

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

Bogotá D.C., 03 de febrero de 2025

QUINTO INFORME DE VISITA A LAS ACCIONES DE FORMACIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL CONVENIO

Conviniente	CAMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRONICO - CCCE
NIT	900223319 -6
Convenio n.º	CO1.PCCNTR.6816846 de 2024
Nombre de la acción formativa	AF2 Retail digital: estrategias clave para atraer y fidelizar clientes en el comercio electrónico
Modalidad	Virtual
Grupo	7
Unidad temática	UT4 - Análisis de datos y personalización en retail digital
Tipo de evento formativo	Curso
Metodología	Teórico práctico
Lugar de ejecución	Atlántico - Bogotá D.C - Magdalena - Norte De Santander - Quindío
Herramienta empleada	https://sena.entrena.co/course/view.php?id=3
Fecha de visita	27/11/2024
Hora de la visita	8:00 am a 10:00 am
Interventor académico	Sergio Eduardo Montenegro Vásquez
Interventor que realiza la visita	Alexis Garzón Agudelo

La Interventoría de la Universidad de Antioquia, en cumplimiento del objeto del **contrato de interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024**, el cual consiste en prestar los servicios de interventoría técnica, administrativa, jurídica, financiera, contable de los convenios suscritos como resultado de la convocatoria **DG -0001 de 2024**, del Programa de Formación Continua Especializada, al convenio suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y CAMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRONICO, se permite presentar el informe de la visita de campo realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

- Nombre: Juan Carlos Jiménez Ordoñez
- Identificación: C.C. 16718891

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

2. OBJETIVOS DE LA VISITA

- Verificar el cumplimiento de las actividades de capacitación programadas en los cronogramas aprobados por la Interventoría.
- Verificar las condiciones y los recursos, físicos o digitales, empleados en el desarrollo de la actividad de capacitación.

A continuación, se presentan los resultados de la visita de campo efectuada a las acciones de formación:

3. DESARROLLO DE LA VISITA

3.1. Detalles de la acción de formación: la acción de formación visitada es AF2” Retail digital: estrategias clave para atraer y fidelizar clientes en el comercio electrónico” en su unidad temática 4” Análisis de datos y personalización en retail digital”, la cual se imparte con metodología teórico-práctica.

El evento formativo busca fortalecer, actualizar y ampliar los conocimientos de los trabajadores de CCCE, de sus empresas agremiadas y de la cadena productiva, en relación con las prácticas de producción y consumo responsable, de tal forma que les permita incorporar conceptos que impulsen el uso de tecnologías, la optimización de recursos y la transformación de procesos empresariales a través de la innovación y la integración de la sostenibilidad en la empresa para contribuir al aumento de la productividad y la competitividad.

Al revisar el contenido dispuesto en la plataforma y lo impartido en la sesión sincrónica que tuvo lugar con el docente entorno a la temática objeto de la visita, se evidenció en materia de la unidad temática número 4, los temas: la sostenibilidad empresarial, Importancia de la sostenibilidad en el mundo empresarial, Análisis de tendencias y desafíos actuales en sostenibilidad empresarial, entre otros.

Así las cosas, se constató que el curso ha sido estructurado en módulos sobre los temas determinados, con la información correspondiente a lo establecido en el proyecto aprobado bajo una metodología teórica y práctica para estimular la adquisición y desarrollo de conocimientos de forma dinámica y flexible.

Teniendo en cuenta que el evento formativo es en modalidad virtual se evidenció que se encuentra definido y disponible para interacción en la plataforma el foro como un espacio de encuentro y enriquecimiento colectivo de experiencias y aprendizaje.

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

3.2. Beneficiarios: el número de beneficiarios esperados de acuerdo con el cronograma y la propuesta aprobada es de 50, en la visita se encontraron 61 personas matriculadas para la acción de formación y grupo objeto de revisión los beneficiarios pertenecen a áreas funcionales de Marketing, Mercadeo, Comercial y Tecnología en niveles ocupacionales nivel medio.

Los beneficiarios se encuentran registrados y asignados a los diferentes grupos de los eventos formativos de forma individual y/o masiva.

