

	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-934	

Bogotá D.C., 18 de marzo de 2025

DÉCIMO OCTAVO INFORME DE VISITA A LAS ACCIONES DE FORMACIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL CONVENIO

Conviniente	CAMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRONICO- CCCE
NIT	900.223.319 -6
Convenio n.º	CO1.PCCNTR. 6816846 de 2024
Nombre de la acción formativa	AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: futuro del marketing y el comercio electrónico en la era post-cookies
Modalidad	Virtual
Grupo	9
Unidad temática	UT3 Captura y gestión inteligente de datos para marketing digital y el ecommerce
Tipo de evento formativo	Curso
Metodología	Teórica-Práctica
Lugar de ejecución	Bogotá D.C - Norte de Santander
Herramienta empleada	https://sena.entrena.co/
Fecha de visita	12/02/2025
Hora de la visita	08:00 a.m. – 10:00 a.m.
Interventor que realiza la visita	Sandra Yamile Páez Velasco

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- CCCE, se permite presentar el informe de la visita de campo realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

- Nombre: Michael Hernández Segura
- Identificación: C.C. 1.130.616.410

2. OBJETIVOS DE LA VISITA

- Verificar el cumplimiento de las actividades de capacitación programadas en los cronogramas aprobados por la Interventoría.

 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1961 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS 2022	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-934	

- 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 la **AF1 “Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: futuro del marketing y el comercio electrónico en la era post-cookies”**, la cual se imparte con metodología teórico - práctica.

El objeto social de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico – CCCE, como entidad privada sin ánimo de lucro de orden gremial, es promover un entorno favorable para el desarrollo del comercio electrónico en el país. Además, busca fortalecer la industria del e-Commerce en Colombia a través del entendimiento y centralización de las cifras que determinan el comportamiento del comercio electrónico en el país, así como su incidencia en políticas públicas y la promoción del conocimiento y confianza en el sector; tiene objetivos encaminados a:

- Proyectar una estructura sólida que genere información relevante reflejando la realidad del comercio electrónico en Colombia.
- Generar espacios de capacitación y socialización que promuevan buenas prácticas en el desarrollo del comercio electrónico.
- Crear mecanismos que generen confianza a los usuarios e interesados en el comercio electrónico.
- Implementar actividades que incrementen la oferta y la demanda del comercio electrónico y sus servicios asociados.
- Ser generadores y promotores de opinión sobre los temas sensibles al comercio electrónico en Colombia.

El objetivo de la acción de formación Desarrollar competencias en la gerencia media de las empresas del sector para liderar la transformación en la recopilación, uso y análisis de la información de los clientes digitales, para mejorar la personalización de la experiencia del cliente e incrementar las ventas de los productos y servicios.

Esta acción de formación da respuesta parcial a la necesidad detectada y a los retos de formación de la CCCE.

Así pues, 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 3 “Captura y gestión inteligente de datos para marketing digital y el ecommerce”** la profundización de los siguientes

	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-934	

temas: Métodos innovadores para la recopilación de datos de primera mano (sin cookies)., Herramientas y tecnologías para la gestión y análisis de datos y Nuevas estrategias de segmentación y personalización.

Se validó que el curso está estructurado en los módulos sobre los temas determinados, con la información correspondiente al proyecto aprobado bajo la 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, diversas herramientas como espacios de encuentros y enriquecimiento colectivo de experiencias y aprendizaje.

3.2. Uso de imagen institucional del SENA: en la visita programada por modalidad virtual, se verificó el uso de imagen institucional del SENA, en todos los contenidos de la plataforma utilizada.

3.3. Gratuidad de la formación: en la visita programada por modalidad virtual, se pudo verificar la gratuidad de la formación, en la página principal de la plataforma educativa y en las herramientas utilizadas para desarrollar la Acción de Formación.

3.4. Beneficiarios: el número de beneficiarios esperados de acuerdo con el cronograma y la propuesta aprobada es de 50 personas, durante el desarrollo de la visita se encontró en la plataforma se encuentran registrados 469 participantes con el rol de estudiantes al aplicar el filtro para verificar los correspondientes al Grupo 9, No se evidencian usuarios pertenecientes a este grupo 9.

AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: Futuro del marketing en la era post-cool

Usuarios matriculados Matricular usuario

Coincidir: Roles: +

+ Añadir condición Limpiar filtros Aplicar filtros

469 participantes encontrados

Nombre:

Apellido(s):

Nombre / Apellido(s)	Dirección de correo	Roles	Grupos	Último acceso al curso	Estatus
☐ MA Maria Alejandra Abello Zarate	maria.az2826@gmail.com	Estudiante	Grupo 2	75 días 23 horas	Activo
☐ CA Carolina Acevedo Ruiz	jcar2425@gmail.com	Estudiante	Grupo 2	73 días 12 horas	Activo
☐ YA Yuliana Gabriela Acevedo Sierra	acevedogabriela088@gmail.com	Estudiante	Grupo 2	76 días 23 horas	Activo
☐ JA Jairo Acosta	acostinnamercadeo@gmail.com	Estudiante	No hay grupos	28 días 1 hora	Activo
☐ JA Juan Carlos Acosta	carlos723ag@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	69 días 23 horas	Activo

	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-934	

Según proyecto pertenecientes al sector de servicios, y comercio e industria en las áreas funcionales de: Marketing y tecnología, quienes se desempeñan en los cargos de Coordinadores, jefes, directores, Gerentes y Lideres.

Las áreas funcionales beneficiarias de la acción de formación están dirigidas por profesionales, técnicos y tecnólogos cuya labor es impulsar el posicionamiento de la empresa basado en la experiencia del cliente. Además, se encargan de fidelizar la marca, introducir nuevos productos, mejorar los existentes y fortalecer la propuesta de valor. En un contexto donde las cookies, cruciales para el seguimiento y la personalización, están desapareciendo, las empresas deben adaptarse a nuevas formas de recopilación de datos. Desde la perspectiva de la personalización y la privacidad de los datos, estas áreas deben trabajar para que las experiencias sean cada vez más personalizadas y transparentes, esto implica una correcta recopilación de datos, el cumplimiento de las normativas de protección de dicha información y la alta confiabilidad en el análisis de esta.

Es crucial reconocer que los beneficiarios de este nivel ocupacional deben mantenerse constantemente actualizados para dirigir el negocio según las mejores prácticas en administración de datos, privacidad de la información y gestión de la experiencia del cliente. Esto implica seguir los estándares internacionales y cumplir con la regulación vigente.

Las áreas funcionales beneficiarias de la acción de formación están dirigidas por profesionales, técnicos y tecnólogos cuya labor es impulsar el posicionamiento de la empresa basado en la experiencia del cliente. Además, se encargan de fidelizar la marca, introducir nuevos productos, mejorar los existentes y fortalecer la propuesta de valor.

La formación en estos temas prepara a estas áreas para el futuro, ya que les permitirá ofrecer experiencias excepcionales a los clientes y mantener la confianza en un entorno digital cambiante. En este sentido, las unidades temáticas propuestas y su contenido guardan coherencia entre áreas, actividades y funciones de los participantes. Además, se alinean con la relevancia de la formación, lo que les ayuda implementar las competencias adquiridas. Estas áreas están en consonancia con los lineamientos estratégicos de la organización, orientando a las empresas hacia el cumplimiento de los objetivos trazados y respaldando de cerca a la alta gerencia para alcanzar las metas de eficiencia, calidad y costo establecidas.

3.5. Capacitador o tutor: El docente a cargo de la sesión formativa es el profesional: Michael Hernández Segura con C.C 1.130.616.410. Se verificó que corresponde a los datos registrados en el cronograma y al capacitador aprobado por la interventoría. Empero, No se encontró en la plataforma virtual el carné digital del capacitador aprobado para el desarrollo de la sesión formativa.

