la inscripción, se verificará por dos medios el cumplimiento de este criterio, los cuales son obligatorios como son: 1. Declaración juramentada: El aspirante deberá completar y firmar una declaración juramentada donde certifique, bajo la gravedad de juramento, que se encuentra en situación cesante al momento de la inscripción. Esta declaración se entenderá realizada de buena fe, en línea con el principio de confianza legítima que rige las actuaciones ante las autoridades.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		La declaración juramentada es un documento legal que compromete al aspirante con la veracidad de la información proporcionada. 2. Verificación en la plataforma ADRES: Se realizará una consulta en la plataforma de ADRES para confirmar el estado del participante en el sistema de salud. - Estado NO admitido para ser atendido en el programa: Activo Contributivo Cotizante - Los demás estados que genere el ADRES serán admitidos para continuar con la atención del participante.
Edad	Ser mayor de edad	Al momento de inscripción se verificará la edad de los participantes a través de sus cédulas de ciudadanía o contraseña o documento equivalente para extranjeros. En todos los casos, el documento de identidad debe estar vigente, según el certificado expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil. Para personas con cédula de extranjería, validar en Migración Colombia este requisito.
Residencia	Residir en Bogotá	Para verificar la residencia en Bogotá de los aspirantes, se validará la información a través de dos mecanismos obligatorios al momento de la inscripción: 1. Declaración juramentada: El aspirante deberá firmar una declaración juramentada donde certifique, bajo la gravedad de juramento, que reside en la ciudad de Bogotá al momento de la inscripción. Se presume la buena fe del declarante, en línea con el principio de confianza legítima que rige las actuaciones ante las autoridades. 2. Soporte de residencia: El aspirante deberá adjuntar uno de los siguientes documentos que acrediten su residencia en Bogotá:

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		• Certificado de residencia expedido por la Secretaría Distrital de Gobierno. • Recibo de servicio público (agua o luz) con una antigüedad no superior a 60 días, donde figure la dirección del aspirante, la cual debe coincidir con la dirección reportada por el participante en la declaración juramentada. • Contrato de arrendamiento vigente a nombre del aspirante, que demuestre su residencia en Bogotá. • Certificado de consulta del lugar de votación en la Registraduría Nacional del Estado Civil. • Certificación de atención en una IPS o registro en el SISBEN de Bogotá, con fecha no superior a 60 días. • Registro Único Tributario (RUT). • Certificación de estudios presenciales en una institución educativa ubicada en Bogotá, con fecha no superior a 30 días. • Certificado de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) de la Plataforma ADRES que acredite atención en Bogotá.
Permiso de trabajo para extranjeros	Cumplir con las condiciones legales vigentes para poder vincularse a un empleo formal en Colombia.	Al momento de inscripción, se verificará si los participantes son colombianos y en caso de que no, la persona debe contar con los permisos de trabajo pertinentes, como son Cédula de Extranjería Vigente, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 834 de 2013, o el Permiso por Protección Temporal.

Nota: En el caso que el participante no cumpla con los requisitos de elegibilidad, se le informará que no podrá atendido por medio del Programa Socios Talento Capital 2.0, no obstante, lo invita a registrarse en la Agencia de Empleo para ser atendido a través de la misma.

b) Evidencia

- Documentos en pdf cargados en plataforma STC de acuerdo con los insumos de verificación expuestos en la Tabla de Criterios para verificación de elegibilidad en paquete especializado.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

9.3. Registro de participantes

a) Descripción del servicio

En este servicio se verifica la existencia de cada participante en el sistema autorizado por el Servicio Público de Empleo (SPE) del operador con hoja de vida diligenciada al 100%. En caso de no encontrarse registrado, se procede a su creación en el sistema.

Nota: Ver el procedimiento del capítulo 8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE BÁSICO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS– 8.3. Registro de Participantes"

b) Evidencia

- Registro del participante en la plataforma de empleo autorizada por el SPE.

9.4. Orientación ocupacional

a) Descripción del servicio

Proceso de acompañamiento personalizado para identificar las competencias, intereses y necesidades de cada participante, con el fin de construir su perfil ocupacional; analizar la relación entre dicho perfil y las demandas del mercado laboral y asesorar en la búsqueda de empleo, brindando herramientas y estrategias efectivas.

Nota: Ver el procedimiento del capítulo 8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE BÁSICO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS– 8.4. Orientación ocupacional"

b) Estándar establecido para el Concepto de orientación en paquete especializado:

La estructura mínima del concepto de orientación[3] para el paquete Especializado será:

STC2.0 - *[Nombre del participante]* es atendido(a) bajo el programa al catalogarse como *[mujeres, joven, migrante, adulto mayor de 50 años]*. esta interesado(a) en cargos como *[Interés laboral]*. Su formación académica es *[último nivel de estudio finalizado],* con experiencia en cargos como *[nombre del cargo]* Así mismo, se identifica que la principal barrera de acceso al mercado laboral es *[escribir la barrera que se mitigará]*, la cual se mitiga con *[escribir la mitigación entrega(s)]*. Se remite a capacitación en habilidad técnica *[nombre del curso]*. Por último, se dan las indicaciones para la gestión de búsqueda de empleo como son *[recomendaciones del orientador].* Orientador: *[Nombre del orientador].*

[3] La estructura del concepto de orientación podrá variar en términos de redacción de cada uno de los orientadores, lo que no compromete los requisitos mínimos del mismo.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

c) Evidencia

- Concepto de orientación de acuerdo con la estructura mínima definida en la descripción del servicio registrada en el Anexo No. 3 Formato de Clasificación y Seguimiento FCS y en concordancia textual en el apartado para registrar este concepto en la plataforma de empleo aprobada por el SPE.

9.5. VRD – Valoración del Riesgo al Desempleo: Clasificación de los participantes según el tipo de paquete

a) Descripción del servicio

Mediante la aplicación de esta herramienta, que permite determinar el grado de riesgo de desempleo de cada participante, el operador podrá generar una valoración que permita definir el paquete de servicios específico que mejor se adapte a sus necesidades y situación particular.

Mediante la aplicación de esta herramienta, que permite determinar el grado de riesgo de desempleo de cada participante, el operador podrá generar una valoración que permita definir el paquete de servicios específico que mejor se adapte a sus necesidades y situación particular.

Nota: Ver el procedimiento del capítulo ”8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE BÁSICO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS– 8.5.VR”

b) Evidencia

- Documento pdf generado desde el aplicativo VRD con la categorización (bajo, moderado o alto) en concordancia con el porcentaje de riesgo generado.

9.6. Autopostulación

a) Descripción del servicio

En esta etapa se propenderá por la autogestión por parte del participante, la cual debe ser evidenciable de manera obligatoria con la autopostulación a alguna de las vacantes del operador para la identificación en el aplicativo autorizado por el SPE al prestador. (*Esta autopostulación NO excluye el servicio de remisión y seguimiento a la remisión de parte del operador*)

Nota: se refuerza que todo aquel participante proveniente de jóvenes con oportunidades, el paquete será definido directamente por la SDIS. - Ver el procedimiento del capítulo “8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE BÁSICO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS– 8.6. Autopostulación”

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

b) Evidencia

- Documento pdf generado desde la consulta en la plataforma de empleo de Kuepa en el apartado de autopostulación que permita identificar dicha acción realizada por el participante a una de las vacantes gestionadas por el operador.

9.7. Gestión empresarial

a) Descripción del servicio

Este servicio tiene como objetivo desarrollar acciones y estrategias con el fin de crear o fortalecer alianzas con empresas que den apertura al ejercicio de colocación de los participantes atendidos en el marco del programa.

Nota: Ver el procedimiento del capítulo "8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE BÁSICO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS– 8.7. Gestión Empresarial"

b) Evidencia

- Para este servicio, atendiendo a que se desarrolla según necesidad, no se requiere una evidencia específica por atendido y se llevará a cabo mediante el reporte en subcomités o mesas de asistencia técnica referente a las alianzas empresariales y, vacantes y puestos de trabajo producto de las estrategias de gestión en este servicio.

9.8. Formación en habilidades técnicas

a) Descripción del servicio

Este servicio se centra en el desarrollo de habilidades técnicas específicas, alineadas con el perfil del participante. Se ofrece formación en áreas técnicas relevantes para el mercado laboral, incrementando las oportunidades de inserción laboral.

Los cursos formativos que se ofrecen cumplen con los lineamientos normativos vigentes, como los establecidos en la Resolución 3229 de 2022 del Ministerio del Trabajo y el Decreto 1072 de 2015, y el Decreto 1075 de 2015, que regulan la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y la Educación Informal en **un número mínimo de veinte (20) horas para la población en general y un mínimo de (40) horas para la población proveniente del programa Jóvenes con Oportunidades en paquete especializado, en habilidades técnicas**. Además, hacen énfasis en la **pertinencia de la formación**, alineados con las demandas del mercado laboral y las necesidades de los participantes. Para ello, se considerarán las vacantes disponibles, las tendencias del mercado y los perfiles ocupacionales con mayor proyección.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

b) *Condiciones específicas de la formación:*

- Es condición obligatoria que la totalidad de la información y el material de estudio empleado en el proceso de formación estén disponibles en la plataforma privada utilizada por la entidad formadora. En ninguna circunstancia se realizará el uso de plataformas de acceso público y/o masivo, tales como YouTube, Facebook, TikTok, Instagram, entre otras, como medios principales para el desarrollo de los programas de formación.

- Modalidad de los Programas de Formación: La totalidad de los programas de formación se desarrollan en una modalidad virtual y se estructuran combinando espacios de aprendizaje sincrónicos y asincrónicos para favorecer la participación y desarrollo del curso por parte del participante.

- La formación tendrá una duración de mínimo 20 horas para población general y 40 horas para población proveniente de JCO, en habilidades técnicas en modalidad virtual, de las cuales como mínimo se tendrán 5 horas en formación sincrónica y el restante en formación asincrónica que permita al participante de la formación navegar por los diferentes contenidos cargados en la plataforma.

- Kuepa será la entidad formadora, utilizando su plataforma propia para alojar las lecciones con sus contenidos y actividades evaluativos necesarios para llevar a cabo la formación asincrónica. Asimismo, los estudiantes se conectarán a las sesiones sincrónicas a través de esta plataforma, contando con el apoyo de tutores expertos. (Ver instructivo Uso plataforma de formación)

  En esta plataforma, la formación se estructura en cursos, que a su vez están compuestos por lecciones, que ofrecen una variedad de recursos de aprendizaje, diseñados para que los estudiantes alcancen los objetivos propuestos. La plataforma no solo rastrea el consumo de contenidos, indicando el avance y la completitud del estudiante, sino que también es capaz de medir la velocidad de consumo, la persistencia y la precisión de las respuestas. Esto genera un índice completo de actividad en la plataforma, conocido como IGA, que proporciona una visión más holística del proceso de aprendizaje. El IGA, junto con la asistencia a sesiones sincrónicas y las actividades derivadas de estas, permitirá verificar el cumplimiento de las horas estipuladas y el logro de los objetivos de formación.

- Plataforma privada de formación y evidencias de asistencia y conexión: Se presentarán evidencias verificables de conexión a la plataforma privada designada por la entidad capacitadora para el desarrollo de los programas.

  La plataforma de formación permitirá generar un Certificado de asistencia de la formación en habilidades técnicas (Ver Anexo Formato de certificación de asistencia por la culminación del curso), el cual se genera al cumplimiento del 100% de la intensidad horaria requerida (mínimo 20 horas para población general y 40 horas para población

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

proveniente de JCO) y las actividades propias de cada curso formativo. El certificado contará mínimo con los siguientes requisitos:

- Entidad educativa que dicta y certifica el curso formativo con sus respectivos datos de identificación y logos.
- Datos de identificación del participante (Nombre completo, tipo y número del documento de identidad)
- Nombre del curso formativo
- Intensidad horaria (mínimo 20 horas para población general y 40 horas para población proveniente de JCO)
- Modalidad del curso formativo
- Fechas de inicio y finalización del curso formativo
- Fecha de emisión de la certificación

Así mismo, la plataforma de formación Kuepa, permitirá evidenciar el acceso y navegación en las diferentes sesiones formativas de acuerdo con las Tablas de *Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas* según cada curso. Esta evidencia de acceso y avance en la navegación de contenidos, además de visualizarse en la plataforma, permitirá descargarse por medio de una base que genera la misma plataforma de formación de Kuepa, en la que se podrá visualizar:

- Para los espacios sincrónicos: una base descargada que muestra los datos básicos del participante, la fecha de asistencia a cada una de las de sesiones y la totalidad del tiempo de asistencia que deberá atender a completitud al mínimo de 5 horas estipuladas como asistencia sincrónica y,
- Para los espacios asincrónicos, una base descargada que muestra, además de los datos básicos del participante, la totalidad del tiempo de navegación como espacio asincrónico, el cual, en sumatoria con el tiempo sincrónico, deberá completar el mínimo de horas establecidas (mínimo 20 horas para población general y 40 horas para población proveniente de JCO).

- El mecanismo que se usará para garantizar que la totalidad de participantes cuenten con la constancia de asistencia se dará a través de la plataforma digital Kuepa que estará alineada con la cantidad de sesiones formativas que recibirá cada participante y que permitirá visualizar que se cumple con las 40 horas de asistencia establecidas para cada curso formativo de los participantes del Programa Jóvenes con Oportunidades y 20 horas para las otras poblaciones de jóvenes que no hacen parte del programa JCO.

c) *Descripción de los procesos de formación:*

Dado que el proceso de formación combina componentes sincrónicos y asincrónicos, se ha concebido una estrategia integral que persigue tres objetivos fundamentales, entrelazados y complementarios, para garantizar una experiencia educativa de alta calidad y efectividad, y se logren los objetivos propuestos.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

- **Asegurar la continuidad y coherencia formativa** entre los procesos sincrónicos y asincrónicos, garantizando que ambos actúen como engranajes de un mismo sistema, reforzándose mutuamente y aprovechando las ventajas de cada uno para tener una mejor experiencia de aprendizaje. Esto se logra al diseñar cada curso no como un proceso con dos momentos diferentes sino como un todo que involucra diferentes fases de aprendizaje, en el que el foco de la atención varía, pero se mantiene una estructura clara de aprendizaje, de esta forma, las sesiones sincrónicas hacen uso de los recursos asincrónicos y estos, a su vez, permiten complementar las enseñanzas y habilidades adquiridas al momento de trabajar con los tutores.

- **Garantizar el logro de objetivos de aprendizaje.** Cada elemento, desde las sesiones sincrónicas hasta los recursos didácticos disponibles en la plataforma, ha sido meticulosamente diseñado mediante un diseño pedagógico centrado en el aprendizaje efectivo: La arquitectura de los cursos se cimienta en la probada metodología del hexágono, un marco pedagógico que asegura una experiencia de aprendizaje estructurado y eficiente. Esta metodología se despliega a través de una secuencia didáctica cuidadosamente orquestada en tres fases interconectadas:

  - Inicio (Enganche y Motivación): Esta fase inicial es crucial para despertar el interés y la curiosidad del estudiante. Se enfoca en generar una fuerte motivación hacia los nuevos aprendizajes, conectando los contenidos con experiencias previas o con la relevancia de estos en el mundo real. A través de actividades introductorias dinámicas, preguntas disonantes o estudios de caso iniciales, se busca crear un ambiente propicio para el descubrimiento y la participación.

  - Desarrollo (Enunciación y modelación): En esta fase se procede a la enunciación estructurada de las enseñanzas y conceptos fundamentales. Se integra de manera explícita el modelado de procesos de pensamiento, donde los tutores demuestran cómo abordar analizar información, conectarla con las necesidades de su entorno propio y hacer una aprehensión de ellas. Asimismo, se incorporan situaciones prácticas diseñadas para que los estudiantes identifiquen sus fortalezas y debilidades en la aplicación de los conocimientos.

  - Cierre (Síntesis y Evidencia de Aprendizaje): La fase final se dedica a la síntesis de las ideas fundamentales y a la consolidación de los aprendizajes. Se fomenta la recapitulación de los conceptos clave y la elaboración de conclusiones significativas. Esta etapa es fundamental para que los estudiantes evidencien su aprendizaje y el progreso alcanzado a lo largo del curso, conectándolo con los aprendizajes asincrónicos, de modo que se logre una adecuada consonancia entre los tipos de sesiones.

Las sesiones virtuales sincrónicas están dosificadas para mantener la atención sostenida del estudiante y optimizar la aprehensión del conocimiento. Se alternan dinámicamente momentos de enunciación y explicación por parte del tutor, con el análisis colaborativo de estudios de

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

caso, y períodos de trabajo individual o grupal. Esta diversificación de actividades pedagógicas no solo previene la fatiga, sino que también estimula diferentes estilos de aprendizaje y promueve una mejor asimilación y retención de los conocimientos, al facilitar la interacción activa y la aplicación práctica de los contenidos. En el anexo ii. Instructivo Uso de plataforma de formación se expone brevemente el proceso de acceso y consumo de contenidos en la plataforma Kuepa.

- **Acompañamiento Personalizado y Proactivo.** La experiencia acumulada ha demostrado de manera fehaciente que el acompañamiento personalizado, brindado por gestores estudiantiles dedicados y capacitados, constituye una estrategia de eficiencia excepcionalmente alta para garantizar la retención de los estudiantes y el éxito en el logro de sus aprendizajes. Estos gestores no son meros puntos de contacto, sino figuras clave cuya misión trasciende la administración: son guías comprometidos que acompañan a cada estudiante de forma individualizada a lo largo de su proceso de aprendizaje. Su rol incluye el monitoreo constante del progreso académico, asegurando una conexión regular y efectiva tanto a la plataforma de aprendizaje como a las sesiones sincrónicas. Además, actúan como un canal directo para la resolución de dudas e inquietudes, proporcionando claridad y apoyo oportuno.