Los beneficiarios registrados no se encontraron duplicados

3.3. Capacitador o tutor: el docente a cargo de la sesión formativa es Juan Carlos Jiménez Ordoñez identificado con cedula de ciudadanía 16.718.891, el cual fue aprobado por la interventoría, cuenta con carnet que lo identificaba y coincide con el registrado en el cronograma del proyecto.

3.4. Centro de atención al usuario (CAU)

Durante el espacio de visita, se pudo comprobar que la plataforma cuenta con el espacio dispuesto para servicio técnico denominado CAU (Centro de atención al usuario) en la página de inicio en la parte inferior derecha, identificado con un ícono de mensajería, con la finalidad de brindar atención oportuna ante los posibles escenarios de inquietudes que puedan tener los beneficiarios, permitiendo que no se vea afectado el desarrollo de las unidades temáticas.

La interventoría hizo uso de esta herramienta con la finalidad de constatar los tiempos y calidad de respuesta ante las diversas consultas que puedan presentar los beneficiarios.

4. VALIDACIÓN DE ASPECTOS VERIFICADOS Y APROBADOS

Aspecto	Validación durante la visita
Uso de imagen institucional del SENA	Se valida el uso de las piezas graficas aprobadas por el SENA, el uso de su la imagen institucional del SENA además de esto se encuentra cargados y disponibles para ser reproducidos el video de bienvenida del SENA y el JINGLE
Gratuidad de la formación:	En cumplimiento de lo establecido en la convocatoria y el convenio la leyenda "Las acciones de formación ejecutadas en el marco de la convocatoria DG 0001-2024 son gratuitas para los trabajadores beneficiarios" se evidenció en la página de inicio de la plataforma, al ingresar a la acción de formación objeto de la visita debajo del jingle del PFCE y antes del video de bienvenida del SENA. Adicionalmente, en el material de formación en la contraportada de la cartilla descargable dispuesta en la plataforma y en la presentación utilizada por el docente en los encuentros sincrónicos.

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

Aspecto	Validación durante la visita
	
Material de formación	El material de formación de la AF2 Retail digital: estrategias clave para atraer y fidelizar clientes en el comercio electrónico. Se encuentra disponible para consulta y descarga en la plataforma educativa virtual, conforme fue aprobado por la Interventoría. No se encontraron diferencias entre el material aprobado y el consultado durante la visita.
Condiciones del ambiente de formación	El ambiente de formación en modalidad virtual, conforme a lo aprobado, se encuentra en el enlace https://sena.entrena.co/course/view.php?id=3 desempeño apropiado durante la visita, dado que el ingreso fue rápido y de fácil acceso, esta se encuentra disponible y en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana bajo condiciones apropiadas para el acceso de los beneficiarios, el tiempo de respuesta es corto, la parte grafica se carga de manera ágil y sin ningún inconveniente. Durante la visita de la Interventoría, se identificó el espacio dispuesto para soporte técnico denominado Centro de Atención al Usuario (CAU), en el margen izquierdo de la pantalla principal. El ambiente virtual de aprendizaje es agradable, intuitivo y diseñado a la medida, en él se identificaron herramientas informáticas adicionales que permiten interactuar con el contenido, por ejemplo, videos introducción y desarrollo de la unidad temática, actividades, talleres, evaluaciones.

5. SEGUIMIENTO ACADÉMICO

5.1. Sesiones sincrónicas: durante la visita se verificó que el conveniente almacenó en la plataforma virtual las grabaciones de las siguientes sesiones sincrónicas realizadas por el capacitador:

Sesión	Aspectos verificados
Inicial: apertura del evento de formación	La presentación utilizada por el capacitador como apoyo para impartir la formación abordó los siguientes temas: a) Saludo de bienvenida. b) Explicación de las herramientas básicas de manejo e interacción con la plataforma virtual de aprendizaje. c) Las unidades y contenidos temáticos que serán abordados. d) Los resultados de aprendizaje esperados. e) Las evidencias de aprendizaje. f) Cronograma de aprendizaje: sesiones sincrónicas y entrega de actividades por parte del beneficiario para aprobar la

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

Sesión	Aspectos verificados
	acción de formación.
Explicativa: al inicio de cada unidad temática	De acuerdo con el cronograma a la fecha de la presente visita han iniciado 4 unidades temáticas, se revisó que en la plataforma se encuentra disponible para consulta la siguiente grabación objeto de la visita: AF2 Retail digital: estrategias clave para atraer y fidelizar clientes en el comercio electrónico - Fecha: 27/ 11/ 2024 – Duración: 120 minutos, durante la sesión transcurrida cabe resaltar que se encontraba direccionada hacia los temas que se encontraban en la propuesta aprobada, dando un espacio a los estudiantes de interacción directa con el docente para la solución de dudas que se podrían presentar durante el desarrollo de la unidad temática numero 4 Análisis de datos y personalización en retail digital.
Dudas e inquietudes	Las dudas e inquietudes son solucionadas por medio del foro, el cual se encuentra habilitado en la plataforma y es contestado por el docente de manera oportuna.