	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-934	

3.6. Material de formación: En la propuesta se evidencia la aprobación de Material de formación digital para la acción AF1 "DATOS, PRIVACIDAD Y PERSONALIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DEL CLIENTE: FUTURO DEL MARKETING Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA ERAPOST-COOKIES". Este material reúne medios y recursos que orientarán, estimularán y facilitarán el desarrollo del aprendizaje en la acción. El objetivo del material es facilitar la transferencia de conocimiento a los beneficiarios de la acción. Los beneficiarios tendrán acceso a una cartilla digital que cumplirá con los lineamientos de la Maqueta – Prototipo CARTILLA. Esta cartilla destaca los conceptos, definiciones y recursos desarrollados durante la acción de formación, además de proporcionar una guía instructiva del contenido del curso, sirviendo como material introductorio para la contextualización en el proceso de aprendizaje.

CONTENIDO SECUENCIAL (Incluye todo el contenido de las Unidades Temáticas)

UT 1 Fundamentos del marketing digital post cookies en la era digital.

UT 2 Cuidar la privacidad del cliente es cuidar el cliente.

UT 3 Captura y gestión inteligente de datos para marketing digital y ecommerce.

UT 4 Estrategias avanzadas de marketing y ecommerce en un mundo sin cookies.

UT 5 Herramientas de inteligencia artificial para el marketing & ecommerce.

UT 6 Resolución de problemas complejos (5% competencias transversales)

Todo el contenido es digital, y se garantizará la entrega a través de medios electrónicos, como correos electrónicos y herramientas de almacenamiento en la nube.

Por lo anterior, la interventoría corrobora que el conveniente cumple satisfactoriamente con el material de formación descrito, el cual está al alcance de 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 gráficas aprobadas por el SENA, el uso de 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

	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-934	

	
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.  FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA Convocatoria DG 0001 -2024 Las acciones de formación ejecutadas en el marco de la convocatoria DG 0001 - 2024 son gratuitas para los trabajadores beneficiarios  
Material de formación	Cada participante recibió el material de forma digital. El estudiante tiene a disposición los recursos educativos digitales en el aula virtual, destinada para la realización de este evento de formación, el cual cuenta con lecturas, guías, talleres, ejercicios y actividades, además con ayudas visuales como esquemas y gráficos para facilitar su comprensión, siendo pertinentes para el desarrollo y evaluación del proceso formativo. Todo este material digital estará disponible en el aula virtual en alta calidad y full color. La plataforma de formación se enriquece con la inclusión de aplicaciones multimedia interactivas.

	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-934	

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/. La plataforma virtual tuvo un 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 gráfica 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 la pantalla principal, está dispuesto el WhatsApp 3153096589. 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:

Programación de clases sincrónicas

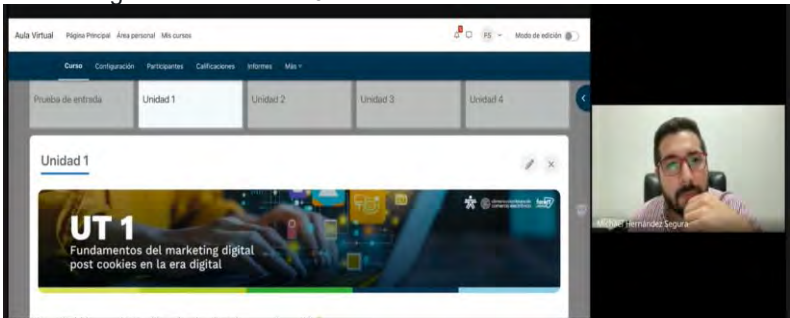
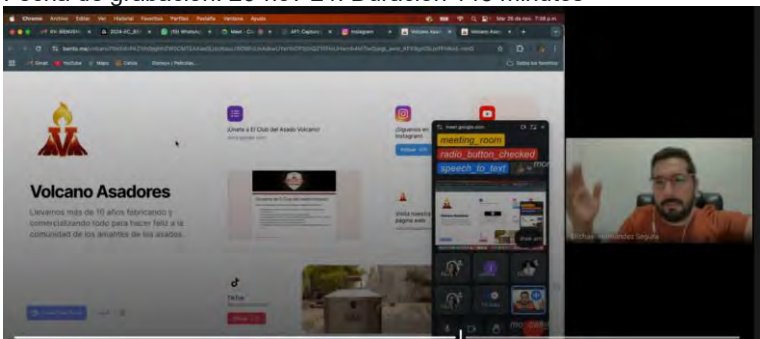
Sesiones sincrónicas del Grupo 7 al 10