La totalidad de los programas propuestos contienen la siguiente descripción:

Formación para población en general que no hace parte del programa JCO

i. Curso: Herramientas ofimáticas

- Objetivo del curso: Dominar el uso de las principales herramientas ofimáticas de Google Workspace y Canva, permitiéndoles crear, gestionar, analizar y visualizar información de manera efectiva y eficiente, y así optimizar su productividad y facilitar la toma de decisiones informadas en cualquier entorno digital y profesional.
- Intensidad horaria: 20 horas (mínimo 5 horas en espacios sincrónicos)

Tabla 7 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso herramientas ofimáticas 20 hrs

Jornada o sesión	Concepto(s) a enseñar	Didáctica (cómo lo voy a enseñar)	Actividad de apropiación (ejercicio práctico)	Mecanismo de acompañamiento del aprendizaje
1. Sistema de comunicación dese la Suite Google Drive	Introducción al curso objetivos generales, estructura, metodología y seguimiento. Comunicación y organización con Correo (Gmail).	La metodología del curso se basa en un ciclo pedagógico constante por sesión. Inicia con el Tiempo asincrónico para la revisión conceptual autónoma. Luego, en la misma sesión	**Ejercitación en plataforma**: Cuestionario interactivo sobre conceptos básicos de ambientes virtuales y Google Drive (ej. tipo de permisos, opciones de compartición).	El progreso del aprendizaje se acompaña de forma continua y formativa en cada ciclo didáctico, a través de los siguientes mecanismos para todas las sesione:

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	Planificación y agendamiento con Calendario. Videoconferencias y colaboración con Meet.	con el tutor, el Tiempo sincrónico comprende una Fase de entrenamiento de aplicación práctica en escenarios contextualizados y una Fase de Demostración (Verificación de Enseñanzas) para consolidar el aprendizaje. Esta estructura, aunque consistente, adapta su didáctica en cada fase para progresar en la complejidad de los conceptos y desafíos prácticos. **Tiempo asincrónico:** Los participantes inician el ciclo revisando los materiales conceptuales y recursos dispuestos en la plataforma LMS, facilitando su familiarización y preparación con el entorno digital básico. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor guía la sesión facilitando la exploración y la interacción práctica con los elementos	Permite múltiples intentos. **Actividad de simulación en clase:** "Configuración de Proyecto Básico": Guiados por el tutor, los participantes crearán en vivo una estructura de carpeta principal y dos subcarpetas en Google Drive, y simularán el acto de "subir" un archivo a cada una, practicando el arrastre y la organización. **Actividad práctica en clase:** "Mi Espacio Digital Organizado": Crear en Google Drive una estructura de tres carpetas anidadas (ej. "Mi Portafolio > Proyectos > Curso Ofimática") y compartir la carpeta principal con un enlace de "Visualizador".	**Progreso en plataforma (consumo de contenido)**: Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas**: Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		fundamentales del ambiente de trabajo digital y la gestión de archivos. Se realizan demostraciones interactivas que contextualizan el manejo inicial y la colaboración elemental. **Fase de Demostración**: Se realiza una actividad de aplicación práctica diseñada para evaluar la comprensión operativa y el dominio de las funciones básicas para interactuar en el entorno digital.		
2. Principales funciones de la herramienta de textos Google	Interfaz de Google Docs. Creación, apertura y guardado de documentos. Formato de texto: fuente, tamaño, estilo (negrita, cursiva, subrayado), color. Formato de párrafo: alineación, sangrías, interlineado, listas. Tips para el uso del procesador de textos de Google	**Tiempo asincrónico:** Los participantes acceden y revisan los materiales conceptuales en la plataforma LMS, preparando el terreno para la elaboración y el formato de documentos de texto. **Tiempo sincrónico: Fase de entrenamiento:** El tutor orienta la clase hacia la construcción y el refinamiento	**Ejercitación en plataforma:** Ejercicios de arrastrar y soltar o emparejamiento sobre herramientas de formato de texto y párrafo en Google Docs (ej. identificar icono de negrita, función de interlineado). **Actividad de simulación en clase**: "Formato Rápido de Comunicado": El tutor proporcionará un texto sin formato. En clase, los participantes deberán	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		estético de documentos de texto para comunicación profesional. Se realizan demostraciones de aplicación precisa de herramientas de formato que aseguran la presentación clara y coherente de la información. **Fase de Demostración:** Se lleva a cabo una actividad práctica para que los participantes demuestren la capacidad de estructurar y dar forma a documentos para un propósito comunicativo definido.	aplicar títulos, subtítulos, listas (numeradas o con viñetas) y ajustar alineaciones para dar una apariencia de comunicado profesional. **Actividad práctica en clase:** "Memo Interno Simple": Crear un documento nuevo en Google Docs titulado "Actualización de Políticas", que incluya un encabezado, al menos tres párrafos con formato (alineación, sangría), y una lista de tres puntos clave.	posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
3.Funcionalidades en presentaciones de Google y Canva	Introducción a Google Slides: interfaz y creación. Introducción a Canva: interfaz y uso de plantillas. Inserción de texto, imágenes y formas. Diseño de diapositivas y composición básica. Consejos para una presentación clara y efectiva.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes consultan los materiales conceptuales en la plataforma LMS, profundizando en los principios de diseño y las funcionalidades de las herramientas de presentación. **Tiempo sincrónico: Fase de entrenamiento:**	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario sobre principios básicos de diseño visual y elementos de una buena presentación (ej. elección de colores, uso de imágenes, propósito de las transiciones). **Actividad de simulación en clase:** "Diseño de Diapositiva de Apertura": Con guía del tutor, los	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		El tutor conduce la clase hacia la creación y composición visual de presentaciones efectivas y atractivas. Se realizan demostraciones de principios de diseño, composición y uso de elementos gráficos y multimedia para construir mensajes de alto impacto visual. **Fase de Demostración:** Se realiza una actividad práctica diseñada para que los participantes demuestren su habilidad en el diseño y la articulación visual de ideas mediante herramientas de presentación.	participantes diseñarán una única diapositiva de "Introducción" para una presentación de un tema libre, incorporando texto, una imagen y una forma simple, practicando la composición visual y el uso de plantillas básicas. **Actividad práctica en clase:**" Mini-Presentación Personal": Diseñar una presentación de 2-3 diapositivas (usando Google Slides o Canva) sobre "Mis Intereses" o "Mis Habilidades", aplicando formatos de texto, inserción de imágenes, y al menos una transición o animación.	**Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
4. Uso de la herramienta hojas de cálculo de Google	"Interfaz de Google Sheets (celdas, filas, columnas, rangos). Tipos de datos. Fórmulas aritméticas básicas (+, -, *, /).	**Tiempo asincrónico:** Los participantes estudian los materiales conceptuales dispuestos en la plataforma LMS, introduciéndose en la lógica de las hojas de cálculo y las operaciones fundamentales.	**Ejercitación en plataforma:** Preguntas de selección múltiple sobre la identificación de celdas, filas, columnas y la sintaxis básica de una fórmula (ej. cómo se inicia una fórmula, cuál es la función de SUMA). **Actividad de simulación en**	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Tiempo sincrónico: Fase de entrenamiento: El tutor orienta la clase a la organización sistemática de datos y la ejecución de cálculos primarios en hojas de cálculo. Se realizan demostraciones prácticas de entrada de información, aplicación de fórmulas fundamentales y uso de funciones básicas para la gestión numérica. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico que evalúa la habilidad para estructurar datos y realizar operaciones computacionales básicas en una hoja de cálculo.	**clase:** "Cálculo Rápido de Inventario": El tutor proporcionará una tabla pequeña (ej. 3 productos con cantidad y precio unitario). Los participantes deberán ingresar los datos y usar una fórmula básica para calcular el "Total de Inventario" de cada producto en vivo. **Actividad práctica en clase:** "Mi Control Básico de Gastos": Crear una hoja de cálculo en Google Sheets con dos columnas (Concepto, Monto) y registrar 5 gastos personales. Utilizar la función SUMA para calcular el "Total de Gastos" y aplicar formato de moneda a la columna de montos.	a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

ii. Curso: Marketing Digital

- Objetivo del curso: Desarrollar las bases fundamentales del marketing digital, incluyendo el diagnóstico empresarial y la formulación de estrategias y objetivos claros y medibles con metodologías como SMART y STAR, para construir un perfil competitivo y abrir nuevas oportunidades laborales en el dinámico mundo digital.
- Intensidad horaria: 20 horas (mínimo 5 horas en espacios sincrónicos)

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Tabla 8 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Marketing digital 20 hrs

Jornada o sesión	Concepto(s) a enseñar	Didáctica (cómo lo voy a enseñar)	Actividad de apropiación (ejercicio práctico)	Mecanismo de acompañamiento del aprendizaje
1. Tipos de marketing y componentes del mercado	Introducción al curso y objetivos generales. Estructura y metodología del programa. Marketing en tiempos de crisis. El mercado online y offline. Componentes básicos del mercado (4Ps). Diferenciación de tipos de marketing.	La metodología del curso se basa en un ciclo pedagógico constante por sesión. Inicia con el Tiempo asincrónico para la revisión conceptual autónoma. Luego, en la misma sesión con el tutor, el Tiempo sincrónico comprende una Fase de entrenamiento de aplicación práctica en escenarios contextualizados y una Fase de Demostración (Verificación de Enseñanzas) para consolidar el aprendizaje. Esta estructura, aunque consistente, adapta su didáctica en cada fase para progresar en la complejidad de los conceptos y desafíos prácticos. **Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales dispuestos en la plataforma LMS, introduciéndose a los conceptos de marketing digital, el mercado y sus	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario interactivo sobre los conceptos de marketing online y offline, los 4Ps del marketing, y los diferentes tipos de marketing. Permite múltiples intentos para reforzar la comprensión. **Actividad de simulación en clase:** Análisis de Escenario de Mercado Guiados por el tutor, los participantes analizarán un caso de estudio real o ficticio de una empresa. Identificarán los componentes del mercado relevantes (4Ps) y discutirán qué tipo de marketing sería más adecuado considerando el contexto actual (ej. marketing en tiempos de crisis). **Actividad práctica en clase:** Un documento (en Google Docs o similar) donde el estudiante organice y presente visualmente los conceptos clave	El progreso del aprendizaje se acompaña de forma continua y formativa en cada ciclo didáctico, a través de los siguientes mecanismos para todas las sesiones: **Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:**

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		componentes esenciales. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor orientará la clase para comprender el propósito del curso y la metodología. Se realizarán demostraciones y discusiones guiadas sobre los conceptos de mercado online y offline, el papel del marketing en tiempos de crisis y la diferenciación de tipos de marketing y los componentes básicos del mercado (4Ps). **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes identificarán los tipos de marketing y componentes del mercado relevantes para un caso de estudio inicial, presentando sus hallazgos en un esquema o resumen clave.	sobre los tipos de marketing, los componentes del mercado (4Ps) y una breve reflexión sobre la importancia de adaptar el marketing a los tiempos actuales."	Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
2. Marketing adaptado al diagnóstico empresarial	Marketing y servicio al cliente. Identificación del tipo de marketing ideal por empresa.	Tiempo asincrónico: Los participantes explorarán los materiales en la plataforma LMS relacionados con la	**Ejercitación en plataforma:** Mini-ejercicio de arrastrar y soltar en el LMS para emparejar	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	Desarrollo de un plan de estrategia de marketing. Transformación del marketing con diagnóstico inicial. Estrategias de marketing específicas según diagnóstico.	adaptación del marketing al diagnóstico empresarial, incluyendo cómo identificar el tipo de marketing ideal y desarrollar un plan estratégico. **Tiempo sincrónico:** El tutor facilitará la sesión para explorar conocimientos previos sobre marketing y servicio al cliente. Se guiará la identificación del tipo de marketing a desarrollar según la empresa y cómo elaborar un plan estratégico, enfocándose en estrategias específicas basadas en un diagnóstico inicial. **Fase de demostración**: Los estudiantes realizarán un ejercicio práctico para identificar el tipo de marketing que se debe desarrollar en una empresa a partir de un diagnóstico inicial simulado.	necesidades empresariales con posibles tipos de marketing o elementos estratégicos. **Actividad de simulación en clase:** "Diagnóstico y Propuesta Inicial: Guiados por el tutor, los participantes simularán el diagnóstico inicial de una pequeña empresa. Identificarán sus principales desafíos de marketing y propondrán un tipo de marketing ideal junto con una idea para una estrategia inicial. **Actividad práctica en clase:** Un documento conciso donde el estudiante presente el diagnóstico de una empresa (ficticia o real, simplificada), identificando sus principales retos y proponiendo un tipo de marketing adecuado junto con una idea inicial de estrategia y su justificación."	de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
3.Definición de estrategias y objetivos SMART	Aplicación de conocimientos previos.	**Tiempo asincrónico**: Los participantes revisarán los materiales	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario interactivo donde se deben reescribir	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):**

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	Marketing Mix y metodología SMART. Elementos del método SMART. Ejemplos de estrategias de mercadeo con SMART. Definición de estrategias y objetivos propuestos.	conceptuales en la plataforma LMS sobre la definición de estrategias y objetivos, con énfasis en la metodología SMART y sus componentes. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor guiará la clase para aplicar y demostrar el dominio de los conocimientos previos. Se realizarán demostraciones y ejercicios guiados sobre el Marketing Mix, la metodología SMART para la definición de objetivos de mercadeo y el análisis de ejemplos de estrategias formuladas. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes formularán claramente al menos 3 objetivos de marketing siguiendo el criterio SMART para un proyecto o empresa asignado, y justificarán cada elemento de SMART.	objetivos de marketing genéricos para hacerlos SMART, identificando qué elemento (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound) falta en cada ejemplo. **Actividad de simulación en clase:** "Formulación de Objetivos SMART Guiada"": Guiados por el tutor, los participantes trabajarán en un caso práctico para definir al menos tres objetivos de marketing utilizando la metodología SMART. El tutor proveerá retroalimentación en tiempo real para asegurar la correcta formulación. Actividad práctica en clase: Un documento (en Google Docs o Sheets) donde el estudiante formule claramente al menos 3 objetivos de marketing siguiendo el criterio SMART para un proyecto o empresa asignado, y justifique cada elemento de SMART."	Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

4.Marketing mix y método STAR	Aplicación de conocimientos previos. Marketing Mix y método STAR. Desglose de elementos del Marketing Mix. Rol del Marketing Mix en la estrategia. Método STAR en la definición y evaluación de objetivos.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes explorarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS relacionados con el Marketing Mix y el método STAR, así como su aplicación en la definición de objetivos de mercadeo. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor facilitará la clase para aplicar y demostrar el dominio de los conocimientos previos. Se desglosarán los elementos del Marketing Mix y su rol en la estrategia, y se reconocerá el método STAR en la definición y evaluación de objetivos. Se abordará la importancia de la auxiliar administrativa y la experiencia de servicio excepcional. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes desglosarán una estrategia de marketing (asignada	**Ejercitación en plataforma:** Actividad de emparejamiento de los elementos del Marketing Mix (Producto, Precio, Plaza, Promoción) con ejemplos de acciones de marketing. También, un breve cuestionario sobre el propósito del método STAR. **Actividad de simulación en clase:** Desglose de Estrategia con Marketing Mix y STAR: Guiados por el tutor, los participantes tomarán una estrategia de marketing dada y desglosarán sus acciones según los elementos del Marketing Mix. Luego, aplicarán el método STAR para evaluar un objetivo o una acción específica dentro de esa estrategia. **Actividad práctica en clase:** Un documento donde el estudiante desglose una estrategia de marketing (asignada o propuesta) utilizando los elementos del Marketing Mix (4Ps) y	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		o propuesta) utilizando los elementos del Marketing Mix (4Ps) y aplicarán el método STAR para evaluar al menos un objetivo o acción dentro de esa estrategia, justificando su análisis.	aplique el método STAR para evaluar al menos un objetivo o acción dentro de esa estrategia, justificando su análisis.	

iii. Curso: Servicio al cliente

- Objetivo del curso: Comprender la psicología de la decisión de compra del cliente y dominar las estrategias de gestión efectiva de quejas, la creación de experiencias memorables y la atención en canales digitales, para que fortalezcas tus habilidades clave y mejores tus oportunidades de empleo iniciales en el sector de servicio al cliente.
- Intensidad horaria: 20 horas (mínimo 5 horas en espacios sincrónicos)

Tabla 9 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Servicio al cliente 20 hrs

Jornada o sesión	Concepto(s) a enseñar	Didáctica (cómo lo voy a enseñar)	Actividad de apropiación (ejercicio práctico)	Mecanismo de acompañamiento del aprendizaje
1. Fundamentos de los Factores psicológicos en la decisión de compra de un cliente	Introducción al curso Objetivo del curso Factores psicológicos en la decisión de compra. La Pirámide de Maslow Mensajes Subliminales y Neuromarketing. Impacto de la Atención al Cliente en las Ventas.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales dispuestos en la plataforma LMS sobre "La Pirámide de Maslow", "Mensajes Subliminales" y "Neuromarketing", para comprender los factores psicológicos que influyen en la decisión de compra del cliente. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:**	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario interactivo sobre los factores psicológicos en la decisión de compra, incluyendo la Pirámide de Maslow y el impacto de la atención al cliente. **Actividad de simulación en clase:** "Análisis de Motivadores de Compra": Guiados por el tutor, los participantes analizarán un caso de cliente para identificar los factores psicológicos que	El progreso del aprendizaje se acompaña de forma continua y formativa en cada ciclo didáctico, a través de los siguientes mecanismos para todas las sesiones: **Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		El tutor orientará la clase en la comprensión de "La Pirámide de Maslow en el Servicio al Cliente: Satisfaciendo las Necesidades de tus Clientes" y el "Impacto de la Atención al Cliente en las Ventas". Se realizarán demostraciones y discusiones guiadas sobre "La Pirámide de Maslow" y los principios de influencia en el comportamiento del consumidor, asociados a "Neuromarketing". **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes aplicarán los conceptos de "Factores psicológicos en la decisión de compra de un cliente" (incluyendo el impacto de la persuasión) a un escenario de decisión de compra.	influyen en su compra y discutirán cómo la atención al cliente puede impactar en esa decisión. **Actividad práctica en clase:** Un documento conciso donde el estudiante identifique y describa cómo los factores psicológicos influyen en la decisión de compra de un cliente en un escenario dado, destacando el rol del servicio al cliente.	a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
2. Gestión efectiva de quejas y reclamos	Gestión y Resolución de Quejas y Reclamos. Comunicación en momentos difíciles. Manejo de Reclamos en Canales Digitales.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS sobre "Modelo de Resolución de	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario de escenarios donde se debe elegir la mejor acción o fase para gestionar un reclamo de manera efectiva, o la comunicación	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	Análisis de Casos de Empresas Líderes en gestión de quejas	Quejas y Reclamos", "Comunicación en momentos difíciles" y "Manejo de Reclamos en Canales Digitales". **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor guiará la clase en la aplicación práctica del "Modelo de Resolución de Quejas y Reclamos". Se realizarán demostraciones de "Comunicación en momentos difíciles" y se abordará el "Manejo de Reclamos en Canales Digitales" (ej. redes sociales, chat). **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes aplicarán un modelo de resolución de quejas a un escenario simulado, demostrando "Comunicación en momentos difíciles" a través de "Manejo de Reclamos en Canales Digitales.	adecuada en un momento difícil. **Actividad de simulación en clase:** "Role Play: Resolución de Reclamo Digital": Guiados por el tutor, los participantes simularán la atención a un reclamo de cliente a través de un canal digital, aplicando un modelo de resolución y técnicas de comunicación efectiva. **Actividad práctica en clase:** Un documento conciso donde el estudiante redacte una respuesta efectiva a un reclamo de cliente en un canal digital, justificando el uso de un modelo de resolución y las técnicas de comunicación aplicadas.	dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
3.Creación de experiencias memorables para el cliente	Mapa de la Experiencia del Cliente e interacciones clave.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales en la	**Ejercitación en plataforma:** Mini-ejercicio interactivo donde se asocian ejemplos de	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):**