La Interventoría verificó adicionalmente para cada sesión el reporte de la asistencia correspondiente.

5.2. Enfoque de la acción de formación: El enfoque de la acción de formación es formación en el trabajo, porque contribuye a que los trabajadores o funcionarios de las empresas agremiadas a CCCE a fortalecer, actualizar y ampliar los conocimientos de los trabajadores de CCCE, de sus empresas agremiadas y de la cadena productiva, en relación con las prácticas de sostenibilidad, producción y consumo responsable, de tal forma que les permita incorporar conceptos que impulsen el uso de tecnologías, la optimización de recursos y la transformación de procesos empresariales a través de la innovación y la integración de la sostenibilidad en la empresa para contribuir al aumento de la productividad y la competitividad.

6. HALLAZGOS

Durante el desarrollo de la visita no se evidencian hallazgos.

7. RECOMENDACIONES

Dar continuidad a las labores de acompañamiento y apoyo a los beneficiarios que se brindan desde la coordinación de los eventos formativos, asegurando que el avance y culminación del diplomado sea satisfactorio y oportuno.

8. CONCLUSIONES

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

- La capacitación se llevó a cabo a través de la plataforma virtual con un momento sincrónico, de acuerdo a lo programado en el cronograma general detallado.
- La metodología utilizada en la sesión de formación se desarrolló en su componente teórico-práctico.
- La plataforma tuvo un óptimo desempeño en la ejecución de las actividades.
- La plataforma está diseñada de manera práctica y pedagógica de tal forma que los participantes puedan realizar la capacitación de manera eficiente.
- La acción de formación, así como la unidad temática respectiva, corresponden a lo registrado en el cronograma detallado remitido por el conviniente

9. REGISTRO VISUAL

A continuación, se detalla el registro visual recolectado durante la visita:

Capacitadores de la acción de formación	
	
Soporte técnico - Centro de Atención al Usuario (CAU)	

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	



Unidad temática visitada

Unidad 4



 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1955 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS 1999	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 SENA Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

Unidad temática 4 Análisis de datos y personalización en retail digital




Material de formación

 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1955 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS 1999	INFORME VISITA DE CAMPO		N.º	 SENA Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia		IVC-530	

¿De qué se trata esta unidad?

Aprende a:

- Desarrollar habilidades para **recopilar, analizar e interpretar** grandes volúmenes de datos para tomar decisiones de negocio.
- Utilizar tecnologías avanzadas en analítica de datos para personalizar la experiencia de compra.

Desarrollar y utilizar



Desarrollar habilidades para **recopilar, analizar e interpretar grandes volúmenes de datos** que informen decisiones empresariales.

Implementar **tecnologías avanzadas** para personalizar la **experiencia de compra**.



Infografía 1

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

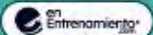
Índice de contenido
• Video 1 Introducción a la temática • Introducción • Video 2 Uso de datos y analítica • Infografía interactiva 1 Uso de datos y analítica para personalización en retail • ¡Tips del experto! 🧐 • Infografía interactiva 2 Algunas recomendaciones • Video 3 La magia de la visualización • Actividad interactiva 1 ¡Ejercítate! 😊 • Infografía interactiva 3 ¿Cómo utilizar los datos para personalizar la experiencia del cliente? • Infografía interactiva 4 ¿Sabías qué...? 😊 • Infografía interactiva 5 Casos de éxito • Video 4 Personalización de la experiencia del cliente • Infografía interactiva 6 Personalización de la experiencia del cliente mediante tecnología • Infografía interactiva 7 ¿En qué momento puedo utilizar Inteligencia Artificial o Machine Learning para mejorar la experiencia del cliente? • Actividad interactiva 2 ¡Ejercítate! 😊 • Video 5 Ejemplo de Machine Learning e Inteligencia Artificial • Infografía interactiva 8 Línea de tiempo de la evolución de las tecnologías (IA - ML) • Predicciones sobre el impacto de la IA en la experiencia del cliente • Infografía interactiva 9 Desafíos y retos en el uso de IA • Infografía interactiva 10 Otras tecnologías emergentes • Infografía interactiva 11 ¿Sabías qué...? 😊 • Video 6 Conclusiones • Preguntas de reflexión • Referencias bibliográficas • Infografía interactiva 12 Resumen de la unidad temática