No.	Fecha	Hora	Temática
1	21-nov-24	6:00 PM - 8 PM	Bienvenida, presentación contenido y ruta de formación socialización de la UT1 a la UT3
2	26-nov-24	6:00 PM - 8 PM	Socialización de la UT4 a la UT6
3	28-nov-24	6:00 PM - 8 PM	Aclaración de dudas
4	3-dic-24	6:00 PM - 8 PM	Resumen todas las UT

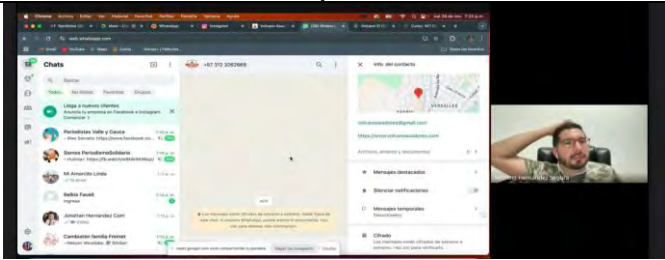
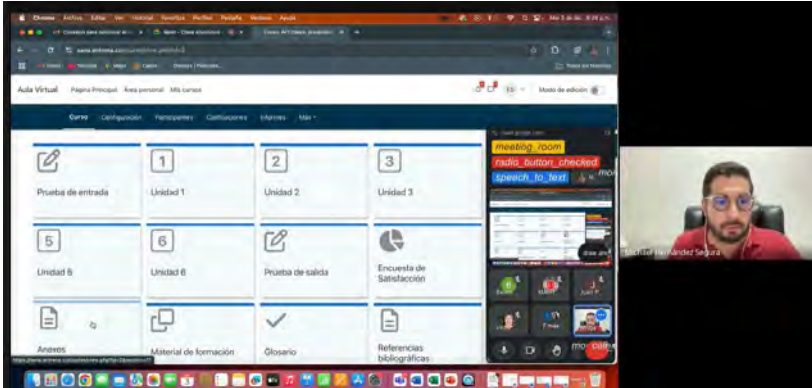
No.	Fecha	Hora	Temática	Enlace	Grabaciones
1	21-nov-24	6:00 PM - 8 PM	Bienvenida, presentación contenido y ruta de formación socialización de la UT1 a la UT3	http://meet.google.com/sk-n-rgmz-rev	Ver Grabación
2	26-nov-24	6:00 PM - 8 PM	Socialización de la UT4 a la UT6	http://meet.google.com/sk-n-rgmz-rev	Ver Grabación
3	28-nov-24	6:00 PM - 8 PM	Aclaración de dudas	http://meet.google.com/sk-n-rgmz-rev	Ver Grabación
4	3-dic-24	6:00 PM - 8 PM	Resumen todas las UT	http://meet.google.com/sk-n-rgmz-rev	Ver Grabación

Sesión	Aspectos verificados
Inicial: apertura del evento de formación	Durante la visita se observa el siguiente cronograma, el cual no hace referencia a esta primera sesión sincrónica de apertura. Al verificar el primer encuentro 26/10/24 se evidencia que el video corresponde a la apertura del evento y no la UT1 de acuerdo a la programación.

	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-934	

Sesión	Aspectos verificados
Explicativa: al inicio de cada unidad temática	De acuerdo con la Programación de sesiones sincrónicas virtuales a la fecha de la presente visita se desarrollaron siete (7) unidades temáticas de la AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: futuro del marketing y el comercio electrónico en la era post-cookies, las cuales ya finalizaron. Se revisó que en la plataforma se encuentran disponibles para consulta las siguientes grabaciones: UT 1 Fundamentos del marketing digital post cookies en la era digital. UT 2 Cuidar la privacidad del cliente es cuidar el cliente. UT 3 Captura y gestión inteligente de datos para marketing digital y ecommerce. UT4 Estrategias avanzadas de marketing y ecommerce en un mundo sin cookies. UT5 Herramientas de inteligencia artificial para el marketing & ecommerce. UT6 Resolución de problemas complejos (5% competencias transversales) Bienvenida, presentación contenido y ruta de formación socialización de la UT1 a la UT3 Fecha de grabación: 21-11-2024. Duración: 144 minutos  Socialización de la UT4 a la UT6 Fecha de grabación: 26-nov-24. Duración 145 minutos  Aclaración de dudas 28-nov-24