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	Pilares de la Satisfacción Postventa y Fidelización. Estrategias para Superar Expectativas del Cliente. Casos de Éxito en Servicio al Cliente vía Redes Sociales.	plataforma LMS sobre el "Mapa de la Experiencia del Cliente", "Los 4 Pilares de la Satisfacción Postventa" y "Estrategias para Superar las Expectativas del Cliente". **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor facilitará la clase para comprender el "Mapa de la Experiencia del Cliente: Identificando los Puntos Clave" y "cada interacción". Se realizarán demostraciones de "Estrategias para Superar las Expectativas del Cliente en Cada Interacción" y se analizarán "Casos de Éxito en Servicio al Cliente a través de Redes Sociales", enfocándose en "Los 4 Pilares de la Satisfacción Postventa". **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes mapean un segmento clave de la "Experiencia del Cliente", identificando	interacciones con puntos clave de la experiencia del cliente o estrategias para superar expectativas. **Actividad de simulación en clase:** "Diseño de Momento Memorable": Guiados por el tutor, los participantes seleccionarán un punto de interacción clave en el viaje del cliente y diseñarán una acción específica para superar sus expectativas y crear una experiencia memorable. **Actividad práctica en clase:** Un documento conciso donde el estudiante describa una estrategia para crear una experiencia memorable en un punto de interacción específico del cliente, destacando cómo se aplica para superar expectativas.	Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		interacciones y proponiendo "Estrategias para Superar las Expectativas del Cliente" en un punto de contacto de servicio.		
4. Atención al cliente en canales digitales	Dominio del Servicio al Cliente en Canales Digitales. Respuestas Rápidas y Soluciones Efectivas. Mejores Prácticas para la Atención al Cliente Digital. Tendencias Digitales y Fortalecimiento de Marca.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales en la plataforma LMS sobre "Respuestas Rápidas, Soluciones Efectivas: Dominando la Atención al Cliente en Canales Digitales", "La Clave del Éxito: Mejores Prácticas para la Atención al Cliente Digital" y "El Futuro de la Atención al Cliente: Tendencias Digitales para Fortalecer tu Marca". **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor guiará la clase para comprender cómo ofrecer "Respuestas Rápidas, Soluciones Efectivas: Dominando la Atención al Cliente en Canales Digitales" mediante "Mejores Prácticas para la Atención al Cliente Digital". Se explorarán	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario de escenarios donde se debe elegir la respuesta digital más efectiva y rápida para una consulta de cliente, o la mejor práctica para un canal digital. **Actividad de simulación en clase:** "Simulación de Interacción Digital Efectiva": Guiados por el tutor, los participantes practicarán la redacción de respuestas concisas y efectivas para un escenario de atención al cliente digital, aplicando las mejores prácticas. **Actividad práctica en clase:** Un documento conciso donde el estudiante redacte una respuesta para un cliente en un canal digital (ej. chat o email), demostrando el dominio de la	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		"Tendencias Digitales para Fortalecer tu Marca" a través de la atención al cliente. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes redactarán una respuesta efectiva y rápida a una consulta de cliente a través de un canal digital, aplicando las enseñanzas de "Respuestas Rápidas, Soluciones Efectivas" y las "Mejores Prácticas para la Atención al Cliente Digital.	atención al cliente digital y el uso de las mejores prácticas.	retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

iv. Curso: Inteligencia Artificial

- Objetivo del curso: Potenciar la productividad individual y grupal en el entorno laboral, adquiriendo una comprensión práctica de la Inteligencia Artificial y dominando el diálogo con ella para optimizar tareas cotidianas, la creación de contenido y la planeación/organización de proyectos. Esto permitirá fortalecer las habilidades digitales y mejorar las oportunidades de empleo iniciales en roles que demandan eficiencia con IA.
- Horas: 20 horas (mínimo 5 horas en espacios sincrónicos)

Tabla 10 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Inteligencia artificial 20 hrs

Jornada o sesión	Concepto(s) a enseñar	Didáctica (cómo lo voy a enseñar)	Actividad de apropiación (ejercicio práctico)	Mecanismo de acompañamiento del aprendizaje
1. Introducción a la IA	Definición práctica de IA para el trabajo. Aplicaciones y ejemplos de IA en roles laborales. Beneficios de la IA en la	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS sobre la definición práctica de IA, sus aplicaciones y beneficios en el trabajo, así como los mitos y realidades.	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario de aplicación donde se asocian tareas laborales con posibles soluciones de IA. **Actividad de simulación en clase:**	El progreso del aprendizaje se acompaña de forma continua y formativa en cada ciclo didáctico, a través de los siguientes mecanismos para todas las sesiones:

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	productividad y eficiencia. Identificación de IA en herramientas de uso común. Desmitificación de conceptos erróneos sobre la IA en el trabajo.	**Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor orientará la clase para comprender la IA desde una perspectiva práctica, explicando sus aplicaciones y beneficios directos en la productividad. Se realizarán discusiones grupales sobre cómo la IA se integra en las herramientas de uso común en el trabajo y se desmitifican conceptos erróneos. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes identificarán ejemplos de aplicaciones de IA en su entorno laboral y explicarán un beneficio concreto de la IA en su rol.	Análisis de Herramientas: ¿Dónde está la IA?: Guiados por el tutor, los participantes identificarán y discutirán dónde la IA ya está presente en las herramientas que usan diariamente en su trabajo (ej. procesadores de texto, correo electrónico, buscadores web generales con IA como Google Search con SGE, o herramientas de Microsoft/Google con IA básica integrada). **Actividad práctica en clase:** Un breve documento digital donde el estudiante liste dos herramientas que usa y describa cómo la IA ya las potencia o podría potenciarlas para mejorar su productividad.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

2. Diálogo con la IA	IA conversacional y sus aplicaciones en el trabajo. Principios de "Prompt Engineering" (ingeniería de prompts) para profesionales. Estructura de un prompt efectivo (contexto, tarea, formato, persona). Tipos de prompts para tareas laborales comunes (generación, resumen, ideación). Consideraciones éticas y de seguridad en el diálogo con IA en el trabajo.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes explorarán la Guía Práctica sobre "Prompt Engineering" y se familiarizarán con las interfaces de algunas "Herramientas de IA Conversacional para la Oficina" (gratuitas como ChatGPT Free, Gemini Free) mencionadas en los recursos. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor presentará las "Herramientas de IA Conversacional para la Oficina" y guiará en los principios de "Prompt Engineering Esencial para Profesionales". Se realizarán demostraciones en vivo sobre cómo estructurar prompts efectivos para diferentes "Tareas Laborales Comunes" utilizando herramientas gratuitas, y se discutirán consideraciones éticas y de seguridad en el diálogo con IA en el trabajo. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes crearán una serie de prompts efectivos para tareas laborales específicas y evaluarán críticamente la calidad y pertinencia de las respuestas generadas por la IA (usando herramientas gratuitas).	**Ejercitación en plataforma:** Ejercicio interactivo de construcción de prompts donde se califica la efectividad de las instrucciones dadas a una IA para un escenario laboral. **Actividad de simulación en clase:** "Taller Práctico de Prompts Laborales": Guiados por el tutor, los participantes redactarán prompts para dos escenarios específicos de trabajo (ej. "escribir un borrador de informe", "resumir un email extenso") utilizando herramientas de IA conversacional gratuitas. Compartirán sus prompts y las respuestas de la IA, recibiendo retroalimentación grupal. **Actividad práctica en clase:** Un documento digital donde el estudiante presente 3 prompts efectivos para tareas laborales distintas, junto con las respuestas generadas por la IA para cada uno y una breve justificación de por qué su prompt fue exitoso o cómo lo mejoraría para el entorno profesional.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

3. Aplicación de la IA para la productividad laboral	Optimización de la gestión de correo electrónico con IA. Creación de contenido rápido (textos, ideas, presentaciones). Investigación y resumen eficiente de información. Gestión de notas y organización de ideas. Herramientas de IA para la traducción y mejora de escritura profesional.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán la Guía Práctica, la Ficha Práctica y el Checklist en la plataforma LMS, familiarizándose con las técnicas de optimización de correo/documentos, creación de contenido y automatización, usando herramientas IA gratuitas. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor demostrará cómo usar la IA (ej. ChatGPT Free, Gemini Free, o IA integrada en Google Docs/Sheets si es gratuita) para "Optimizar tu Correo y Documentos" (ej. resúmenes, respuestas), y para la "Creación de Contenido Rápido con IA" (ej. borradores de texto, ideas para posts). Se guiarán ejercicios para identificar tareas repetitivas y aplicar la IA para "Automatizar Tareas Repetitivas y Libera tu Tiempo con IA". **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes aplicarán herramientas de IA gratuitas para optimizar la gestión de un correo o documento, generarán un fragmento de contenido rápido, y propondrán una tarea de su día a día susceptible de ser automatizada con IA.	**Ejercitación en plataforma:** Escenario interactivo donde se debe elegir la aplicación de IA más adecuada para una tarea de gestión de correo, creación de contenido o automatización de tareas. **Actividad de simulación en clase:** "Taller: IA para mi Productividad Diaria": Guiados por el tutor, los participantes usarán una herramienta de IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) para: 1) Optimizar un correo electrónico o un pequeño párrafo de un documento. 2) Generar ideas o un borrador para un post breve. 3) Identificar una tarea repetitiva en su rutina laboral que la IA podría automatizar. **Actividad práctica en clase:** Un documento digital o captura de pantalla que demuestre el resultado de haber utilizado la IA en al menos dos de las siguientes áreas: optimización de comunicación/documentos, creación rápida de contenido, o una propuesta concreta de tarea a automatizar, junto con una breve explicación de la mejora percibida.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Actividad de apropiación (ejercicio práctico): **Ejercitación en plataforma:** Escenario interactivo donde se debe elegir la aplicación de IA más adecuada para una tarea de gestión de correo, creación de contenido o automatización de tareas. **Actividad de simulación en clase:** "Taller: IA para mi Productividad Diaria": Guiados por el tutor, los participantes usarán una herramienta de IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) para: 1) Optimizar un correo electrónico o un pequeño párrafo de un documento. 2) Generar ideas o un borrador para un post breve. 3) Identificar una tarea repetitiva en su rutina laboral que la IA podría automatizar. **Actividad práctica en clase:** Un documento digital o captura de pantalla que demuestre el resultado de haber utilizado la IA en al menos dos de las siguientes áreas: optimización de comunicación/documentos, creación rápida de contenido, o una propuesta concreta de tarea a automatizar, junto con una breve explicación de la mejora percibida.		

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

4. Aplicación de la IA para la planeación y organización grupal	IA para ideación y brainstorming en equipo. Creación de planes y cronogramas con IA. Gestión inteligente de tareas y recordatorios con IA. Organización de documentos y archivos asistida por IA. Herramientas IA para la colaboración en equipos.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán la Guía Metodológica de IA para la gestión de proyectos y explorarán la Plantilla Editable de planificación asistida por IA, familiarizándose con las secciones estándar de un plan y el uso de IA gratuita en ellas. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor demostrará cómo la IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) puede usar la "IA para Impulsar la Ideación y Estrategia de Proyectos en Equipo" y cómo "Gestionar Proyectos y Cronogramas de Forma Inteligente con IA". Se realizarán ejercicios guiados para aplicar la IA en la gestión de tareas, la organización inteligente de documentos y la mejora de la "Colaboración Asistida por IA en Equipos" mediante herramientas específicas gratuitas. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes utilizarán una herramienta de IA gratuita para colaborar en la planificación de un pequeño proyecto o la organización de un conjunto de tareas compartidas, demostrando la mejora en la eficiencia grupal.	**Ejercitación en plataforma:** Escenario donde se debe elegir la aplicación de IA más adecuada para una tarea de planificación o colaboración en equipo (ej. "generar un listado de roles para un proyecto", "organizar documentos por temática para un equipo"). **Actividad de simulación en clase:** "Planificación de Proyecto en Equipo con IA": Guiados por el tutor, los participantes usarán una herramienta de IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) para generar ideas para un proyecto y estructurar un plan básico o un cronograma simplificado, simulando un entorno de trabajo colaborativo. **Actividad práctica en clase:** Un documento o captura de pantalla que demuestre el resultado de haber utilizado una herramienta de IA gratuita para la planificación o gestión colaborativa de tareas, junto con una breve descripción de la funcionalidad aplicada y cómo la IA optimizó el proceso grupal.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

.

Formación para JCO - Jóvenes que hacen parte del programa Jóvenes con Oportunidades

i. Curso: Herramientas ofimáticas

- Objetivo del curso: Dominar el uso de las principales herramientas ofimáticas de Google Works pace y Canva y herramientas avanzadas, permitiéndoles crear, gestionar, analizar y visualizar información de manera efectiva y eficiente, y así optimizar su productividad y facilitar la toma de decisiones informadas en cualquier entorno digital y profesional.
- Intensidad horaria: 40 horas (mínimo 5 horas en espacios sincrónicos)

Tabla 11 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso herramientas ofimáticas 40 hrs

Jornada o sesión	Concepto(s) a enseñar	Didáctica (cómo lo voy a enseñar)	Actividad de apropiación (ejercicio práctico)	Mecanismo de acompañamiento del aprendizaje
1. Sistema de comunicación dese la Suite Google Drive	Introducción al curso objetivos generales, estructura, metodología y seguimiento. "Comunicación y organización con Correo (Gmail). Planificación y agendamiento con Calendario. Videoconferencias y colaboración con Meet."	La metodología del curso se basa en un ciclo pedagógico constante por sesión. Inicia con el Tiempo asincrónico para la revisión conceptual autónoma. Luego, en la misma sesión con el tutor, el Tiempo sincrónico comprende una Fase de entrenamiento de aplicación práctica en escenarios contextualizados y una Fase de Demostración (Verificación de Enseñanzas) para consolidar el aprendizaje. Esta estructura, aunque consistente, adapta su didáctica en cada fase para progresar en la complejidad de los conceptos y desafíos prácticos. **Tiempo asincrónico:**	**Ejercitación en plataforma**: Cuestionario interactivo sobre conceptos básicos de ambientes virtuales y Google Drive (ej. tipo de permisos, opciones de compartición). Permite múltiples intentos. **Actividad de simulación en clase:** "Configuración de Proyecto Básico": Guiados por el tutor, los participantes crearán en vivo una estructura de carpeta principal y dos subcarpetas en Google Drive, y simularán el acto de "subir" un archivo a cada una, practicando el	El progreso del aprendizaje se acompaña de forma continua y formativa en cada ciclo didáctico, a través de los siguientes mecanismos para todas las sesiones: **Progreso en plataforma (consumo de contenido)**: Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas**:

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Los participantes inician el ciclo revisando los materiales conceptuales y recursos dispuestos en la plataforma LMS, facilitando su familiarización y preparación con el entorno digital básico. **Tiempo sincrónico: Fase de entrenamiento:** El tutor guía la sesión facilitando la exploración y la interacción práctica con los elementos fundamentales del ambiente de trabajo digital y la gestión de archivos. Se realizan demostraciones interactivas que contextualizan el manejo inicial y la colaboración elemental. **Fase de Demostración**: Se realiza una actividad de aplicación práctica diseñada para evaluar la comprensión operativa y el dominio de las funciones básicas para interactuar en el entorno digital.	arrastre y la organización. **Actividad práctica en clase:** "Mi Espacio Digital Organizado": Crear en Google Drive una estructura de tres carpetas anidadas (ej. "Mi Portafolio > Proyectos > Curso Ofimática") y compartir la carpeta principal con un enlace de "Visualizador".	Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
2. Principales funciones de la herramienta de textos Google	Interfaz de Google Docs. Creación, apertura y guardado de documentos.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes acceden y revisan los materiales conceptuales en la	**Ejercitación en plataforma:** Ejercicios de arrastrar y soltar o emparejamiento	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):**

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	Formato de texto: fuente, tamaño, estilo (negrita, cursiva, subrayado), color. Formato de párrafo: alineación, sangrías, interlineado, listas. Tips para el uso del procesador de textos de Google	plataforma LMS, preparando el terreno para la elaboración y el formato de documentos de texto. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor orienta la clase hacia la construcción y el refinamiento estético de documentos de texto para comunicación profesional. Se realizan demostraciones de aplicación precisa de herramientas de formato que aseguran la presentación clara y coherente de la información. **Fase de Demostración:** Se lleva a cabo una actividad práctica para que los participantes demuestren la capacidad de estructurar y dar forma a documentos para un propósito comunicativo definido.	sobre herramientas de formato de texto y párrafo en Google Docs (ej. identificar icono de negrita, función de interlineado). **Actividad de simulación en clase:** "Formato Rápido de Comunicado": El tutor proporcionará un texto sin formato. En clase, los participantes deberán aplicar títulos, subtítulos, listas (numeradas o con viñetas) y ajustar alineaciones para dar una apariencia de comunicado profesional. **Actividad práctica en clase:** "Memo Interno Simple": Crear un documento nuevo en Google Docs titulado "Actualización de Políticas", que incluya un encabezado, al menos tres párrafos con formato (alineación, sangría), y una lista de tres puntos clave.	Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
3.Funcionalidades en presentaciones de Google y Canva	Introducción a Google Slides: interfaz y creación.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes consultan los	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario sobre	**Progreso en plataforma**

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	Introducción a Canva: interfaz y uso de plantillas. Inserción de texto, imágenes y formas. Diseño de diapositivas y composición básica. Consejos para una presentación clara y efectiva.	materiales conceptuales en la plataforma LMS, profundizando en los principios de diseño y las funcionalidades de las herramientas de presentación. **Tiempo sincrónico: Fase de entrenamiento:** El tutor conduce la clase hacia la creación y composición visual de presentaciones efectivas y atractivas. Se realizan demostraciones de principios de diseño, composición y uso de elementos gráficos y multimedia para construir mensajes de alto impacto visual. **Fase de Demostración:** Se realiza una actividad práctica diseñada para que los participantes demuestren su habilidad en el diseño y la articulación visual de ideas mediante herramientas de presentación.	principios básicos de diseño visual y elementos de una buena presentación (ej. elección de colores, uso de imágenes, propósito de las transiciones). **Actividad de simulación en clase:** "Diseño de Diapositiva de Apertura"**:** Con guía del tutor, los participantes diseñarán una única diapositiva de "Introducción" para una presentación de un tema libre, incorporando texto, una imagen y una forma simple, practicando la composición visual y el uso de plantillas básicas. **Actividad práctica en clase:** "Mini-Presentación Personal": Diseñar una presentación de 2-3 diapositivas (usando Google Slides o Canva) sobre "Mis Intereses" o "Mis Habilidades", aplicando formatos de texto, inserción de imágenes, y al menos una transición o animación.	**(consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

4. Uso de la herramienta hojas de cálculo de Google	"Interfaz de Google Sheets (celdas, filas, columnas, rangos). Tipos de datos. Fórmulas aritméticas básicas (+, -, *, /).	**Tiempo asincrónico:** Los participantes estudian los materiales conceptuales dispuestos en la plataforma LMS, introduciéndose en la lógica de las hojas de cálculo y las operaciones fundamentales. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor orienta la clase a la organización sistemática de datos y la ejecución de cálculos primarios en hojas de cálculo. Se realizan demostraciones prácticas de entrada de información, aplicación de fórmulas fundamentales y uso de funciones básicas para la gestión numérica. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico que evalúa la habilidad para estructurar datos y realizar operaciones computacionales básicas en una hoja de cálculo.	**Ejercitación en plataforma:** Preguntas de selección múltiple sobre la identificación de celdas, filas, columnas y la sintaxis básica de una fórmula (ej. cómo se inicia una fórmula, cuál es la función de SUMA). **Actividad de simulación en clase:** "Cálculo Rápido de Inventario": El tutor proporcionará una tabla pequeña (ej. 3 productos con cantidad y precio unitario). Los participantes deberán ingresar los datos y usar una fórmula básica para calcular el "Total de Inventario" de cada producto en vivo. **Actividad práctica en clase:** "Mi Control Básico de Gastos": Crear una hoja de cálculo en Google Sheets con dos columnas (Concepto, Monto) y registrar 5 gastos personales. Utilizar la función SUMA para calcular el "Total de Gastos" y aplicar formato de moneda a la columna de montos.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