 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1901 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS 1999	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 SENA Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

Video 1 Introducción a la temática







Asistencia a las sesiones sincrónicas

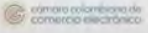
Explicativa UT 4 Análisis de datos y personalización en retail digital - Fecha: 27/ 11/ 2024





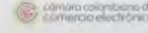
Juan Carlos Jiménez

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

FIN S1

EL RETAIL GLOBAL 2023 - RETAILERS & BANNERS

OMNICHANNEL VS PUREPLAY

Omnichannel

Definición: Estrategia de venta que integra múltiples canales (online y offline) para ofrecer una experiencia de compra fluida y unificada al cliente.

Objetivo: Brindar una experiencia homogénea al cliente sin importar el canal que utilice (web, tienda física, aplicación móvil, etc.).

Características:

- Integración de canales: Los datos y la información del cliente se comparten entre todos los canales para una experiencia personalizada.
- Coherencia en la comunicación: El mensaje de la marca y las ofertas son consistentes en todos los canales.
- Facilidad de compra: El cliente puede iniciar una compra en un canal y completarla en otro sin problemas.
- Atención al cliente omnicanal: Los clientes pueden recibir asistencia a través de cualquier canal y su historial de interacciones está disponible en todos ellos.

Ejemplos de Omnichannel:

- Comprar un producto online y retirarlo en una tienda física.
- Ver el historial de compras en la web y recibir notificaciones de ofertas en la aplicación móvil.
- Contactar al servicio de atención al cliente por teléfono y luego continuar la conversación por chat online.

Pureplay:

Definición: Estrategia de venta que se centra exclusivamente en canales online, sin presencia física en tiendas.

Objetivo: Aprovechar las ventajas del comercio electrónico para alcanzar una audiencia global y reducir costos operativos.

Características:

- Enfoque exclusivamente online: La venta se realiza únicamente a través de la web, aplicaciones móviles o marketplace.
- Inversión en tecnología: Se invierte en plataformas online robustas, marketing digital y análisis de datos para optimizar la experiencia del cliente.
- Logística eficiente: Se optimizan los procesos de envío y entrega para garantizar una experiencia de compra satisfactoria.

Ejemplos de Pureplay:

- Plataformas de streaming como Netflix o Spotify.
- Empresas de delivery de comida como Rappi.

 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1991 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS 1999	INFORME VISITA DE CAMPO		N.º	 SENA Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia		IVC-530	



