Outlook

Re: Plan de mejoramiento – Desarrollo de actividad ficha: 3287363

Desde Catalina Alfonso <catalinaalfonso676@gmail.com>
Fecha Sáb 14/03/2026 10:53
Para Karen Patricia Salcedo Masmela <ksalcedo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (394 KB)
Presentación Proyecto Tecnologia Interfaz Rosa (1).pdf;

Dana Catalina Alfonso f: 3287363 plan de mejoramiento

Buenos días instructora

por medio de este correo hago entrega de mi plan de mejoramiento que presente en clase el día 14/03/2026

Gracias por su atención

Tenga un lindo día

El sáb, 7 mar 2026, 12:23 p. m., Karen Patricia Salcedo Masmela <ksalcedo@sena.edu.co> escribió:

> Buen día, aprendiz
>
> Vamos a desarrollar nuestro **plan de mejoramiento**, el cual consiste en realizar **una presentación clara, dinámica y creativa**. La **fecha de entrega será el 12 de marzo de 2026**.
>
> **Actividad a desarrollar:**
>
> El producto a trabajar será: **crema para hemorroides**. A partir de este producto deberán poner en práctica los temas vistos en clase.
>
> **1. Métricas en Call Center y en la Web**
>
> Realizar un análisis y evaluación de las siguientes métricas:
>
> - Tasa de conversión
> - Abandono de carrito
> - Valor promedio del pedido (AOV)
> - CAC (Costo de adquisición del cliente)
> - CLV (Valor del ciclo de vida del cliente)

- Tasa de retención
- Nivel de servicio
- AHT / TMO (Tiempo promedio de operación)
- FCR (Resolución en el primer contacto)
- Tasa de abandono de llamadas
- NPS (Net Promoter Score)
- CSAT (Satisfacción del cliente)

2. Seguridad de la información

Seleccionar **dos casos** donde se evidencie el **incumplimiento de normas de seguridad hacia el usuario**.
En cada caso deberán aplicar los conceptos de:

- Confidencialidad
- Integridad
- Disponibilidad

Además, deberán relacionarlos con **lineamientos de gestión de riesgos**.

La presentación debe evidenciar **análisis, ejemplos y aplicación de los conceptos vistos en clase**.

Quedo atenta a cualquier duda.

Karen Patricia Salcedo Masmela
Centro De Gestion De Mercados Logistica Y Tecnologias - Contratista
ksalcedo@sena.edu.co
3102178408
Calle 52 No 13-65

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y las Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales, disponibles en el sitio web del SENA.