5.Introducción a herramientas avanzadas de hojas de cálculo parte 1	Funciones de búsqueda (BUSCARV, BUSCARX) Filtros avanzados Tablas dinámicas Funciones lógicas y condicionales (SI, Y, O, SUMAR.SI, CONTAR.SI)	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS sobre funciones de búsqueda, filtros avanzados, tablas dinámicas y el uso de funciones lógicas, preparando el terreno para el análisis de grandes volúmenes de datos. **Tiempo sincrónico**: El tutor guiará la sesión práctica, realizando demostraciones interactivas sobre la aplicación de BUSCARV/BUSCARX, filtros avanzados y la creación de tablas dinámicas. Se realizarán ejercicios guiados para la aplicación de funciones lógicas como SI, Y, O, SUMAR.SI, etc., orientadas a la toma de decisiones. **Fase de demostración**: La sesión culmina con una actividad práctica donde los estudiantes aplicarán las herramientas avanzadas y funciones lógicas aprendidas para extraer información y automatizar	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario interactivo sobre la sintaxis y el uso básico de funciones de búsqueda (BUSCARV) y lógicas (SI), con escenarios de aplicación para filtros y tablas dinámicas. Permite múltiples intentos. **Actividad de simulación en clase:** "Análisis de Pedidos Simulados": Guiados por el tutor, los participantes aplicarán filtros avanzados y crearán una tabla dinámica para resumir datos de ventas. Luego, usarán una función SI para categorizar pedidos urgentes en vivo. **Actividad práctica en clase:** "Reporte de Análisis de Ventas": Un archivo de Google Sheets que contenga un conjunto de datos proporcionado, con una tabla dinámica generada, al menos dos filtros avanzados aplicados y una columna que utilice	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		decisiones en un conjunto de datos complejo."	funciones lógicas para clasificar información según un criterio dado.	
6.Introducción a herramientas avanzadas de hojas de cálculo parte 2	Validación de datos Formato condicional Colaboración en tiempo real Control de versiones (historial de revisiones)	**Tiempo asincrónico:** Los participantes explorarán los materiales en la plataforma LMS relacionados con la validación de datos, el formato condicional, y las funcionalidades de colaboración y control de versiones en Google Sheets. **Tiempo sincrónico:** El tutor realizará demostraciones sobre cómo implementar reglas de validación de datos para garantizar la integridad, y cómo aplicar formato condicional para resaltar información clave. Se guiarán ejercicios prácticos sobre el uso compartido de hojas, gestión de permisos, y la revisión del historial de versiones y comentarios para un trabajo colaborativo eficiente. **Fase de demostración:** Los estudiantes desarrollarán una hoja de cálculo aplicando validación de datos y formato condicional, y	**Ejercitación en plataforma:** Mini-ejercicio interactivo en el LMS donde se debe identificar la regla de validación de datos o el formato condicional correcto para escenarios específicos, y pasos para compartir y revisar el historial de una hoja. **Actividad de simulación en clase:** "Control de Inventario Colaborativo": Guiados por el tutor, los participantes trabajarán en una hoja de cálculo compartida. Deberán establecer reglas de validación de datos para la cantidad de productos, aplicar formato condicional para resaltar existencias bajas y practicarán la revisión del historial de versiones, dejando comentarios y revirtiendo un cambio simulado.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		demostrarán su habilidad para colaborar y gestionar cambios en un documento compartido."	**Actividad práctica en clase:** "Hoja de Gestión de Proyecto Compartida": Un archivo de Google Sheets compartido con el tutor (permiso de editor) y otro compañero (permiso de comentarista). Deberá incluir: reglas de validación de datos en al menos dos columnas, formato condicional aplicado a una columna numérica o de texto, y evidencia de interacción en el historial de versiones (comentarios o revisiones).	resolución de dudas en tiempo real.
7. Introducción a la Visualización de Datos con Google Sheets	"Gráficos de barras, de torta, de columnas apiladas, histogramas y diagramas de dispersión Fundamentos de visualización de datos Gráficos para variables cualitativas	**Tiempo asincrónico:** Los estudiantes revisarán los fundamentos de la visualización de datos y los diferentes tipos de gráficos básicos disponibles en Google Sheets a través de los recursos en la plataforma LMS. **Tiempo sincrónico**: El tutor presentará los conceptos clave para la visualización de datos y guiará la creación práctica de gráficos de columnas, barras, líneas, circulares y de dispersión. Se	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario con preguntas de opción múltiple sobre cuándo usar un gráfico de barras versus uno circular, y cómo se lee la información básica de un gráfico de líneas. **Actividad de simulación en clase:** "Visualización de Encuesta Simple": Guiados por el tutor, los participantes tomarán datos de una encuesta básica	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		realizarán ejercicios para personalizar los elementos básicos de los gráficos (títulos, etiquetas, leyendas) y se practicará la interpretación de las visualizaciones creadas. **Fase de demostración:** La sesión finaliza con una actividad práctica donde los participantes generarán y personalizarán gráficos a partir de un conjunto de datos proporcionado, demostrando su capacidad para transformar datos numéricos en visualizaciones claras y comprensibles."	y crearán en vivo un gráfico de barras para mostrar frecuencias, un gráfico circular para proporciones y un gráfico de líneas para tendencias, personalizando los títulos y leyendas de cada uno. **Actividad práctica en clase:** "Portafolio de Gráficos Básicos": Un archivo de Google Sheets (o una diapositiva en Google Slides con los gráficos incrustados) que contenga al menos tres gráficos diferentes (barras, líneas, circular) creados a partir de un conjunto de datos, con títulos claros y una breve descripción de lo que cada gráfico comunica.	posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
8. Visualización Avanzada de Datos	Gráficos para variables cuantitativas Otros gráficos útiles Herramientas para la creación de gráficos"	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales avanzados sobre selección de gráficos apropiados, combinaciones de datos y una introducción a los paneles de control (dashboards) en la plataforma LMS.	**Ejercitación en plataforma:** Escenario interactivo donde el estudiante debe elegir el tipo de gráfico más adecuado para representar diferentes tipos de relaciones de datos (ej. correlación, distribución,	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Tiempo sincrónico: El tutor facilitará una sesión práctica avanzada, enfocada en la selección estratégica del tipo de gráfico más adecuado para narrativas específicas y la combinación de diferentes tipos de datos y gráficos. Se introducirá la creación de dashboards simples y se guiarán ejercicios para construir visualizaciones que cuenten historias impactantes y persuadan a la audiencia. **Fase de demostración:** Los estudiantes desarrollarán un conjunto de visualizaciones avanzadas o un mini-dashboard, aplicando las técnicas de selección de gráficos y narrativa de datos para presentar una historia compleja con sus datos."	comparación de múltiples series). **Actividad de simulación en clase:** "Diseño de Mini-Dashboard": Guiados por el tutor, los participantes trabajarán en un conjunto de datos más complejo. Deberán crear un gráfico combinado (ej. barras y líneas) o un mapa de calor, y luego empezar a organizar 2-3 gráficos avanzados en una hoja, simulando la creación de un pequeño panel de control que cuente una historia coherente. **Actividad práctica en clase:** "Dashboard de Resultados Clave": Un archivo de Google Sheets que contenga un mini-dashboard con al menos tres visualizaciones avanzadas (ej. un gráfico combinado, un gráfico de dispersión con línea de tendencia, o un gráfico de embudo/cascada si Google Sheets lo permite de forma intuitiva). Deberán	previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

			incluir títulos claros y una breve narrativa que explique la historia que los datos cuentan a través de estas visualizaciones.	

ii. Curso: Marketing Digital

- Objetivo del curso: Desarrollar las bases fundamentales del marketing digital, incluyendo el diagnóstico empresarial y la formulación de estrategias y objetivos claros y medibles con metodologías como SMART y STAR, y aplicar herramientas de análisis de datos y conceptos estadísticos para la toma de decisiones informadas, todo esto para construir un perfil competitivo y abrir nuevas oportunidades laborales en el dinámico mundo digital.
- Intensidad horaria: 40 horas (mínimo 5 horas en espacios sincrónicos)

Tabla 12 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Marketing digital 40 hrs

Jornada o sesión	Concepto(s) a enseñar	Didáctica (cómo lo voy a enseñar)	Actividad de apropiación (ejercicio práctico)	Mecanismo de acompañamiento del aprendizaje
1. Tipos de marketing y componentes del mercado	Introducción al curso y objetivos generales. Estructura y metodología del programa Marketing en tiempos de crisis. El mercado online y offline. Componentes básicos del mercado (4Ps). Diferenciación de tipos de marketing.	La metodología del curso se basa en un ciclo pedagógico constante por sesión. Inicia con el Tiempo asincrónico para la revisión conceptual autónoma. Luego, en la misma sesión con el tutor, el Tiempo sincrónico comprende una Fase de entrenamiento de aplicación práctica en escenarios contextualizados y una Fase de Demostración (Verificación de Enseñanzas) para consolidar el aprendizaje. Esta estructura, aunque consistente, adapta	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario interactivo sobre los conceptos de marketing online y offline, los 4Ps del marketing, y los diferentes tipos de marketing. Permite múltiples intentos para reforzar la comprensión. **Actividad de simulación en clase:** Análisis de Escenario de Mercado Guiados por el tutor, los participantes analizarán un caso de estudio real o ficticio de una	El progreso del aprendizaje se acompaña de forma continua y formativa en cada ciclo didáctico, a través de los siguientes mecanismos para todas las sesiones: **Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		su didáctica en cada fase para progresar en la complejidad de los conceptos y desafíos prácticos. **Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales dispuestos en la plataforma LMS, introduciéndose a los conceptos de marketing digital, el mercado y sus componentes esenciales. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor orientará la clase para comprender el propósito del curso y la metodología. Se realizarán demostraciones y discusiones guiadas sobre los conceptos de mercado online y offline, el papel del marketing en tiempos de crisis y la diferenciación de tipos de marketing y los componentes básicos del mercado (4Ps). **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio	empresa. Identificarán los componentes del mercado relevantes (4Ps) y discutirán qué tipo de marketing sería más adecuado considerando el contexto actual (ej. marketing en tiempos de crisis). **Actividad práctica en clase:** Un documento (en Google Docs o similar) donde el estudiante organice y presente visualmente los conceptos clave sobre los tipos de marketing, los componentes del mercado (4Ps) y una breve reflexión sobre la importancia de adaptar el marketing a los tiempos actuales."	a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		práctico donde los estudiantes identificarán los tipos de marketing y componentes del mercado relevantes para un caso de estudio inicial, presentando sus hallazgos en un esquema o resumen clave.		
2. Marketing adaptado al diagnóstico empresarial	Marketing y servicio al cliente. Identificación del tipo de marketing ideal por empresa. Desarrollo de un plan de estrategia de marketing. Transformación del marketing con diagnóstico inicial. Estrategias de marketing específicas según diagnóstico.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes explorarán los materiales en la plataforma LMS relacionados con la adaptación del marketing al diagnóstico empresarial, incluyendo cómo identificar el tipo de marketing ideal y desarrollar un plan estratégico. **Tiempo sincrónico:** El tutor facilitará la sesión para explorar conocimientos previos sobre marketing y servicio al cliente. Se guiará la identificación del tipo de marketing a desarrollar según la empresa y cómo elaborar un plan estratégico, enfocándose en estrategias específicas basadas en un diagnóstico inicial.	**Ejercitación en plataforma:** Mini-ejercicio de arrastrar y soltar en el LMS para emparejar necesidades empresariales con posibles tipos de marketing o elementos estratégicos. **Actividad de simulación en clase:** "Diagnóstico y Propuesta Inicial: Guiados por el tutor, los participantes simularán el diagnóstico inicial de una pequeña empresa. Identificarán sus principales desafíos de marketing y propondrán un tipo de marketing ideal junto con una idea para una estrategia inicial. **Actividad práctica en clase:**	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Fase de demostración: Los estudiantes realizarán un ejercicio práctico para identificar el tipo de marketing que se debe desarrollar en una empresa a partir de un diagnóstico inicial simulado.	Un documento conciso donde el estudiante presente el diagnóstico de una empresa (ficticia o real, simplificada), identificando sus principales retos y proponiendo un tipo de marketing adecuado junto con una idea inicial de estrategia y su justificación."	en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
3.Definición de estrategias y objetivos SMART	Aplicación de conocimientos previos. Marketing Mix y metodología SMART. Elementos del método SMART. Ejemplos de estrategias de mercadeo con SMART. Definición de estrategias y objetivos propuestos.	**Tiempo asincrónico**: Los participantes revisarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS sobre la definición de estrategias y objetivos, con énfasis en la metodología SMART y sus componentes. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor guiará la clase para aplicar y demostrar el dominio de los conocimientos previos. Se realizarán demostraciones y ejercicios guiados sobre el Marketing Mix, la metodología SMART para la definición de objetivos de mercadeo y el análisis de ejemplos de estrategias formuladas.	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario interactivo donde se deben reescribir objetivos de marketing genéricos para hacerlos SMART, identificando qué elemento (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound) falta en cada ejemplo. **Actividad de simulación en clase:** "Formulación de Objetivos SMART Guiada"": Guiados por el tutor, los participantes trabajarán en un caso práctico para definir al menos tres objetivos de marketing utilizando la metodología SMART. El tutor proveerá retroalimentación en tiempo real para	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:**

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Fase de Demostración: La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes formularán claramente al menos 3 objetivos de marketing siguiendo el criterio SMART para un proyecto o empresa asignado, y justificarán cada elemento de SMART.	asegurar la correcta formulación. **Actividad práctica en clase:** Un documento (en Google Docs o Sheets) donde el estudiante formule claramente al menos 3 objetivos de marketing siguiendo el criterio SMART para un proyecto o empresa asignado, y justifique cada elemento de SMART."	Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
4.Marketing mix y método STAR	"Aplicación de conocimientos previos. Marketing Mix y método STAR. Desglose de elementos del Marketing Mix. Rol del Marketing Mix en la estrategia. Método STAR en la definición y evaluación de objetivos."	**Tiempo asincrónico:** Los participantes explorarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS relacionados con el Marketing Mix y el método STAR, así como su aplicación en la definición de objetivos de mercadeo. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor facilitará la clase para aplicar y demostrar el dominio de los conocimientos previos. Se desglosarán los elementos del Marketing Mix y su rol en la estrategia, y se reconocerá el método STAR en la	**Ejercitación en plataforma:** Actividad de emparejamiento de los elementos del Marketing Mix (Producto, Precio, Plaza, Promoción) con ejemplos de acciones de marketing. También, un breve cuestionario sobre el propósito del método STAR. **Actividad de simulación en clase:** "Desglose de Estrategia con Marketing Mix y STAR: Guiados por el tutor, los participantes tomarán una estrategia de marketing dada y desglosarán sus acciones según los elementos del Marketing Mix.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		definición y evaluación de objetivos. Se abordará la importancia de la auxiliar administrativa y la experiencia de servicio excepcional. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes desglosarán una estrategia de marketing (asignada o propuesta) utilizando los elementos del Marketing Mix (4Ps) y aplicarán el método STAR para evaluar al menos un objetivo o acción dentro de esa estrategia, justificando su análisis.	Luego, aplicarán el método STAR para evaluar un objetivo o una acción específica dentro de esa estrategia. **Actividad práctica en clase:** Un documento donde el estudiante desglose una estrategia de marketing (asignada o propuesta) utilizando los elementos del Marketing Mix (4Ps) y aplique el método STAR para evaluar al menos un objetivo o acción dentro de esa estrategia, justificando su análisis**.**	**Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
5.Importancia del análisis de datos para el marketing	Analítica Digital Básica. Fuentes de datos estratégicas (propias, externas, redes sociales). Extracción de información clave de cada fuente. Data Journey Marketing (captura, almacenamiento, análisis, uso de datos).	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS sobre los conceptos básicos de análisis de datos y su aplicación en marketing digital, incluyendo las diferentes fuentes de datos. **Tiempo sincrónico:**	**"Ejercitación en plataforma:** Cuestionario interactivo sobre las fuentes de datos (propias, externas, redes sociales) y las etapas del ""Data Journey Marketing"". **Actividad de simulación en clase:** "Identificación de Datos Clave"": Guiados por el tutor, los participantes analizarán un escenario de	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:**

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	Análisis de campañas basadas en datos.	**Fase de entrenamiento:** El tutor guiará la clase para aplicar y demostrar el dominio de los conocimientos previos. Se desglosarán los conceptos básicos de análisis de datos y se diferenciarán las fuentes de datos. Se visualizará el proceso de captura, almacenamiento, análisis y uso de datos en el Data Journey, y se analizarán ejemplos reales de campañas basadas en datos. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes representarán visualmente el flujo del "Data Journey" (captura, almacenamiento, análisis, uso) para una campaña de marketing digital específica, identificando al menos 3 tipos de datos clave y sus posibles fuentes.	marketing digital e identificarán qué tipos de datos (y de qué fuentes) serían cruciales para evaluar el éxito de una campaña. Discutirán cómo estos datos se moverían a través de un ""Data Journey"" simplificado. **Actividad práctica en clase:** Un documento (en Google Drawings, Slides o Docs) donde el estudiante represente visualmente el flujo del ""Data Journey"" (captura, almacenamiento, análisis, uso) para una campaña de marketing digital específica, identificando al menos 3 tipos de datos clave y sus posibles fuentes."	Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
6. Herramientas para el análisis de datos.	Importancia del análisis de datos en la toma de decisiones. Herramientas de análisis de datos	**Tiempo asincrónico:** Los participantes explorarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS	**Ejercitación en plataforma:** Mini-ejercicio en el LMS donde se debe asociar herramientas de análisis (ej. Google Analytics,	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	(plataformas de análisis web). Métricas clave de análisis web. Aplicación de herramientas para el análisis y toma de decisiones.	sobre las herramientas de análisis de datos más relevantes, incluyendo plataformas de análisis web y cómo se utilizan las métricas clave. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor facilitará la clase para comprender la importancia del análisis de datos en la toma de decisiones. Se identificarán las herramientas de análisis de datos más relevantes y se explorarán las métricas clave de análisis web. Se practicará la aplicación de herramientas para el análisis y la toma de decisiones, y se abordará el rol de la auxiliar administrativa. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes analizarán un conjunto de métricas web (simuladas o proporcionadas) y propondrán al menos	Google Search Console) con sus principales funciones y métricas. **Actividad de simulación en clase:** Lectura de Métricas Web Básicas": Guiados por el tutor, los participantes visualizarán un informe simplificado de una herramienta de análisis web (ej. Google Analytics demo) e identificarán métricas clave como visitas, usuarios, tasa de rebote. Luego, simularán una decisión de marketing basada en una métrica observada. **Actividad práctica en clase:** Un documento donde el estudiante analice un conjunto de métricas web (simuladas o proporcionadas) y proponga al menos una acción de marketing basada en lo que esas métricas sugieren, identificando al menos 3 métricas clave.	materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		una acción de marketing basada en lo que esas métricas sugieren, identificando al menos 3 métricas clave.		
7. Datos basados en conceptos estadísticos en procesos de Marketing Parte 1	Conceptos básicos de herramientas y funciones de análisis de datos. Medidas de tendencia central (media, mediana, moda). Medidas de dispersión (rango, varianza, desviación estándar). Medidas de posición (cuartiles, percentiles). Medidas de forma (asimetría, curtosis). Descripción y resumen de datos con estadística básica.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS sobre los conceptos estadísticos básicos aplicados al marketing, incluyendo las medidas de tendencia central, dispersión, posición y forma. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor guiará la clase para comprender y diferenciar los conceptos básicos de herramientas y funciones para el análisis de datos. Se aplicarán y practicarán las medidas de tendencia central, dispersión, posición y forma para describir y resumir datos de marketing. **Fase de Demostración:**	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario de opción múltiple sobre el cálculo básico e interpretación de la media, mediana y moda, y cómo el rango o la desviación estándar reflejan la dispersión de datos. **Actividad de simulación en clase:** Cálculo de Estadísticas Clave: Guiados por el tutor, los participantes trabajarán con un pequeño conjunto de datos de marketing (ej. edades de clientes, número de compras) en una hoja de cálculo. Calcularán la media, mediana, moda, rango y desviación estándar, y discutirán qué indica cada medida sobre los datos. **Actividad práctica en clase:** Un archivo de Google Sheets con un conjunto de datos (proporcionado) donde el estudiante	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes calcularán y presentarán las medidas de tendencia central y de dispersión para al menos dos variables en un archivo de Google Sheets, explicando brevemente qué significa cada valor.	calcule y presente las medidas de tendencia central y de dispersión para al menos dos variables, explicando brevemente qué significa cada valor.	directa y la resolución de dudas en tiempo real.
8. Datos basados en conceptos estadísticos en procesos de Marketing Parte 2	Tablas de frecuencia para marketing. Análisis de decisión en marketing. Probabilidad para marketing (compra, frecuencia). Tendencias de datos. Aplicación de conceptos estadísticos avanzados.	**Tiempo asincrónico**: Los participantes explorarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS sobre tablas de frecuencia, análisis de decisión, probabilidad y tendencias de datos aplicadas al marketing. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor facilitará la clase para comprender las tablas de frecuencia y su valor en marketing. Se aplicará el análisis de decisión para evaluar escenarios y tomar decisiones informadas. Se cubrirán principios básicos de probabilidad y cómo	**Ejercitación en plataforma:** Escenario interactivo en el LMS donde se debe interpretar una tabla de frecuencia o calcular una probabilidad simple de evento de marketing. **Actividad de simulación en clase:** Análisis de Tendencias y Decisiones: Guiados por el tutor, los participantes analizarán un conjunto de datos con series de tiempo para identificar tendencias (crecimiento, declive). Luego, discutirán cómo la probabilidad puede influir en una decisión de marketing (ej. probabilidad de compra de un cliente) y plantearán una	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:**