	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

☐	OA OSCAR ACOSTA ORTEGA	oskar.acosta@hotmail.com	Estudiante	Grupo 7	1 día	Activo	1	⚙	🗑
☐	BA Brayan steven Agudelo Muoz	Agudelosten2@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	3 horas 1 minutos	Activo	1	⚙	🗑
☐	DA Diana Alejandra Agudelo Osorio	superproshop2020@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	1	⚙	🗑
☐	JA Johanna ALBARRACIN Ochoa	albarracinjohana21@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	1	⚙	🗑
☐	MA Mara Elssy Alvarez de. DIOGUARDI	maria-elsi@hotmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	1	⚙	🗑
☐	VA Victor Amaris Oviedo	viamov@hotmail.com	Estudiante	Grupo 7	5 días 19 horas	Activo	1	⚙	🗑
☐	SA Silvana Arciniegas Castelblanco	fonoaudiokc.3@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	6 horas 44 minutos	Activo	1	⚙	🗑
☐	MA Mnica Andrea Arias	monina538@hotmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	1	⚙	🗑
☐	NA NELLY MARCELA AYALA RODRIGUEZ	asistenteintegral@sunin.com.co	Estudiante	Grupo 7	2 días 2 horas	Activo	1	⚙	🗑
☐	LB Leydiy Vanesa Bautista Vasco	lvbautista@ucompensar.edu.co	Estudiante	Grupo 7	3 días 1 hora	Activo	1	⚙	🗑
☐	RB Rosa Eugenia Beltran Buitrago	eubeltran@funcicolombia.org	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	1	⚙	🗑
☐	MB Myriam Patricia Beltran Lora	nakuttravel@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	2 días 4 horas	Activo	1	⚙	🗑
☐	CB Cesar augusto Briceo Cabrera	Ingeniero.cbc@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	1	⚙	🗑
☐	LB Laura Maritza Buitrago Guzmán	laurika1507@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	1	⚙	🗑
☐	BC BEATRIZ EUGENIA CALLE TOBON	directoraconsultoria@linsumer.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	1	⚙	🗑
☐	CC Christian Daniel Cardenas Saavedra	Christiandcardenas@ucompensar.edu.co	Estudiante	Grupo 7	2 días 3 horas	Activo	1	⚙	🗑
☐	CC Cristian David Cupa Toledo	cristiandavidcop@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	2 horas 33 minutos	Activo	1	⚙	🗑
☐	CD Cristy Julieth Diaz Guzman	Juliethdiazguzman@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	1	⚙	🗑
☐	ME Mara Consuelo Escobar Gonzalez	kulate2024@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	1 día 2 horas	Activo	1	⚙	🗑
☐	EG Erika Gallego Cifuentes	julikata1023@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	15 días 1 hora	Activo	1	⚙	🗑

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

☐	fg	francy alexandra gomez torres	francygomez@hotmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	YG	Yenny Patricia Gonzalez Castro	yenny.gonzalez@pepeganga.com	Estudiante	Grupo 7	1 día 1 hora	Activo	i	⚙	🗑
☐	EG	Eric David Gonzalez Ramos	Egonzez@uniempresarial.edu.co	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	JG	Johan Sebastian Gutierrez Muoz	Johansgutierrez@ucompensar.edu.co	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	AH	Andres Hoyos	andreshoyosbd@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	MI	MARIA MERCEDES IZKIERDO RAMIREZ	administracion@asesores-ip.com	Estudiante	Grupo 7	23 horas 55 minutos	Activo	i	⚙	🗑
☐	NJ	Nubia Alejandra Junca	Alejandrajunca@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	JL	JOSE MANUEL LARA OROZCO	jmlara@dopplersas.com	Estudiante	Grupo 7	1 día 22 horas	Activo	i	⚙	🗑
☐	PL	Patricia Len Amorocho	Gpleon70@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	1 día 3 horas	Activo	i	⚙	🗑
☐	CL	Claudia Viviana Lopez Medina	viviana.lopez@avanzasmart.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	BL	BLANCA LIBIA LOPEZ SARMIENTO	llibialopezsa@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	13 días 23 horas	Activo	i	⚙	🗑
☐	CL	CAROLINA LOZANO PALACIOS	asesoriasyauditoriasgsst@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	6 días 21 horas	Activo	i	⚙	🗑
☐	VM	Victor Alfonso Martin Chitiva	victor0512@hotmail.com	Estudiante	Grupo 7	6 días 5 horas	Activo	i	⚙	🗑
☐	Am	Andrea Stephanya martinez Muñoz	asmartinez89@misena.edu.co	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	RM	Ruben Dario Martinez Rincon	rmartinez@peopleplays.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	hm	hilda ines medina medina	medina.agnes32@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	LM	Lucy Margarita Meza Atencia	mmeza@gentemovil.co	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	VM	Valery Natalia Miranda Arcia	vmiranda@ucompensar.edu.co	Estudiante	Grupo 7	19 horas 16 minutos	Activo	i	⚙	🗑
☐	PM	PAULA ANDREA MOLANO RODRIGUEZ	paularodriguez24610@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	1 día 12 horas	Activo	i	⚙	🗑
☐	AM	Ana Paula Murillo Calle	Evaludor1@Cosecad.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