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		las tendencias de datos facilitan la toma de decisiones. Se demostrará el dominio en el cálculo y la representación de medidas de tendencia central y distribuciones de frecuencias. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes desarrollarán un conjunto de visualizaciones avanzadas a partir de un conjunto de datos, y crearán una breve narrativa que explique la historia que los datos cuentan a través de estas visualizaciones.	recomendación basada en el análisis. **Actividad práctica en clase:** Un archivo de Google Sheets donde el estudiante cree al menos tres visualizaciones avanzadas (ej. un gráfico combinado, un gráfico de dispersión con línea de tendencia) a partir de un conjunto de datos, y desarrolle una breve narrativa que explique la historia que los datos cuentan a través de estas visualizaciones.	Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

iii. Curso: Servicio al cliente

- Objetivo del curso: Dominar las habilidades fundamentales y avanzadas para comprender al cliente a profundidad, gestionar interacciones complejas y negociaciones, evaluar el desempeño del servicio con datos y aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal avanzadas, para que consolides un perfil profesional de excelencia en servicio al cliente y maximizar tus oportunidades laborales en cualquier industria.
- Intensidad horaria: 40 horas (mínimo 5 horas en espacios sincrónicos)

Tabla 13 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Servicio al cliente 40 hrs

Jornada o sesión	Concepto(s) a enseñar	Didáctica (cómo lo voy a enseñar)	Actividad de apropiación (ejercicio práctico)	Mecanismo de acompañamiento del aprendizaje
1. Fundamentos de los Factores psicológicos en la decisión de compra de un cliente	Introducción al curso Objetivo del curso	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario interactivo sobre los factores psicológicos en la decisión de	El progreso del aprendizaje se acompaña de forma continua y formativa en cada ciclo didáctico, a través de

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	Factores psicológicos en la decisión de compra. La Pirámide de Maslow Mensajes Subliminales y Neuromarketing. Impacto de la Atención al Cliente en las Ventas.	dispuestos en la plataforma LMS sobre "La Pirámide de Maslow", "Mensajes Subliminales" y "Neuromarketing", para comprender los factores psicológicos que influyen en la decisión de compra del cliente. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor orientará la clase en la comprensión de "La Pirámide de Maslow en el Servicio al Cliente: Satisfaciendo las Necesidades de tus Clientes" y el "Impacto de la Atención al Cliente en las Ventas". Se realizarán demostraciones y discusiones guiadas sobre "La Pirámide de Maslow" y los principios de influencia en el comportamiento del consumidor, asociados a "Neuromarketing". **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes aplicarán los conceptos de "Factores	compra, incluyendo la Pirámide de Maslow y el impacto de la atención al cliente. **Actividad de simulación en clase:** "Análisis de Motivadores de Compra": Guiados por el tutor, los participantes analizarán un caso de cliente para identificar los factores psicológicos que influyen en su compra y discutirán cómo la atención al cliente puede impactar en esa decisión. **Actividad práctica en clase:** Un documento conciso donde el estudiante identifique y describa cómo los factores psicológicos influyen en la decisión de compra de un cliente en un escenario dado, destacando el rol del servicio al cliente.	los siguientes mecanismos para todas las sesiones: **Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		psicológicos en la decisión de compra de un cliente" (incluyendo el impacto de la persuasión) a un escenario de decisión de compra.		
2. Gestión efectiva de quejas y reclamos	Gestión y Resolución de Quejas y Reclamos. Comunicación en momentos difíciles. Manejo de Reclamos en Canales Digitales. Análisis de Casos de Empresas Líderes en gestión de quejas	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS sobre "Modelo de Resolución de Quejas y Reclamos", "Comunicación en momentos difíciles" y "Manejo de Reclamos en Canales Digitales". **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor guiará la clase en la aplicación práctica del "Modelo de Resolución de Quejas y Reclamos". Se realizarán demostraciones de "Comunicación en momentos difíciles" y se abordará el "Manejo de Reclamos en Canales Digitales" (ej. redes sociales, chat). **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario de escenarios donde se debe elegir la mejor acción o fase para gestionar un reclamo de manera efectiva, o la comunicación adecuada en un momento difícil. **Actividad de simulación en clase:** "Role Play: Resolución de Reclamo Digital": Guiados por el tutor, los participantes simularán la atención a un reclamo de cliente a través de un canal digital, aplicando un modelo de resolución y técnicas de comunicación efectiva. **Actividad práctica en clase:** Un documento conciso donde el estudiante redacte una respuesta efectiva a un reclamo de cliente en un canal digital, justificando el uso de	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		práctico donde los estudiantes aplicarán un modelo de resolución de quejas a un escenario simulado, demostrando "Comunicación en momentos difíciles" a través de "Manejo de Reclamos en Canales Digitales.	un modelo de resolución y las técnicas de comunicación aplicadas.	retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
3.Creación de experiencias memorables para el cliente	Mapa de la Experiencia del Cliente e interacciones clave. Pilares de la Satisfacción Postventa y Fidelización. Estrategias para Superar Expectativas del Cliente. Casos de Éxito en Servicio al Cliente vía Redes Sociales.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales en la plataforma LMS sobre el "Mapa de la Experiencia del Cliente", "Los 4 Pilares de la Satisfacción Postventa" y "Estrategias para Superar las Expectativas del Cliente". **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor facilitará la clase para comprender el "Mapa de la Experiencia del Cliente: Identificando los Puntos Clave" y "cada interacción". Se realizarán demostraciones de "Estrategias para Superar las Expectativas del Cliente en Cada Interacción" y se analizarán "Casos de	**Ejercitación en plataforma:** Mini-ejercicio interactivo donde se asocian ejemplos de interacciones con puntos clave de la experiencia del cliente o estrategias para superar expectativas. **Actividad de simulación en clase:** "Diseño de Momento Memorable": Guiados por el tutor, los participantes seleccionarán un punto de interacción clave en el viaje del cliente y diseñarán una acción específica para superar sus expectativas y crear una experiencia memorable. **Actividad práctica en clase:** Un documento conciso donde el estudiante describa una estrategia para crear una experiencia	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Éxito en Servicio al Cliente a través de Redes Sociales", enfocándose en "Los 4 Pilares de la Satisfacción Postventa". **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes mapean un segmento clave de la "Experiencia del Cliente", identificando interacciones y proponiendo "Estrategias para Superar las Expectativas del Cliente" en un punto de contacto de servicio.	memorable en un punto de interacción específico del cliente, destacando cómo se aplica para superar expectativas.	en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
4. Atención al cliente en canales digitales	Dominio del Servicio al Cliente en Canales Digitales. Respuestas Rápidas y Soluciones Efectivas. Mejores Prácticas para la Atención al Cliente Digital. Tendencias Digitales y Fortalecimiento de Marca.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales en la plataforma LMS sobre "Respuestas Rápidas, Soluciones Efectivas: Dominando la Atención al Cliente en Canales Digitales", "La Clave del Éxito: Mejores Prácticas para la Atención al Cliente Digital" y "El Futuro de la Atención al Cliente: Tendencias Digitales para Fortalecer tu Marca". **Tiempo sincrónico:**	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario de escenarios donde se debe elegir la respuesta digital más efectiva y rápida para una consulta de cliente, o la mejor práctica para un canal digital. **Actividad de simulación en clase:** "Simulación de Interacción Digital Efectiva": Guiados por el tutor, los participantes practicarán la redacción de respuestas concisas	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Fase de entrenamiento: El tutor guiará la clase para comprender cómo ofrecer "Respuestas Rápidas, Soluciones Efectivas: Dominando la Atención al Cliente en Canales Digitales" mediante "Mejores Prácticas para la Atención al Cliente Digital". Se explorarán "Tendencias Digitales para Fortalecer tu Marca" a través de la atención al cliente. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes redactarán una respuesta efectiva y rápida a una consulta de cliente a través de un canal digital, aplicando las enseñanzas de "Respuestas Rápidas, Soluciones Efectivas" y las "Mejores Prácticas para la Atención al Cliente Digital.	y efectivas para un escenario de atención al cliente digital, aplicando las mejores prácticas. **Actividad práctica en clase:** Un documento conciso donde el estudiante redacte una respuesta para un cliente en un canal digital (ej. chat o email), demostrando el dominio de la atención al cliente digital y el uso de las mejores prácticas.	múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
5. Evaluación del desempeño del servicio al cliente	Métricas para Mejorar la Experiencia del Cliente. KPIs en Servicio al Cliente.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario donde se asocia una métrica de satisfacción (ej. NPS) con su significado y	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	Métricas de satisfacción (NPS, CSAT, CES). Recolección de Feedback Efectivo. Análisis de Datos para el Servicio al Cliente.	sobre "Los Números Hablan: Cómo los Métricas Mejoran la Experiencia del Cliente", "Guía Práctica para Interpretar y Aplicar Indicadores" y "Descifrando los Números: Guía Completa de KPIs". **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor guiará la clase para comprender "Cómo los Métricas Mejoran la Experiencia del Cliente" y la "Guía Completa de KPIs para la Excelencia en el Servicio al Cliente". Se realizarán demostraciones y ejercicios sobre "Cómo Recolectar Feedback Efectivo del Cliente" y el uso de "Herramientas de Análisis de Datos para el Servicio al Cliente" para interpretar resultados. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes identificarán "KPIs en servicio al cliente" clave, propondrán un método para	propósito, o un KPI con su impacto en la experiencia del cliente. **Actividad de simulación en clase:** "Análisis Básico de Métricas de Servicio": Guiados por el tutor, los participantes analizarán un informe simplificado de datos de servicio, identificando métricas clave y discutiendo posibles mejoras. **Actividad práctica en clase:** Un documento conciso donde el estudiante analice un conjunto de datos de servicio al cliente (proporcionados), identifique al menos una métrica clave y un área de mejora, y proponga una acción específica para mejorar la experiencia del cliente.	materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		"Recolectar Feedback Efectivo del Cliente", y analizarán un pequeño conjunto de datos de servicio usando "Herramientas de Análisis de Datos" básicas para extraer conclusiones.		
6. Técnicas de comunicación verbal y no verbal con clientes	Microexpresiones de Conexión. Fundamentos de la Comunicación Multicanal. Adaptación a Entornos Digitales Fluidos. Estilo de Comunicación en Negociaciones (Autoevaluación). Simulación de Venta y Atención Telefónica	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales en la plataforma LMS sobre "Microexpresiones de Conexión", "Fundamentos de la Comunicación Multicanal", y "Reflexiones sobre la Adaptación a Entornos Digitales Fluidos". **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor facilitará la clase para comprender los "Fundamentos de la Comunicación Multicanal" y cómo desarrollar "Habilidades sobre la Adaptación a Entornos Digitales Fluidos", incluyendo el uso de "Microexpresiones de Conexión". Se realizarán "Autoevaluación:	**Ejercitación en plataforma:** Escenarios donde se debe identificar la respuesta que mejor demuestre adaptación comunicacional a un entorno digital o el reconocimiento de microexpresiones. **Actividad de simulación en clase**: "Role Play: Comunicación Adaptada y Telefónica": Guiados por el tutor, los participantes simularán una interacción con un cliente en un entorno digital o telefónico, practicando la comunicación multicanal y la adaptación a entornos fluidos. **Actividad práctica en clase:** Una breve reflexión escrita donde el estudiante describa cómo aplicó	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Descubre tu Estilo de Comunicación en Negociaciones" (si aplica) y se discutirán "Elementos Clave de una Simulación de Venta y Atención Telefónica". **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes demostrarán "Habilidades sobre la Adaptación a Entornos Digitales Fluidos" en una simulación de comunicación, y analizarán "Elementos Clave de una Simulación de Venta y Atención Telefónica" aplicada al servicio al cliente.	habilidades de comunicación (verbal y no verbal) en un entorno digital o telefónico específico en la simulación, y reflexione sobre su estilo de comunicación en interacciones.	su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
7. Simulación de negociaciones con clientes	Estrategias de Negociación con Proveedores. Guía Paso a Paso para Simulación de Negociación. Lista de Chequeo para una Negociación Efectiva.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales en la plataforma LMS sobre "Estrategias de Negociación con Proveedores", la "Guía para Dominar el Paso a Paso de una Simulación de Negociación" y la "Lista de Chequeo para una Negociación Efectiva". **Tiempo sincrónico:**	**Ejercitación en plataforma:** Escenarios de negociación donde se debe identificar el paso clave o la estrategia más efectiva para un resultado deseado en una negociación. **Actividad de simulación en clase:** "Role Play: Negociación con Cliente": Guiados por el tutor, los participantes simularán en parejas	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:**

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Fase de entrenamiento: El tutor guiará la clase a través de las "Estrategias de Negociación con Proveedores" y la "Guía para Dominar el Paso a Paso de una Simulación de Negociación". Se realizará una simulación guiada de negociación con un cliente. Se utilizará la "Lista de Chequeo para una Negociación Efectiva", practicando la preparación de argumentos. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio de role-play donde los estudiantes participarán en una simulación de negociación con un cliente, aplicando "Estrategias de Negociación" y utilizando la "Lista de Chequeo para una Negociación Efectiva" para buscar un resultado efectivo.	o grupos una negociación con un cliente, utilizando una guía paso a paso y una lista de chequeo para una negociación efectiva. **Actividad práctica en clase:** Una breve autoevaluación o reflexión escrita donde el estudiante describa la estrategia de negociación que aplicó en la simulación y reflexione sobre los puntos clave que considera que llevaron al resultado.	Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.
8. Comportamiento del cliente según su perfil	Metodología de Análisis de Datos y Predicción. Psicología del Consumidor, Neuromarketing y Comportamiento.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales en la plataforma LMS sobre "Metodología de análisis de datos y predicción",	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario donde se asocia un tipo de comportamiento del cliente con un factor psicológico o una fase del Customer Journey Mapping.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	Métodos Cualitativos de Investigación de Mercado. Mapeo de la Experiencia: Customer Journey Mapping.	"Psicología del consumidor, el neuromarketing y los modelos de comportamiento", "Descifrando al Consumidor: Métodos Cualitativos de Investigación de Mercado" y "Mapeando Experiencias: El Customer Journey Mapping". **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor guiará la clase en la comprensión del "Comportamiento del cliente según su perfil", aplicando "Metodología de análisis de datos y predicción" y los principios de "Psicología del consumidor, el neuromarketing y los modelos de comportamiento" para mejorar las estrategias de venta. Se realizarán demostraciones de "Métodos Cualitativos de Investigación de Mercado" y se aplicarán conceptos para "Mapear Experiencias: El Customer Journey Mapping".	**Actividad de simulación en clase:** "Perfilando al Cliente y su Viaje": Guiados por el tutor, los participantes seleccionarán un perfil de cliente y esbozarán sus posibles comportamientos basándose en la psicología del consumidor. Luego, mapear un segmento clave de su Customer Journey Mapping. **Actividad práctica en clase:** Un documento conciso donde el estudiante analice un perfil de cliente dado identifique sus motivaciones o comportamientos clave, y presente un fragmento de su Customer Journey Mapping.	dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Fase de Demostración: La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes analizarán un caso de cliente para identificar elementos de su "Comportamiento del cliente según su perfil" usando "Psicología del consumidor y neuromarketing" o "Métodos Cualitativos de Investigación de Mercado", y esbozarán un fragmento de su "Customer Journey Mapping.		

iv. Curso: Inteligencia Artificial

- Objetivo del curso: Desarrollar una comprensión integral y práctica de la Inteligencia Artificial para optimizar la productividad personal y grupal, potenciar las oportunidades laborales, resolver problemas complejos, gestionar el conocimiento organizacional y fomentar el desarrollo continuo. Así, se consolidará un perfil profesional altamente competitivo y versátil en la era de la IA.
- Intensidad horaria: 40 horas (mínimo 5 horas en espacios sincrónicos)

Tabla 14 Detalle formación en habilidades técnicas ofrecidas - Curso Inteligencia Artificial 40 hrs

Jornada o sesión	Concepto(s) a enseñar	Didáctica (cómo lo voy a enseñar)	Actividad de apropiación (ejercicio práctico)	Mecanismo de acompañamiento del aprendizaje
1. Introducción a la IA	Definición práctica de IA para el trabajo. Aplicaciones y ejemplos de IA en roles laborales. Beneficios de la IA en la	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán los materiales conceptuales en la plataforma LMS sobre la definición práctica de IA, sus aplicaciones y beneficios en el trabajo, así como los mitos y realidades.	**Ejercitación en plataforma:** Cuestionario de aplicación donde se asocian tareas laborales con posibles soluciones de IA. **Actividad de simulación en clase:**	El progreso del aprendizaje se acompaña de forma continua y formativa en cada ciclo didáctico, a través de los siguientes mecanismos para todas las sesiones:

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	productividad y eficiencia. Identificación de IA en herramientas de uso común. Desmitificación de conceptos erróneos sobre la IA en el trabajo.	**Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor orientará la clase para comprender la IA desde una perspectiva práctica, explicando sus aplicaciones y beneficios directos en la productividad. Se realizarán discusiones grupales sobre cómo la IA se integra en las herramientas de uso común en el trabajo y se desmitifican conceptos erróneos. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes identificarán ejemplos de aplicaciones de IA en su entorno laboral y explicarán un beneficio concreto de la IA en su rol.	Análisis de Herramientas: ¿Dónde está la IA?: Guiados por el tutor, los participantes identificarán y discutirán dónde la IA ya está presente en las herramientas que usan diariamente en su trabajo (ej. procesadores de texto, correo electrónico, buscadores web generales con IA como Google Search con SGE, o herramientas de Microsoft/Google con IA básica integrada). **Actividad práctica en clase:** Un breve documento digital donde el estudiante liste dos herramientas que usa y describa cómo la IA ya las potencia o podría potenciarlas para mejorar su productividad.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

2. Diálogo con la IA	IA conversacional y sus aplicaciones en el trabajo. Principios de "Prompt Engineering" (ingeniería de prompts) para profesionales. Estructura de un prompt efectivo (contexto, tarea, formato, persona). Tipos de prompts para tareas laborales comunes (generación, resumen, ideación). Consideraciones éticas y de seguridad en el diálogo con IA en el trabajo.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes explorarán la Guía Práctica sobre "Prompt Engineering" y se familiarizarán con las interfaces de algunas "Herramientas de IA Conversacional para la Oficina" (gratuitas como ChatGPT Free, Gemini Free) mencionadas en los recursos. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor presentará las "Herramientas de IA Conversacional para la Oficina" y guiará en los principios de "Prompt Engineering Esencial para Profesionales". Se realizarán demostraciones en vivo sobre cómo estructurar prompts efectivos para diferentes "Tareas Laborales Comunes" utilizando herramientas gratuitas, y se discutirán consideraciones éticas y de seguridad en el diálogo con IA en el trabajo. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes crearán una serie de prompts efectivos para tareas laborales específicas y evaluarán críticamente la calidad y pertinencia de las respuestas generadas por la IA (usando herramientas gratuitas).	**Ejercitación en plataforma:** Ejercicio interactivo de construcción de prompts donde se califica la efectividad de las instrucciones dadas a una IA para un escenario laboral. **Actividad de simulación en clase:** "Taller Práctico de Prompts Laborales": Guiados por el tutor, los participantes redactarán prompts para dos escenarios específicos de trabajo (ej. "escribir un borrador de informe", "resumir un email extenso") utilizando herramientas de IA conversacional gratuitas. Compartirán sus prompts y las respuestas de la IA, recibiendo retroalimentación grupal. **Actividad práctica en clase:** Un documento digital donde el estudiante presente 3 prompts efectivos para tareas laborales distintas, junto con las respuestas generadas por la IA para cada uno y una breve justificación de por qué su prompt fue exitoso o cómo lo mejoraría para el entorno profesional.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

3. Aplicación de la IA para la productividad laboral	Optimización de la gestión de correo electrónico con IA. Creación de contenido rápido (textos, ideas, presentaciones). Investigación y resumen eficiente de información. Gestión de notas y organización de ideas. Herramientas de IA para la traducción y mejora de escritura profesional.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán la Guía Práctica, la Ficha Práctica y el Checklist en la plataforma LMS, familiarizándose con las técnicas de optimización de correo/documentos, creación de contenido y automatización, usando herramientas IA gratuitas. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor demostrará cómo usar la IA (ej. ChatGPT Free, Gemini Free, o IA integrada en Google Docs/Sheets si es gratuita) para "Optimizar tu Correo y Documentos" (ej. resúmenes, respuestas), y para la "Creación de Contenido Rápido con IA" (ej. borradores de texto, ideas para posts). Se guiarán ejercicios para identificar tareas repetitivas y aplicar la IA para "Automatizar Tareas Repetitivas y Libera tu Tiempo con IA". **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes aplicarán herramientas de IA gratuitas para optimizar la gestión de un correo o documento, generarán un fragmento de contenido rápido, y propondrán una tarea de su día a día susceptible de ser automatizada con IA.	**Ejercitación en plataforma:** Escenario interactivo donde se debe elegir la aplicación de IA más adecuada para una tarea de gestión de correo, creación de contenido o automatización de tareas. **Actividad de simulación en clase:** "Taller: IA para mi Productividad Diaria": Guiados por el tutor, los participantes usarán una herramienta de IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) para: 1) Optimizar un correo electrónico o un pequeño párrafo de un documento. 2) Generar ideas o un borrador para un post breve. 3) Identificar una tarea repetitiva en su rutina laboral que la IA podría automatizar. **Actividad práctica en clase:** Un documento digital o captura de pantalla que demuestre el resultado de haber utilizado la IA en al menos dos de las siguientes áreas: optimización de comunicación/documentos, creación rápida de contenido, o una propuesta concreta de tarea a automatizar, junto con una breve explicación de la mejora percibida.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Actividad de apropiación (ejercicio práctico): **Ejercitación en plataforma:** Escenario interactivo donde se debe elegir la aplicación de IA más adecuada para una tarea de gestión de correo, creación de contenido o automatización de tareas. **Actividad de simulación en clase:** "Taller: IA para mi Productividad Diaria": Guiados por el tutor, los participantes usarán una herramienta de IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) para: 1) Optimizar un correo electrónico o un pequeño párrafo de un documento. 2) Generar ideas o un borrador para un post breve. 3) Identificar una tarea repetitiva en su rutina laboral que la IA podría automatizar. **Actividad práctica en clase:** Un documento digital o captura de pantalla que demuestre el resultado de haber utilizado la IA en al menos dos de las siguientes áreas: optimización de comunicación/documentos, creación rápida de contenido, o una propuesta concreta de tarea a automatizar, junto con una breve explicación de la mejora percibida.		

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

4. Aplicación de la IA para la planeación y organización grupal	IA para ideación y brainstorming en equipo. Creación de planes y cronogramas con IA. Gestión inteligente de tareas y recordatorios con IA. Organización de documentos y archivos asistida por IA. Herramientas IA para la colaboración en equipos.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán la Guía Metodológica de IA para la gestión de proyectos y explorarán la Plantilla Editable de planificación asistida por IA, familiarizándose con las secciones estándar de un plan y el uso de IA gratuita en ellas. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor demostrará cómo la IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) puede usar la "IA para Impulsar la Ideación y Estrategia de Proyectos en Equipo" y cómo "Gestionar Proyectos y Cronogramas de Forma Inteligente con IA". Se realizarán ejercicios guiados para aplicar la IA en la gestión de tareas, la organización inteligente de documentos y la mejora de la "Colaboración Asistida por IA en Equipos" mediante herramientas específicas gratuitas. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes utilizarán una herramienta de IA gratuita para colaborar en la planificación de un pequeño proyecto o la organización de un conjunto de tareas compartidas, demostrando la mejora en la eficiencia grupal.	**Ejercitación en plataforma:** Escenario donde se debe elegir la aplicación de IA más adecuada para una tarea de planificación o colaboración en equipo (ej. "generar un listado de roles para un proyecto", "organizar documentos por temática para un equipo"). **Actividad de simulación en clase:** "Planificación de Proyecto en Equipo con IA": Guiados por el tutor, los participantes usarán una herramienta de IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) para generar ideas para un proyecto y estructurar un plan básico o un cronograma simplificado, simulando un entorno de trabajo colaborativo. **Actividad práctica en clase:** Un documento o captura de pantalla que demuestre el resultado de haber utilizado una herramienta de IA gratuita para la planificación o gestión colaborativa de tareas, junto con una breve descripción de la funcionalidad aplicada y cómo la IA optimizó el proceso grupal.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

5.La IA para mejorar mis oportunidades laborales	Optimización de CV y Cartas con IA Preparación de Entrevistas con Simuladores IA IA para Conectar con Empleos Relevantes	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán la Guía Práctica sobre la IA en la búsqueda de empleo y explorarán las plataformas gratuitas sugeridas para optimizar el perfil laboral. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor explicará el impacto de la IA en el reclutamiento y la selección de personal. Se realizarán demostraciones de cómo usar IA conversacional gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) para la "Optimización de CV y Cartas con IA" y se guiará cómo la IA puede "Conectar con Empleos Relevantes". Se practicará la creación de un "elevator pitch" y la "Preparación de Entrevistas con Simuladores IA" usando el chat conversacional. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes optimizarán una sección de su HV o crearán un "elevator pitch" utilizando herramientas de IA gratuitas, o ejercitarán una respuesta a una pregunta de entrevista con un simulador de IA conversacional gratuito.	**Ejercitación en plataforma:** Escenario donde se debe elegir la mejor estrategia de IA para mejorar un CV o preparar una entrevista. **Actividad de simulación en clase:** "Optimización de Perfil Laboral con IA": Guiados por el tutor, los participantes usarán una herramienta de IA gratuita para analizar y mejorar el formato, contenido y palabras clave de una sección de su HV, o para crear un "elevator pitch" breve. **Actividad práctica en clase:** Una sección de un Currículum Vitae optimizada con asistencia de IA gratuita o un "elevator pitch" redactado con asistencia de IA gratuita, junto con una breve descripción de cómo la IA contribuyó a su mejora y potencial impacto en la búsqueda de empleo.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

6. IA para la Resolución de Problemas y Toma de Decisiones Laborales	Análisis de problemas con IA. Generación de soluciones con IA. Toma de decisiones asistida por IA. Simulación de decisiones con IA.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán la Guía Práctica sobre cómo la IA asiste en la resolución de problemas y la toma de decisiones, y explorarán los Casos de Uso Interactivos para ver ejemplos de aplicación. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor demostrará cómo la IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) puede ser utilizada como "Asistente en el Análisis de Problemas Complejos". Se guiarán ejercicios prácticos para la "Generación de Opciones y Escenarios con IA para Decisiones Estratégicas", utilizando la "Matriz de Decisión Asistida por IA". Se practicará la "Estructuración de Argumentos y Justificaciones Asistida por IA" para respaldar decisiones. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes utilizarán una herramienta de IA gratuita para analizar un problema laboral simulado, generarán opciones de solución y presentarán una decisión justificada.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán la Guía Práctica sobre cómo la IA asiste en la resolución de problemas y la toma de decisiones, y explorarán los Casos de Uso Interactivos para ver ejemplos de aplicación. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor demostrará cómo la IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) puede ser utilizada como "Asistente en el Análisis de Problemas Complejos". Se guiarán ejercicios prácticos para la "Generación de Opciones y Escenarios con IA para Decisiones Estratégicas", utilizando la "Matriz de Decisión Asistida por IA". Se practicará la "Estructuración de Argumentos y Justificaciones Asistida por IA" para respaldar decisiones. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes utilizarán una herramienta de IA gratuita para analizar un problema laboral simulado, generarán opciones de solución y presentarán una decisión justificada.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

7. IA para la Gestión y Creación de Bases de Conocimiento Interno	"Bases de conocimiento internas. Organización de documentos con IA. Creación de FAQs y manuales con IA. Asistentes virtuales para conocimiento. Actualización de bases de conocimiento con IA.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán la Guía Práctica y los Casos de Uso y Ejemplos, familiarizándose con la importancia de las bases de conocimiento y las posibilidades de la IA para su gestión. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor demostrará cómo la IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) puede ayudar en la "Organización Inteligente de Documentos Internos con IA" y en la "Creación Automatizada de FAQs y Manuales Básicos con IA". Se guiarán ejercicios prácticos para esbozar una base de conocimiento o un asistente virtual sencillo para acceso a información interna. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes utilizarán una herramienta de IA gratuita para crear un borrador de FAQs o para proponer una estructura de organización para un conjunto de documentos internos.	**Actividad de simulación en clase:** "Diseño de Base de Conocimiento Simple con IA": Guiados por el tutor, los participantes usarán una herramienta de IA gratuita para: 1) Proponer una clasificación para un conjunto de documentos internos. 2) Generar 3-5 respuestas a preguntas frecuentes sobre un tema laboral, como si fueran para un manual básico. **Actividad práctica en clase:** Un documento o esquema que demuestre el resultado de haber utilizado la IA gratuita para la organización de conocimiento interno (ej. una propuesta de estructura para documentos, o un listado de FAQs generadas), junto con una breve explicación de su utilidad.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

8. La IA como Asistente Personal de Aprendizaje y Desarrollo de Habilidades	Aprendizaje personalizado con IA. Tutoría y retroalimentación de habilidades con IA. Curación de contenidos y actualización profesional con IA. Desarrollo de nuevas habilidades con IA. Seguimiento de metas personales con IA.	**Tiempo asincrónico:** Los participantes revisarán la Guía de Uso sobre IA en el aprendizaje y la Recopilación de Plataformas gratuitas para el desarrollo personal. **Tiempo sincrónico:** **Fase de entrenamiento:** El tutor demostrará cómo la IA gratuita (ej. ChatGPT Free, Gemini Free) puede personalizar el aprendizaje y ofrecer "Tutoría y Retroalimentación con IA" en diversas áreas. Se realizarán ejercicios guiados para usar la IA en la curación de contenidos para actualización profesional, el desarrollo de nuevas habilidades, y el "Seguimiento de Metas y Desarrollo de Habilidades" personales. **Fase de Demostración:** La sesión concluye con un ejercicio práctico donde los estudiantes utilizarán una herramienta de IA gratuita para explorar un nuevo tema de aprendizaje o para ayudar a establecer y organizar una meta de desarrollo personal, demostrando cómo la IA puede ser un facilitador del crecimiento continuo.	**Ejercitación en plataforma:** Escenario donde se debe elegir la aplicación de IA más adecuada para una necesidad de aprendizaje específico o para el seguimiento de una meta personal. **Actividad de simulación en clase:** "Plan de Desarrollo Personal Asistido por IA": Guiados por el tutor, los participantes usarán una herramienta de IA gratuita para investigar un tema nuevo, recibir retroalimentación sobre una habilidad que deseen desarrollar, o esbozar un plan para una meta personal. **Actividad práctica en clase:** Un breve plan de aprendizaje o un esbozo de meta personal creado o asistido por IA gratuita, junto con una breve descripción de cómo la IA contribuyó a este proceso de desarrollo continuo.	**Progreso en plataforma (consumo de contenido):** Se monitorea el acceso y el avance de la revisión de los materiales asincrónicos dispuestos en la plataforma, lo que indica el nivel de familiarización con los conceptos previos a la sesión sincrónica. **Ejercitaciones prácticas:** Se realizan ejercicios puntuables en plataforma, con posibilidad de múltiples intentos. Esto fomenta la práctica constante, la apropiación de habilidades y la autoevaluación del participante. **Sesiones sincrónicas:** Se valora la asistencia y la participación activa en las actividades y su ejecución durante la clase con el tutor, permitiendo una retroalimentación directa y la resolución de dudas en tiempo real.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

d) Evidencia

- Documento en pdf unificado y cargado en el espacio definido en la plataforma Socios Talento Capital que contiene el Certificado de asistencia de la formación en habilidades técnicas y la evidencia de conexión que se genera de la misma plataforma de formación donde se visualiza la culminación de las actividades y el cumplimiento de la conectividad del participante en los espacios sincrónicos (mínimo 5 horas) y asincrónicos para cumplir con la intensidad horaria establecida para cada curso.
-
- **Nota:** Por modificaciones y mejoras en la plataforma de formación, a partir de la fecha de aprobación del presente documento, las evidencias en formación varían en forma de visualización respecto a las evidencias presentadas anteriormente sobre los atendidos reportados, sin embargo se mantiene el contenido de tiempos, curso formativo y contenidos recibidos por cada atendido.
-

- Descripción en el **Anexo No. 2 Informe Cualitativo** sobre las estrategias de planeación y/o adaptación en el desarrollo de contenidos formativos, cursos brindados en el periodo describiendo de manera general las sesiones realizadas, caracterización de la población formada y acciones diferenciales requeridas, retos, buenas prácticas y conclusiones.

9.9. Servicios de mitigación de barreras de inclusión laboral

a) Descripción del servicio

Este servicio aborda las brechas identificadas durante el proceso de atención, ya sean de índole individual, organizacional o del entorno. Se implementan estrategias personalizadas para superar obstáculos y facilitar la inclusión laboral efectiva del participante.

Las estrategias de mitigación que se entregarán a los participantes que apliquen a este servicio estarán en coherencia con las barreras identificadas en el servicio de orientación ocupacional, alineadas a su vez con la identificación de barreras individuales, organizacionales o del entorno en el servicio de gestión empresarial. La mitigación no será entregada en dinero, ya sea en efectivo, mediante transferencia bancaria, recarga monetaria u otro medio de pago.

La mitigación que se entregue se registrará en el **Formato Entrega de Mitigación de Barreras.**

Nota: Para los participantes del grupo 4 que hayan sido remitidos del programa “Jóvenes con Oportunidades” no podrán acceder a estos servicios, dado que ya han recibido apoyo por concepto de mitigación a través de dicho programa.

La mitigación que se entregue se registrará en el **Formato Entrega de Mitigación de Barreras.**

- Mitigaciones asociadas

Serán entregadas a los participantes cuyas barreras identificadas puedan mitigarse por medio de bonos de alimentación, vestuario, transporte o conectividad y así lograr mitigar las barreras en sus procesos de selección.

A continuación, se describen cada una de las mitigaciones asociadas que el atendido podrá recibir en caso de ser necesario. Esta mitigación corresponde a la clasificación de participantes en paquete especializada, la cual, debe ir alineada al concepto de orientación

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

y la identificación de barreras del participante “La presente mitigación se enmarca en la clasificación de los participantes dentro del paquete especializado, y deberá estar articulada con el concepto de orientación, así como con la identificación de las barreras particulares del participante.

Tabla 15 Detalle de mitigaciones asociadas

Tipo de mitigación	Barrera por mitigar	Detalle
Bonos de alimentación	Ausencia de recursos económicos que le permitan al participante tener bienestar psicosocial (individual y/o familiar), disminuyendo así las posibilidades de inclusión en el mercado laboral.	Se estima que el valor de los bonos de alimentación será de mínimo $100.000 COP por atendido **Consideraciones:** Las acciones de mitigación deberán entregarse en especie y por el valor total establecido para cada participante, sin que se descuenten costos administrativos, logísticos o de implementación. Es decir, la totalidad del valor asignado a la mitigación debe traducirse directamente en beneficio para el participante. En este sentido, no se considerarán como parte del valor de la mitigación aquellos gastos relacionados con la adquisición, empaque, transporte, distribución o cualquier otro asociado a su entrega. En el formato de mitigación el participante declara haber recibido un bono mediante una tarjeta o código, con su respectivo valor.
Bonos de vestuario	Ausencia de elementos de vestuario que promuevan la	Se estima que el valor de los bonos de primera pinta será de

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	buena presentación personal a la hora de una entrevista y/o primer día de trabajo.	mínimo $100.000 COP por atendido **Consideraciones:** Las acciones de mitigación deberán entregarse en especie y por el valor total establecido para cada participante, sin que se descuenten costos administrativos, logísticos o de implementación. Es decir, la totalidad del valor asignado a la mitigación debe traducirse directamente en beneficio para el participante. En este sentido, no se considerarán como parte del valor de la mitigación aquellos gastos relacionados con la adquisición, empaque, transporte, distribución o cualquier otro asociado a su entrega. En el formato de mitigación el participante declara haber recibido un bono mediante una tarjeta o código, con su respectivo valor.
Bonos de transporte	Ausencia de recursos económicos necesarios para el desplazamiento al lugar de entrevista y/o trabajo	Se estima que el valor de los bonos de transporte será de mínimo $100.000 COP por atendido **Consideraciones:** Las acciones de mitigación deberán entregarse en especie y por el valor total establecido para cada participante, sin que se descuenten costos

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		administrativos, logísticos o de implementación. Es decir, la totalidad del valor asignado a la mitigación debe traducirse directamente en beneficio para el participante. En este sentido, no se considerarán como parte del valor de la mitigación aquellos gastos relacionados con la adquisición, empaque, transporte, distribución o cualquier otro asociado a su entrega. En el formato de mitigación el participante declara haber recibido un bono mediante una tarjeta o código, con su respectivo valor
Bonos de conectividad	Ausencia de recursos económicos necesarios para acceder a servicios de internet y datos móviles para buscar ofertas laborales, postularse a vacantes, realizar entrevistas virtuales y acceder a plataformas de formación o capacitación en línea.	Se estima que el valor de los bonos de conectividad será de mínimo $100.000 COP por atendido **Consideraciones:** Las acciones de mitigación deberán entregarse **en especie** y por el **valor** total establecido para cada participante, sin que se descuenten costos administrativos, logísticos o de implementación. Es decir, la totalidad del valor asignado a la mitigación debe traducirse directamente en beneficio para el participante. En este sentido, no se considerarán como parte del valor de la mitigación aquellos

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		gastos relacionados con la adquisición, empaque, transporte, distribución o cualquier otro asociado a su entrega. En el formato de mitigación el participante declara haber recibido un bono mediante una tarjeta o código, con su respectivo valor.

Se debe tener en cuenta que la oferta de mitigaciones asociadas podrá ser ampliada y/o ajustada de acuerdo con las necesidades del proyecto, con previa aprobación de la Agencia de Empleo - Kuepa, teniendo en cuenta la disponibilidad y pertinencia de las mismas.

Finalmente, cabe resaltar que la entrega de la mitigación se realizará de manera posterior a la orientación y que podrá ser entregada por un integrante autorizado del equipo de la Agencia de Empleo - Kuepa.

- Mitigaciones adicionales

Serán entregadas a los potenciales empleadores con el objetivo de mitigar barreras empresariales y aumentar así la posibilidad de contratación de los atendidos. Estas mitigaciones serán entregadas a los potenciales empleadores con quienes se generen alianzas y/o acuerdos que permitan mejorar las condiciones del entorno para aumentar las posibilidades de obtención de empleo de las participantes.

Cabe precisar que las mitigaciones adicionales no reemplazan las mitigaciones individuales que correspondan a los atendidos en paquete Especializado.

A continuación, se describen cada una de las mitigaciones adicionales que el atendido podrá recibir en caso de ser necesario.