☐	EN	Estefani Marcela Narvez Barragn	d.tyfaganez@hotmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	MO	Mariajosé Ortiz Jiménez	fonoaudiokc.5@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	8 horas	Activo	i	⚙	🗑
☐	CP	Carlos Mauricio Pardo Rodriguez	customerexperience@takcolombia.com	Estudiante	Grupo 7	2 días 1 hora	Activo	i	⚙	🗑
☐	LP	Lina Maria Pastor Alvarez	linapastor@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	1 hora 52 minutos	Activo	i	⚙	🗑
☐	CP	CESAR AUGUSTO PINEDA CAICEDO	cepiseguros@hotmail.com	Estudiante	Grupo 7	1 hora 6 minutos	Activo	i	⚙	🗑
☐	CP	Carmen Julia Polo Ramírez	Karmenjulis@hotmail.com	Estudiante	Grupo 7	3 días 22 horas	Activo	i	⚙	🗑
☐	KQ	KAROL JULIANA QUINTERO PALACIOS	julianaquinpa@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	AR	ANGIE LORENA RAMIREZ FERNANDEZ	lorend.2605@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	MR	Marcelena Ramirez Martinez	marceramirez707@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	5 horas 35 minutos	Activo	i	⚙	🗑
☐	JR	Jessica Dahiana Rincon Pacheco	jessicarincon13@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	LR	LAURA VANESSA RODRIGUEZ VARGAS	malgarra@limasoft.com.co	Estudiante	Grupo 7	9 horas 17 minutos	Activo	i	⚙	🗑
☐	CS	Carlos Orlando Sáenz Vargas	sanvacarlos@yahoo.es	Estudiante	Grupo 7	2 días 23 horas	Activo	i	⚙	🗑
☐	NS	Nicolas de Jesus Salazar Diaz	Celularessalazar@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	24 minutos 36 segundos	Activo	i	⚙	🗑
☐	BS	BERTHA DORIS SEPULVEDA BUSTOS	DORIS_SEPULVEDA13@HOTMAIL.COM	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	LS	Liceth Norela Suatena Acosta	lsuatena@ucentral.edu.co	Estudiante	Grupo 7	5 días 9 horas	Activo	i	⚙	🗑
☐	JT	Jeimy Julieth Tovar Bustos	jtoovar@ucompensar.edu.co	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	st	sonia liliana triana barragan	lililocha.tb68@hotmail.com	Estudiante	Grupo 7	6 días 2 horas	Activo	i	⚙	🗑
☐	st	sharon alejandra trilleras alarcon	420ma2002@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	3 días 1 hora	Activo	i	⚙	🗑
☐		 Álex Fabián Turmequé Martínez	alexftm714@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	3 horas 22 minutos	Activo	i	⚙	🗑
☐	MV	Mauricio Vergara Manjarres	mvergara@openitnet.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑
☐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
☐	wv	wendy johanna villamizar sarabia	ingvillamizars@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	Nunca	Activo	i	⚙	🗑

Progreso académico de los beneficiarios

Dirección General

[illegible]

 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1826 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS 1999	INFORME VISITA DE CAMPO		N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia		IVC-530	

AF2 Retail Digital: Estrategias clave para atraer y fidelizar clientes en el Comercio Electrónico.											
Nombre / Apellidos	Dirección de correo	Bienvenidos a la Prueba de Entrada AF2	Bienvenidos a la Prueba de Salida AF2	Estrategias y transformación en el retail digital: fundamentos y tendencias emergentes	Desarrollo de estrategias de contenido y experiencia del usuario	Resolución de problemas complejos con énfasis en conflictos en ambientes digitales	Análisis de datos y personalización en retail digital	Tecnologías avanzadas para la innovación en retail digital	Estrategias avanzadas para el engagement y fidelización en retail digital		
100 Ingrid Vanessa Wilches	vanezwilches30@gmail.com	✓ 8.00	✓ 5.00	100.00	8.00	-	-	0.00	0.00		
101 EDUAR MILTON YAMA CHARRY	ejayacharry@gmail.com	-	-	-	-	-	-	-	-		
102 Karine Zambrano Cárces	acquiravilques@gmail.com	✓ 8.00	✓ 5.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
103 Diana Nayeli Zambrano Muñoz	Monsesamollorera@gmail.com	✓ 10.00	✓ 5.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
104 Liorh Alejandra Zamudio Luque	liorh.zulu@gmail.com	✓ 10.00	✓ 5.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
105 Daniela Zapata Cuervo	danyzapata0@gmail.com	✗ 4.00	✓ 5.00	100.00	0.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
106 danny andres zapata granado	dazapaz@hotmail.com	✓ 10.00	✓ 5.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
107 Diego Fernando Zapata Morales	dfraca.ro@gmail.com	✓ 8.00	✓ 5.00	100.00	0.00	100.00	100.00	80.00	100.00		
108 Carla María Zapata Torres	Carla.zapata@ovadiaconsultores.com.co	✓ 10.00	✓ 5.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
109 WILDER HECTOR ZARATE MARIN	wizarate@gmail.com	✓ 8.00	✓ 5.00	83.33	0.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
110 Diana Zuleta	vianett_zuleta@emarmatica.com.co	-	-	-	-	-	-	-	-		
Promedio general		8.12	4.84	71.80	67.65	72.10	68.95	64.51	71.32		

Interacciones capacitador y beneficiarios

Preguntas

Banco de preguntas

Coincidir **Todo** de los siguientes:

Coincidir **Categoría** **Escriba o seleccione...** **Por defecto en Bienvenidos a la Prueba de Salida: X** ☐ **Mostrar también preguntas de las subcategorías**

Y

Coincidir **Mostrar preguntas ocultas** **No**

+ **Añadir condición** **Limpiar filtros** **Aplicar filtros**

Crear una nueva pregunta... **Resetear columnas** ☐ **Mostrar el enunciado de la pregunta en la lista de preguntas?** **No**

Con seleccionadas

10. CONCEPTO ACADÉMICO

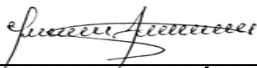
La visita a la acción de formación "Retail digital: estrategias clave para atraer y fidelizar clientes en el comercio electrónico", centrada en la unidad temática "Análisis de datos y personalización en retail digital", reveló una adecuada ejecución pedagógica y académica. El enfoque teórico-práctico implementado por el capacitador, Juan Carlos Jiménez Ordoñez, permitió que los participantes no solo adquirieran conceptos fundamentales sobre sostenibilidad y transformación digital, sino que también pudieran aplicar estos conocimientos en situaciones prácticas. La estructura modular del diplomado, conforme al proyecto aprobado, facilitó una progresión lógica en el aprendizaje, integrando contenidos

 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1901 FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS 1999	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-530	

teóricos con actividades dinámicas que favorecieron la comprensión y el desarrollo de competencias clave en el ámbito del comercio electrónico.

Desde una perspectiva pedagógica, se destacó la disponibilidad de recursos interactivos, como los foros y el Centro de Atención al Usuario (CAU), que promovieron la interacción y el apoyo continuo a los beneficiarios. La plataforma educativa virtual mostró un rendimiento eficiente, permitiendo acceso constante a materiales, grabaciones de sesiones sincrónicas y actividades complementarias. La inclusión de herramientas digitales como videos introductorios y evaluaciones garantizó que los beneficiarios pudieran aprender de manera autónoma y a su propio ritmo, mientras mantenían un contacto cercano con el docente durante las sesiones sincrónicas, lo que fortaleció la comprensión de los temas tratados.

Académicamente, la capacitación estuvo alineada con los objetivos establecidos en el cronograma y en el proyecto aprobado, evidenciándose un cumplimiento adecuado de las metas y los contenidos previstos. La modalidad virtual, adaptada a las necesidades de los beneficiarios, fue una ventaja, ya que permitió que los participantes pudieran interactuar con el contenido de manera flexible. Además, el número de beneficiarios fue superior al previsto inicialmente, lo que reflejó el interés y la aceptación del programa. En general, la acción de formación cumplió con los estándares establecidos, garantizando una experiencia educativa enriquecedora que favorece tanto la actualización de conocimientos como el fortalecimiento de competencias en un entorno digital.



MARTHA CECILIA ÁLVAREZ OSORIO
Coordinador académico
Proyecto Interventoría SENA
Universidad de Antioquia



SERGIO EDUARDO MONTENEGRO
Interventor Académico
Proyecto Interventoría SENA
Universidad de Antioquia

Copia: Dra. Lady Beatriz Quevedo Cantor– Coordinadora del Grupo de Gestión para la Productividad y Competitividad

Proyectó: Sergio Eduardo Montenegro Vasquez – Interventor
Revisó: Martha Cecilia Álvarez Osorio– Coordinadora académica