Tabla 16 Detalle de mitigaciones adicionales

Tipo de mitigación	Barrera por mitigar	Detalle
Pago exámenes médicos	Altos costos laborales al realizar procesos de selección, que pueden desencadenar la reducción de las vacantes en las organizaciones y surgimiento de sesgos en la selección o prejuicios.	Se estima que el valor destinado para el pago de exámenes médicos será de alrededor de $100.000 COP por atendido **Consideraciones:**

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		Las acciones de mitigación deberán entregarse en especie y por el valor total establecido para cada participante, sin que se descuenten costos administrativos, logísticos o de implementación. Es decir, la totalidad del valor asignado a la mitigación debe traducirse directamente en beneficio para el participante. En este sentido, no se considerarán como parte del valor de la mitigación aquellos gastos relacionados con la adquisición, empaque, transporte, distribución o cualquier otro asociado a su entrega. En el formato de mitigación el participante declara haber recibido un bono mediante una tarjeta o código, con su respectivo valor
Bonos de dotación	Altos costos laborales, que pueden desencadenar la no apertura de vacantes a través de empleos formales.	Se estima que el valor de los bonos de dotación será alrededor de $100.000 COP **Consideraciones:** Las acciones de mitigación deberán entregarse en especie y por el valor total establecido para cada participante, sin que se descuenten costos administrativos, logísticos o de implementación. Es decir, la totalidad del valor asignado a la mitigación debe traducirse directamente en beneficio para el participante.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

		En este sentido, no se considerarán como parte del valor de la mitigación aquellos gastos relacionados con la adquisición, empaque, transporte, distribución o cualquier otro asociado a su entrega. En el formato de mitigación el participante declara haber recibido un bono mediante una tarjeta o código, con su respectivo valor

Se debe tener en cuenta que la oferta de mitigaciones adicionales podrá ser ampliada y/o ajustada de acuerdo con las necesidades del proyecto, con previa aprobación de la Agencia de Empleo Kuepa, teniendo en cuenta la disponibilidad y pertinencia de las mismas.

Finalmente, cabe resaltar que la entrega de la mitigación se realizará de manera posterior a la orientación y que podrá ser entregada por un integrante autorizado del equipo de la Agencia de Empleo Kuepa.

Se implementará una encuesta de cierre de atención, diseñada y suministrada por la SDDE, dirigida exclusivamente a la población atendida bajo el paquete especializado, con el propósito de confirmar la efectiva prestación de los servicios correspondientes. Esta encuesta constituirá un elemento adicional de evidencia que deberá acompañar el soporte de entrega de mitigación de barreras cargado en la plataforma del Programa Socios Talento Capital.

b) Evidencia

- Documento en pdf cargado en la plataforma STC con el formato establecido de la mitigación y de la encuesta de cierre de atención para la entrega de mitigación de barreras y la encuesta de cierre de atención, debidamente diligenciados a completitud y firmados por el atendido.

9.10. Preselección y remisión

a) Descripción del servicio

En este proceso se realiza la comparación entre el perfil e intereses ocupacionales del participante y las vacantes disponibles en el sistema de información autorizado por el Servicio Público de Empleo (SPE). El objetivo es identificar las oportunidades laborales más relevantes para cada persona, así como la remisión a la vacante de la empresa.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Nota: las vacantes a las cuales se adelante la remisión serán propiamente gestionadas por el operador, no aplica remisión a vacantes del universo del SPE, es decir, vacantes de terceros ni vacantes del operador que ejecuta el programa. Así mismo, estas vacantes deben ser creadas y gestionadas en la vigencia del programa.

b) Estándar establecido para el Concepto de preselección – Remisión:

STC2.0 - Con base en el perfil ocupacional y los intereses laborales, se remite a la(s) vacante(s) *[código y nombre de cada vacante – en caso de contar con fecha y hora de citación a entrevista, registrarlo]* . Orientador: *[Nombre del orientador].*

Nota: Ver capítulo "8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE BÁSICO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS– 8.8. Preselección y Remisión"

c) Evidencia

- Concepto de preselección/remisión de acuerdo con la estructura mínima definida en la descripción del servicio, registrada en el Anexo No. 3 Formato de Clasificación y Seguimiento FCS y en concordancia textual en el apartado para registrar este concepto en la plataforma de empleo aprobada por el SPE.

9.11. Seguimiento a la remisión

a) Descripción del servicio

Una vez realizada la remisión del participante a una vacante, se realiza un seguimiento para consultar el estado del proceso de selección adelantado por la empresa y conocer los resultados obtenidos y la retroalimentación de la empresa.

En este caso, reconociendo el comportamiento de las empresas, se entenderá como seguimiento a la remisión al acto de consulta y solicitud de retroalimentación a la empresa ya sea vía correo electrónico, acta de reunión o carta, sin que sea de carácter obligatorio la emisión de respuesta por parte de la empresa a la solicitud de retroalimentación adelantada por el operador.

La evidencia de seguimiento permitirá visualizar los datos del participante como nombre e identificación y los datos de la vacante a la cual fue remitido con nombre y código, así mismo, estará dirigida al correo de la empresa o alianza empresarial según corresponda.

Hará parte de las estrategias de gestión empresarial, que el potencial empleador o aliado empresarial, para los casos en que genere una retroalimentación en el seguimiento a la remisión, informen si el participante atendido está siendo partícipe en un proceso de selección para una vacante propia del aliado o si es para un tercero diferente, ante el cual se indicará Razón social y NIT del potencial empleador.

Nota: Ver capítulo "8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE EMPLEO CONFORME AL PAQUETE BÁSICO SEGÚN NECESIDAD Y OBLIGATORIOS–8.9. seguimiento a la remisión".

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

b) Evidencia

- Documento en pdf unificando los dos correos electrónicos de seguimiento al potencial empleador, cargados en el espacio definido en la plataforma Socios Talento Capital.
  Esta evidencia de seguimiento permitirá visualizar que en cada correo se relacionen los datos del atendido como nombre e identificación y los datos de la vacante a la cual fue remitido con nombre y código, así mismo, estará dirigida al correo de la empresa o alianza empresarial según corresponda.
- Descripción en el **Anexo No. 2 Informe Cualitativo** sobre los diferentes mecanismos y estrategias realizadas durante el periodo en la Gestión empresarial con el fin de buscar retroalimentación de parte de los potenciales empleadores en referencia a cada uno de los participantes remitidos a sus vacantes.
- Base de datos exportable de la plataforma del operador como fuente de consulta que permita visualizar los casos en que un atendido haya sido marcado en los diferentes estados del proceso de selección que se lleven por una empresa aliada (Ej.: remitido, preseleccionado, colocado, etc.), siendo esto una actividad no controlada por el operador.

9.12. Verificación de la atención

a) Descripción del servicio

Se verifica que el participante haya recibido la totalidad de los servicios que componen el paquete asignado, garantizando una atención integral y de calidad.

Con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos de elegibilidad del programa y a los procedimientos establecidos, junto con sus respectivas evidencias, Kuepa procede a implementar un proceso de validación de calidad. Este proceso tiene como propósito asegurar que todas las actividades, documentos y criterios cumplan con los lineamientos definidos en el marco del programa, garantizando así la correcta ejecución y trazabilidad de los resultados.

Actividad	DESCRIPCIÓN	Responsables
Verificación de elegibilidad	Todos los documentos previos al cargue en la plataforma del SDDE deben ser revisados y los soportes cumplan con los requisitos establecidos por el programa, los cuales son:	Gestores Documentales/ Coord. Gestores

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

	• Ser mayor de edad - presentar certificado de vigencia de la Cédula de Ciudadanía emitido por la Registraduría Nacional del Estado Civil. • No contar con un empleo formal en el momento de la inscripción – Verificación en ADRES • Residir la ciudad de Bogotá y contar con alguna de estas evidencias: – Recibo de servicio público (agua o luz) con una antigüedad no superior a 60 días, donde figure la dirección del aspirante. – Certificado de residencia expedido por la Secretaría Distrital de Gobierno. – Contrato de arrendamiento vigente a nombre del aspirante, que demuestre su residencia en Bogotá. – Certificado de consulta del lugar de votación en la Registraduría Nacional del Estado Civil. – Certificación de atención en una IPS o registro en el SISBEN de Bogotá, con fecha no superior a 60 días. – Registro Único Tributario (RUT). – Certificación de estudios presenciales en una institución educativa ubicada en Bogotá, con fecha no superior a 30 días. – Certificado de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) de la Plataforma ADRES que acredite atención en Bogotá. • Extranjeros: Contar con permiso de trabajo vigente que permita la vinculación a un empleo formal en Colombia. Al momento de inscripción, se verificará si los participantes son colombianos y en caso de que no, la persona debe contar con los permisos de trabajo pertinentes, como son Cédula de	

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Actividad	DESCRIPCIÓN	Responsables
	Extranjería Vigente, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 834 de 2013, o el Permiso por Protección Temporal. • Para la población de JCO, garantizar las evidencias de contactabilidad en la carpeta destinada para este almacenamiento.	
Orientación ocupacional	Realizar el descargue de las Orientaciones Ocupacionales registradas en la plataforma de Kuepa y validar que cumplan con los requisitos del concepto de orientación establecido por el paquete básico. En caso de evidenciar alguna acción de mejorar reportarla al Coordinador de Empleabilidad y Orientador Laboral para ajuste y acciones correctivas. Las orientaciones de la plataforma deben concordar con la información reportada en el FCS y debe cumplir los requisitos mínimos en el concepto establecidos por el SDDE.	Analista de Calidad
Valoración de riesgo de desempleo -VRD	Validar que los participantes cumplan con los requisitos de valoración establecidos en el marco del programa.	Analista de Calidad/ Coordinador de Empleabilidad
Verificación de Auto postulación	Validar que los participantes que sean del JCO, cuenten con auto postulación en la plataforma de empleo de Kuepa, reportes y concuerde con la información del FCS.	Analista de Calidad/ Coordinador de Empleabilidad
Formación en habilidades técnicas con un mínimo de 40 horas- (Programa JCO) o de 20 horas otros jóvenes.	Revisar los diplomas de los participantes, que estos cumplan con los requisitos establecidos y realizar el cargue en la plataforma establecida por el SDDE. Organizar los listados de matrículas de los participantes Diploma de participación de la formación en habilidades técnicas Evidencia de registro de asistencia a formación	Analista de Calidad/Gestores Documentales

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Actividad	DESCRIPCIÓN	Responsables
Servicios de mitigación de barreras	Revisar los formatos de entrega de mitigaciones de barreras, que estén debidamente diligenciados y sean la información acorde al participante. Luego validar que los participantes en el FCS y en la plataforma Kuepa se encuentre en el paquete y con la orientación correcta al servicio Especializado. Los Gestores Documentales subirán los soportes ya aprobados a la plataforma SDDE.	Analista de Calidad y Gestores Documentales
Preselección y remisión	Realizar el descargue de las remisiones de candidatos, las cuales deben contar con requisitos mínimos en los conceptos de remisión y las orientaciones establecidos por el SDDE. Este documento debe concordar con el número y datos de participantes atendidos que es reportados en el FCS.	Analista de Calidad
Seguimiento a la remisión	Revisar los correos de seguimiento y que estos sean acordes al cargo, no. vacantes y empresa donde fue remitido el candidato atendido.	Gestores Empresariales / Analista de Calidad
Cargue documental	Realizar el cargue de documentos en la plataforma establecida por el SDDE y que se encuentren todos los documentos participantes reportados en el FCS.	Coord. Gestión Analista de Calidad Gestores Documentales
Organizar entregas para el SDDE	Organizar y revisar: • Que en el FCS este completa la información solicitada por cada participante y paquete. • Reportes de remisión y orientaciones concuerde con la información registrada en el FCS. • Velar que en la plataforma de empleo se encuentre la información acorde a lo registrado en el FCS. • Informe cualitativo a completitud y en coherencia con las estrategias aplicadas por el operador.	Analista de Calidad

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

c) Evidencia

- Cumplimiento en la completitud y calidad de los criterios establecidos en los niveles de verificación descritos en el capítulo "PROCESO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ATENCIÓN"

10. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El resultado de este componente es proporcionar la información y documentación necesaria que soporte la prestación de servicios en la atención a los participantes que permite el monitoreo de la ejecución del programa para realizar los ajustes necesarios durante la vigencia del contrato.

10.1. Asistencia Técnica

La SDDE dispondrá de un equipo de trabajo que estará en acompañamiento y seguimiento al desarrollo de las actividades propias del programa. Para ello, el operador facilitará las visitas de campo y comunicaciones por diferentes canales que desde la SDDE se consideren necesarias y asistirá a las reuniones semanales de seguimiento, teniendo para cada caso la información organizada y actualizada de cada proceso en desarrollo.

Del mismo modo, la SDDE dispondrá de un equipo de gestión documental que validará las evidencias documentales en referencia a las atenciones reportadas en cada corte según su clasificación correspondiente, y por ende, revisará a través del Sistema de Información aprobado por el Servicio Público de Empleo, los servicios de gestión de empleo que fueron ofrecidos a los participantes del programa, de acuerdo con el paquete de servicios definido para cada participante.

Tabla 17 Seguimiento al cumplimiento de obligaciones en la operación del programa.

PROCESO	DEFINICIONES Y SUBPROCESOS
Seguimiento a la operación	● Asistir a las reuniones semanales de seguimiento. ● Facilitar las visitas de campo y comunicaciones por diferentes canales que desde la SDDE se consideren necesarias.
Seguimiento al número de atendidos	● Reportar en las reuniones de seguimiento el avance en atenciones del programa. El participante se considerará atendido cuando haya completado la ruta de atención y cuente con las evidencias documentales de cada uno de los servicios ofrecidos. ● Todos aquellos que tengan mínimo una evidencia faltante, se considerarán participantes en el proceso. ● Así mismo, se reportará de manera semanal las nuevas alianzas empresariales, vacantes y eventos en gestión por parte del operador, así como todas aquellas indicaciones o actividades que requiera el desarrollo del programa.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Seguimiento a las evidencias aportadas	Presentar de manera mensual, según las fechas establecidas por la SDDE para cada hito de pago, las evidencias de atención con la siguiente información: • Anexo 1. Formato reporte comité técnico (PPT) • Anexo 2. Informe cualitativo • Anexo 3. Formato de Clasificación y Seguimiento (FCS) • Anexo 4. Exportable de remisión • Anexo 5. Exportable de Capacitación Del mismo modo, se garantizará que la información reportada en los anteriores anexos estará debidamente cargada en las plataformas o medios establecidos por la SDDE, como soporte a los criterios de elegibilidad para cada uno de los atendidos reportados: • Documento de Identidad. • Formato Declaración Juramentada. • Evidencia de VRD. • Evidencia de desempleo. • Certificación vigente del permiso de trabajo (solo para extranjeros). • Evidencia de residencia en Bogotá. • Seguimiento a la remisión • Auto postulación (para población del programa JCO) • Evidencias de contactabilidad (para población del programa JCO) Adicionalmente, para los participantes atendidos bajo paquete especializado se cargarán: • Certificado de asistencia de la formación en habilidades técnicas • Evidencia de registro de asistencia a las sesiones de formación • Formato Entrega de Mitigación de Barreras

Criterios para el reporte de información:

El operador adaptará la línea de comunicación que se estipule desde la SDDE para el reporte de información y el seguimiento de los niveles del esquema de verificación, los cuales se generarán por correo electrónico, partiendo de un reporte inicial, y como respuesta en el mismo hilo de correo, las verificaciones, subsanaciones y aprobaciones correspondientes.

Reportes de información al programa Jóvenes con Oportunidades (JCO):

Tanto en el paquete básico como en el especializado, se ha definido un monitoreo y seguimiento con periodicidad quincenal en el **Formato seguimiento a la atención JCO en términos de formación e intermediación /autopostulación**, con base en la información registrada en el

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Anexo No. 3 Formato de Clasificación y Seguimiento (FCS), con el objetivo de identificar aspectos clave como son los siguientes:

- Estado de contactabilidad: Verificar si el participante ha respondido a la comunicación inicial realizada por el operador y definir el mecanismo o mecanismos de contacto implementados. Para ello, se cuenta en el FCS con una columna denominada "ESTADO DE CONTACTABILIDAD (Exclusivo para población del programa Jóvenes con oportunidades)" que desglosará los estados:
  - NO APLICA (Exclusivo para jóvenes que no pertenecen al programa JCO)
  - NO CONTACTADO
  - CONTACTADO
  - NO CONTESTA
  - NUMERO ERRADO
  - CONTESTA PERO REQUIERE REPROGRAMAR
  - REPORTA BARRERAS POR ESTADO DE SALUD
  - REPORTA BARRERAS DE CONECTIVIDAD
  - REPORTA OCUPACION LABORAL O ACADEMICA
  - REPORTA DESISTIR DEL PROCESO

  Nota: En los casos de que el contacto o el inicio de la ruta de atención no puedan desarrollarse por algunas de las causales anteriores, el operador generará la alerta respectiva en el reporte quincenal a la Asistencia Técnica para ser igualmente notificado al programa de Jóvenes con Oportunidades.

- Inicio de la atención: Confirmar si, a partir del contacto inicial, el participante ha iniciado el proceso relacionado con los servicios, o si, por el contrario, no se ha avanzado. Este criterio se podrá visualizar en el FCS en las columnas de Fecha de Pre-registro, fecha de registro y fecha de atención. En los casos que no se tenga información registrada, atenderá al estado de contacto inicial.

- Estado de servicio: Para los servicios incluidos en el paquete determinar si cada uno se encuentra en desarrollo o ya ha sido completado así:

  - Básico: registros, orientación, VRD, seguimiento a la remisión, autopostulación.
  - Especializado: registros, orientación, VRD, seguimiento a la remisión, autopostulación y temas de formación.
  - En los casos que no se tenga información registrada, atenderá al estado de contacto inicial.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

- Formación: En el caso del paquete especializado, se podrá identificar el curso en el cual el participante está inscrito, así como la fecha de inscripción, fecha de culminación, duración y estado de la formación. Para este caso, se reportarán los estados:
  - FINALIZADO
  - INSCRITO
  - DESERTADO
  - NO CONTACTADO
  - NO INSCRITO
  - NO APROBADO O NO CULMINADO

- Autopostulación: Como seguimiento a la autopostulación de los atendidos tanto en paquete básico como en paquete especializado, se podrá identificar el estado en el que se encuentra el participante de acuerdo con su postulación directa a las diferentes vacantes gestionadas por el operador. Para este caso, se reportarán los estados:
  - FINALIZADA
  - EN CURSO
  - DESERTADA
  - NO CONTACTADO
  - CONTACTO SIN AVANCE

10.2. Subcomité Operativo

Mediante este componente, se recopila la información que soporta el cumplimiento de la obligación de la atención de los participantes, en el marco del contrato, bajo las herramientas y mecanismos con los que cuentan los prestadores autorizados.

La SDDE llevará a cabo un Subcomité Operativo semanal en el que se reportan los avances de participación y atención por paquete, el estado de la formación bajo los criterios definidos en el FCS (Inscrito, En curso, Desertado y Finalizado). Así como las alianzas, vacantes y eventos que están se programando o realizando por el operador. Dicha información será reportada de acuerdo con los requerimientos de la SDDE.

10.3. Comité técnico

El seguimiento del cumplimiento de la ejecución del programa se llevará a cabo mediante el comité técnico, en donde se reportará los participantes atendidos, además de las acciones que se adelanten en pro de la ejecución del contrato.

El operador reportará los atendidos en el **Formato Reporte Comité Técnico** y presentará los avances en la ejecución del programa en cada comité con la SDDE, en el que se generará un acta de seguimiento en el **Formato de Acta de reunión Comité Técnico,** la cual será

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

realizada por el operador dentro de los 3 días hábiles siguientes al desarrollo del comité y será parte de los entregables para hito de pago.

11. PROCESO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ATENCIÓN

Para ser considerados como "atendidos" y cumplir con los criterios de elegibilidad, los participantes deben haber completado la intervención de la totalidad de los servicios que componen el paquete por el cual fue atendido. Para tal fin, la SDDE lleva a cabo una verificación exhaustiva para identificar la existencia de las evidencias totales que demuestren la materialización de los servicios que componen el paquete de servicio; ya sea básico o especializado, conforme al esquema de intervención establecido.

El seguimiento a la prestación de los servicios se realizará mediante el esquema de verificación definido por la SDDE, el cual se divide en tres niveles, como se relacionan en el Manual de verificación dispuesto que compone:

11.1. Nivel 1 – verificación de la completitud de la información recibida

El equipo de gestión documental realiza la verificación de los reportes entregados por el socio como: informes, bases de datos y documentos de evidencia. Se precisan en las subsanaciones las novedades encontradas por columna en la pertinencia de la información del FCS. A continuación, se presenta la lista de documentos que cada operador debe enviar cada mes en la fecha de reporte:

- Anexo No. 1 PPT reporte Comité Técnico. (Archivo en formato Power Point). donde se debe describir el número de personas atendidas por población.
- Anexo No. 2 Informe cualitativo. (Archivo en formato Word). informe que da cuenta y razón de las acciones desarrolladas en el periodo en mención para el cumplimiento de las metas. Es de resaltar que se debe dar respuesta a cada una de las preguntas.
- Anexo No. 3 Formato de Clasificación y Seguimiento (FCS). (Archivo en formato Excel). donde se corrobora la pertinencia de la información en todos los campos.
- Anexo No. 4 Bases de datos exportadas de remisión de SISE o sistema de información destinado para tal fin. (Archivo en formato Excel).
- Anexo No. 5 Bases de datos exportadas de formación del sistema de información destinado para tal fin. (Archivo en formato Excel).

11.2. Nivel 2 – verificación de pertinencia de datos:

Se verifica que los números y cantidades de personas atendidas reportadas en el Formato de Clasificación y Seguimiento (FCS) coincidan con las demás bases de datos allegadas por el Socio.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Esto se efectúa de forma censal verificando en bases remitidas la pertinencia de la información referente a fechas de corte del informe cualitativo, capacitación, remisión, cargo, número de vacante y la empresa de remisión, entre otros.

Los indicadores de ejecución que correspondan a la cantidad del microdato entregado en el FCS deben coincidir con los indicadores de ejecución que se validaron y son los siguientes:

Los números de documentos de las personas reportadas como atendidos en el FCS deben estar reportadas en las bases de datos respectivas para cada paquete de atención, relacionadas a continuación y sujetas a este nivel de verificación:

- Formato de Clasificación y Seguimiento (FCS). (Archivo en formato Excel).
- Bases de datos exportadas de capacitación de SISE o sistema de información destinado para tal fin. (Archivo en formato Excel).
- Bases de datos exportadas de remisión de SISE o sistema de información destinado para tal fin. (Archivo en formato Excel).

11.3. Nivel 3 – verificación de la calidad del microdato

Se verifica la consistencia y calidad del microdato registrado en el Formato de Clasificación y Seguimiento FCS, se realiza mediante de la verificación de los sistemas como son: a) sistema de información de cada uno de los operadores y b) plataforma de cargue de documentos de la SDDE.

Notas: La SDDE podrá aplicar mecanismos de verificación que considere necesarios para validar la contactabilidad y confirmación de los servicios prestados.

Para los correos de emisión en los diferentes niveles, la SDDE establecerá los modelos de reporte de información y el seguimiento de los niveles de revisión se llevará como respuesta al mismo hilo de correo.

Reporte de atendidos aprobados:

La SDDE realizará el reporte de atendidos aprobados y lo comunicará a los operadores autorizados dentro de los siguientes quince (15) días hábiles al comité técnico del contrato, donde fue recibida la información, en el que notificará:

1. El atendido reportado se define como APROBADO cuando cumple a cabalidad con los servicios ofrecidos según su clasificación y las evidencias documentales se encuentran bajo criterios de calidad y completitud.

2. El atendido reportado se define como NO APROBADO cuando no cumple a cabalidad con los servicios ofrecidos según su clasificación y las evidencias documentales se encuentran sin criterios de calidad o incompletas.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

La SDDE analizará el reporte mensual anteriormente señalado, para efectos de aprendizajes sobre el programa y para dar recomendaciones sobre la retroalimentación y guía técnica a los operadores, en caso de ser requerido, para ser presentadas y discutidas en los espacios determinados por la entidad.

12. ANEXOS

12.1. EVIDENCIAS DE LA ATENCIÓN

- Herramienta VRD
- Formato Declaración Juramentada
- Diploma de participación de la formación en habilidades técnicas
- Evidencia de registro de asistencia a formación
- Formato Entrega de Mitigación de Barreras
- Formato encuesta de cierre de servicios especializados

12.2. REPORTE DE ATENCIONES

- Anexo 1. Formato reporte comité técnico (PPT)
- Anexo 2. Informe cualitativo
- Anexo 3. Formato de Clasificación y Seguimiento (FCS)
- Anexo 4. Exportable de remisión
- Anexo 5. Exportable de Capacitación

12.3. ADICIONALES

- Formato Acta de reunión Comité Técnico
- Formato seguimiento a la atención JCO en términos de formación e intermediación/autopostulación

12.4. OPERACIÓN INTERNA KUEPA

- Preguntas formulario de pre-registro
- Instructivo Uso de plataforma de formación
- Formato de Certificado de Capacitación

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Detalle Anexos Operación Interna Kuepa

Preguntas formulario de pre-registro Landing Kuepa

1: “Términos y condiciones”
Tratamiento de datos personales
Autorizo a la empresa Kuepa EduTech SAS para que recolecte, almacene, use, circule, acceda, a los datos personales que suministro, conforme a su política de protección de privacidad, la cual puede ser consultada en la página web www.kuepaedutech.com o entrando al siguiente https://www.kuepa.com/legal-page
Autorizo y acepto

2: “Datos de identificación”
Nombres completos como aparecen en la cédula
Apellidos completos como aparece en la cédula
Fecha de nacimiento (calendario)
Tipo de documento de identidad
Cédula de ciudadanía
Cédula de extranjería
Permiso por Protección Temporal -PPT-
Número de documento de identidad
Lugar de expedición
Correo electrónico
Teléfono de contacto

3: “Información general”
¿Residen en algunas de estas localidades?
Usaquén
Chapinero
Santa Fe
San Cristóbal
Usme
Tunjuelito
Bosa
Kennedy
Fontibón
Engativá
Suba
Barrios Unidos
Teusaquillo
Los Mártires
Antonio Nariño
Puente Aranda

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

La Candelaria
Rafael Uribe Uribe
Ciudad Bolívar
Sumapaz

4: "*Documentos*"
Documento de identidad
Carga en las siguientes casillas las imágenes de tu documento de identidad
→Carga aquí tu documento de identidad (parte frontal) *
→Carga aquí tu documento de identidad (parte posterior) *
¿Cuentas con un recibo de servicio público o certificado de residencia?
* Certificado de residencia expedido por la Secretaría Distrital de Gobierno,
Sí
No
Si la respuesta es Sí
→Carga aquí tu certificado poblacional
Si la respuesta No, siguiente pregunta

5: "Interés laboral"
¿Estás interesado en vincularse inmediatamente a un empleo formal?
Si
No
¿Tienes disponibilidad para trabajar 8 horas diarias?
Si
No

6: "¿Cómo te enteraste de nosotros?"
¿Tienes un celular con WhatsApp?
Si
No

¿Cómo te enteraste de nosotros?
TikTok
Facebook
Instagram
Voz a voz (Referido)
Otros

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Instructivo Uso de plataforma de formación

Para ingresar a la plataforma de formación Kuepa , se deben seguir los siguientes pasos:

Accede a la plataforma:
Ingresar a la plataforma través del siguiente enlace: https://lms.kuepa.com/

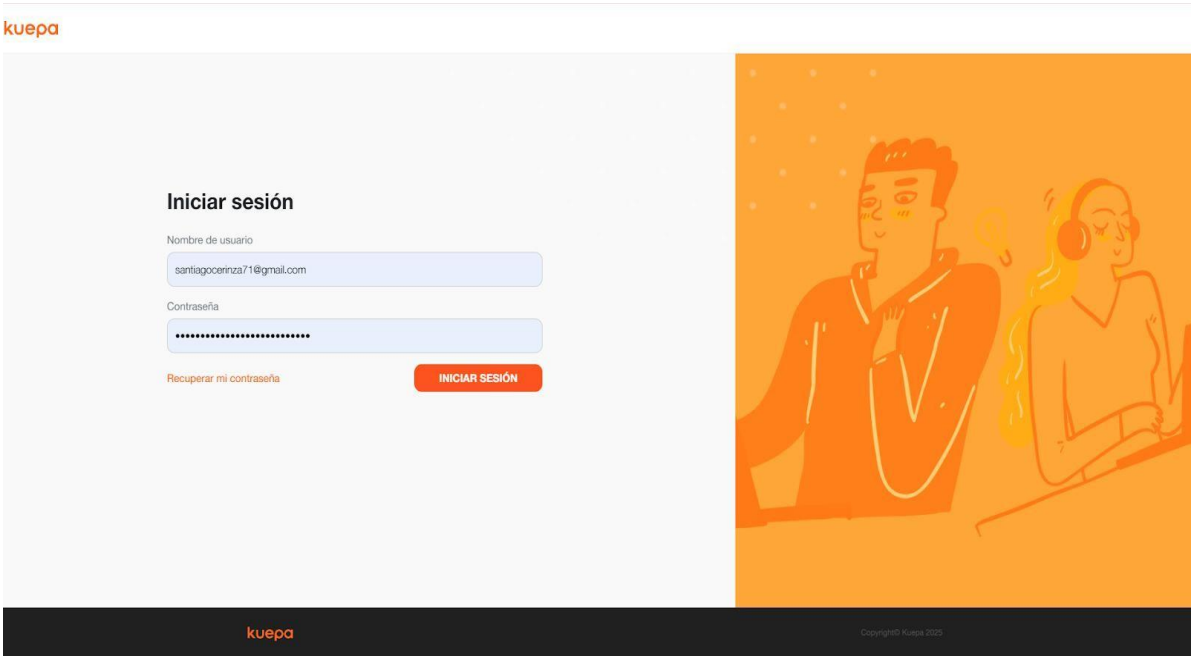


Ilustración 2 Inicio de sesión plataforma LMS Kuepa

Introducir las credenciales e iniciar sesión:

Usuario: Tu correo electrónico o correo asignado

Contraseña: La recibida por correo o la proporcionada por tu institución, usualmente es el número de documento

Nota*: En caso dado de olvidar la contraseña debes dar click en "Recuperar mi contraseña" en la pantalla principal, luego serás redirigido a una sección donde debes ingresar tu correo electrónico y darle click en "Recuperar mi contraseña".*

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

Ingreso a la plataforma y explicación del resumen de avance en la plataforma:

Después del proceso de Loguin se visualizará la página en donde estará el contenido en curso, próximas tutorías y un recuadro con el progreso de avance, asistencia y consumo y contenidos y progreso de este.

Seguimiento y reporte del avance

Para el seguimiento de todos los reportes solicitados, como de asistencia y consumo, es importante que cada estudiante pueda saber esta información directamente en su plataforma. Sin embargo, para la consulta masiva se deben seguir los siguientes pasos:

Sesiones sincrónicas (en vivo):
La asistencia será verificada y consolidada en una base de datos que será compartida según solicitud.
Sesiones asincrónicas (en plataforma)
Se realizan dentro de la plataforma de forma autónoma.
Se registra el consumo de contenido (videos vistos, lecturas realizadas, ejercicios desarrollados
Se compartirá una base de datos con el progreso de cada estudiante, según el registro en plataforma.

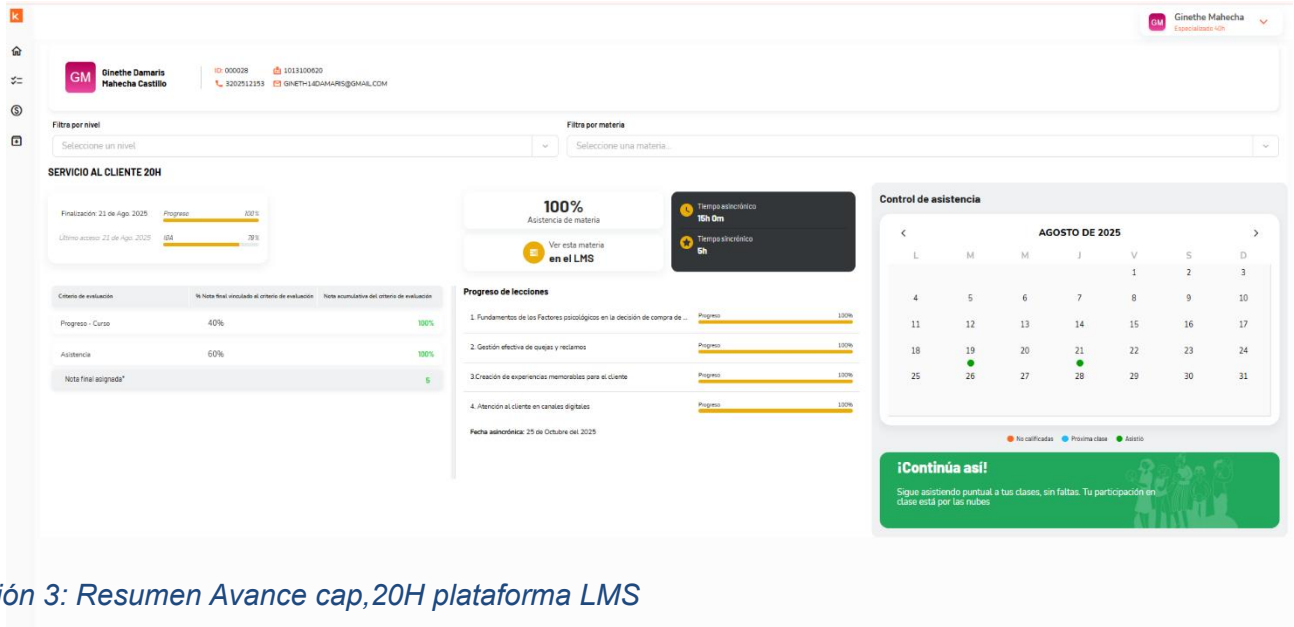


Ilustración 3: Resumen Avance cap,20H plataforma LMS

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com

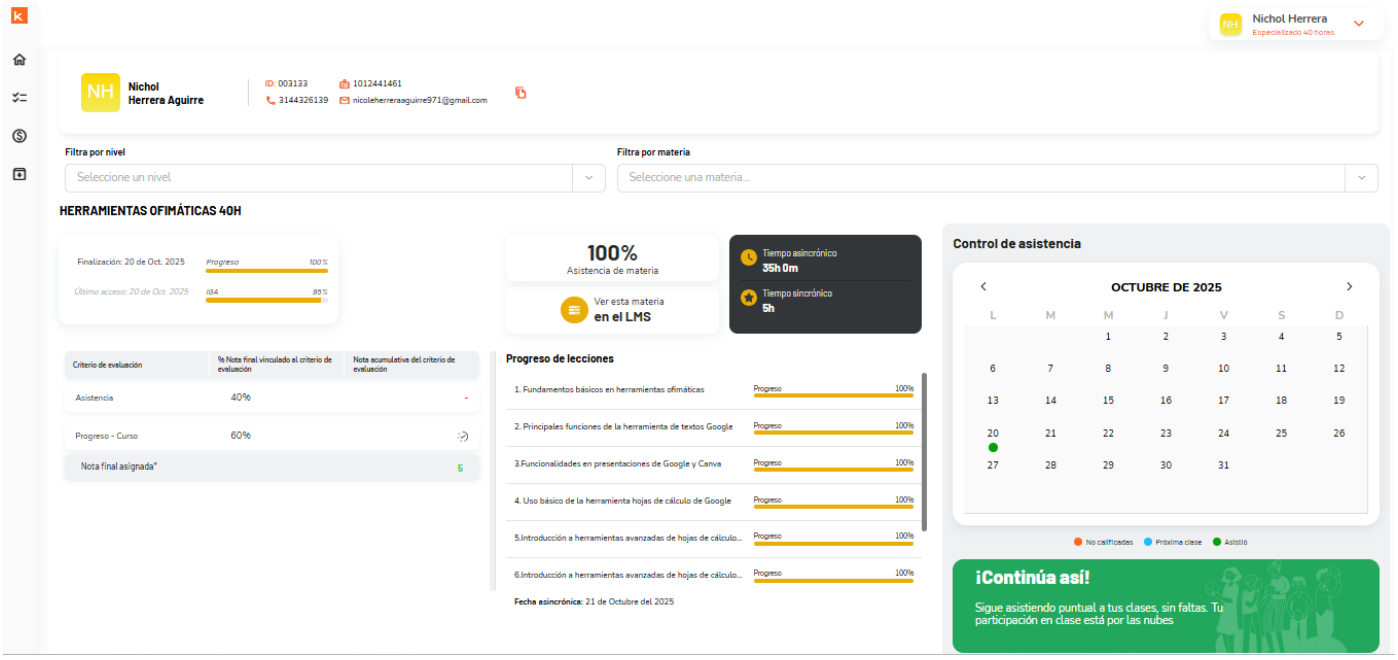


Ilustración 4. Resumen Avance cap,40H plataforma LMS

Formato de certificación de asistencia por la culminación del curso

El certificado de asistencia, otorgado tras la culminación del curso, contará con la firma del Líder de Programas de Educación Complementaria y Empleabilidad de Kuepa Edutech.

Calle 85 #19b-02
+57 1 601 917 7888
Bogotá D.C. Colombia
info.colombia@kuepa.com



KUEPA INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO
Aprobado por la Secretaría de Educación de Bogotá D.C. según Resolución N°02041 del 11 de julio de 2018
Otorga el presente

CERTIFICADO

DE ASISTENCIA AL:

Curso de Servicio al Cliente con una duración de 40 horas académicas en modalidad virtual
OTORGADO A:

JORGE DAVID AYALA RODRIGUEZ

Identificado(a) con CC No.1000470120

Quien asistió satisfactoriamente entre el 25/08/2025 y el 28/10/2025 a las horas de formación en habilidades técnicas del curso en el marco del Programa Socios Talento Capital 2.0 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

Bogotá, 8 de noviembre de 2025.

Vanessa Achury
Líder de Programas de Educación Complementaria y Empleabilidad
Kuepa Edutech

kuepa

Ilustración 3. Modelo certificado de asistencia a formación

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha de creación	Descripción del cambio	Fecha de aprobación	Mecanismo de aprobación
V1	04/07/2025	Elaboración del documento	15/07/2025	Correo electrónico
V2	31/10/2025	Modifica: 1 Cambio de denominación de “población vulnerable” a “población con difícil acceso al mercado laboral” 3 Ajuste de contactabilidad y evidencias: reporte solo mediante descargables del CRM/Reportes, con cortes los días 15 y 30 en la base de reportes y novedades del programa	07/11/2025	Correo electrónico

		Jóvenes con Oportunidad 4 Cronología de la ruta 5 Ampliación de convocatoria: uso de bases de datos, alianzas y citación en sitio 6 Acciones territoriales con apoyo de la SDDE y el SDIS 7 Adición de encuesta de cierre de servicios especializados con su respectiva evidencia		
V3	25/11/2025	Modifica: 1. Evidencia de formación: Se consolidan la evidencia de formación en un certificado de asistencia y un pantallazo que muestra la información consolidada del desarrollo formativo en detalles sincrónicos y asincrónicos, debido actualizaciones de la plataforma.	01/12/2025	Correo electrónico