	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-934	

Sesión	Aspectos verificados
	 Resumen todas las UT Fecha de grabación: 3-dic-24 el video registra duración total de 163 minutos, realmente corresponde al tiempo de 122 minutos  Durante la sesión transcurrida cabe resaltar que los encuentros se direccionaron hacia los temas que se encontraban en la propuesta aprobada
Dudas e inquietudes	Se ingresó a la plataforma, según información indicada por el conviviente en el cronograma aprobado, en visita el 12 de febrero de 2025 a las 8:00 am al revisar las grabaciones en el aula virtual, se observó Bienvenida, Presentación contenido y ruta de formación socialización de la UT1 a la UT3 de fecha 21-11-2024, Socialización de la UT4 a la UT6 de fecha 26-nov-24 y una sesión de Aclaración de dudas de fecha 28-nov-24 y Resumen todas las UT de fecha de grabación: 3-dic-24 el video registra duración total de 163 minutos, realmente corresponde al tiempo de 122 minutos. Donde se evidencia solo una sesión sincrónica de dudas e inquietudes, tal como está estipulado el anexo 14 numeral 1.6 numeral b) <i>“Sesiones sincrónicas: el capacitador debe realizar sesiones sincrónicas de bienvenida, explicativas y de dudas/inquietudes durante el tiempo que dura la acción de formación en la plataforma virtual así: (...) Sesiones de dudas e inquietudes: durante transcurso de la acción de formación, se deben programar al menos dos (2) sesiones sincrónicas específicas para responder a las dudas e inquietudes que han surgido durante el aprendizaje a los beneficiarios de la acción de formación”.</i>

5.2. Enfoque de la acción de formación: El enfoque de la acción de formación es formación en el trabajo, el **Curso virtual "AF1 Datos, privacidad y personalización**

	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-934	

de experiencias del cliente: futuro del marketing y el comercio electrónico en la era post-cookies", se enfoca Desarrollar competencias en la gerencia media de las empresas del sector para liderar la transformación en la recopilación, uso y análisis de la información de los clientes digitales, para mejorar la personalización de la experiencia del cliente e incrementar las ventas de los productos y servicios.

El nivel medio (gerencia media) corresponde a la modalidad de formación seleccionada, ya que los beneficiarios poseen las capacidades y herramientas necesarias para su adecuada ejecución. Las unidades temáticas propuestas y su contenido son coherentes con las actividades y funciones que desempeña el perfil de beneficiario en las organizaciones.

La acción de formación es especializada, enfocada en el nivel ocupacional definido, donde se requiere que los participantes adquieran conocimientos sobre la administración de ecommerce de productos y/o servicios. En este contexto, los beneficiarios deben desarrollar habilidades y obtener herramientas técnicas para la gestión de la privacidad de datos, la sistematización de la información, el reconocimiento y análisis de soluciones basadas en inteligencia artificial aplicadas al marketing digital, y la implementación de herramientas para mejorar la experiencia del cliente.

Esto es coherente con la estrategia de CCCE, La formación en estos temas prepara a estas áreas para el futuro, ya que les permitirá ofrecer experiencias excepcionales a los clientes y mantener la confianza en un entorno digital cambiante. En este sentido, las unidades temáticas propuestas y su contenido guardan coherencia entre áreas, actividades y funciones de los participantes. Además, se alinean con la relevancia de la formación, lo que les ayuda a implementar las competencias adquiridas. Estas áreas están en consonancia con los lineamientos estratégicos de la organización, orientando a las empresas hacia el cumplimiento de los objetivos trazados y respaldando de cerca a la alta gerencia para alcanzar las metas de eficiencia, calidad y costo establecidas.

6. HALLAZGOS

Durante la visita de interventoría se evidenciaron los siguientes hallazgos:

6.1. No se evidencia programación y /o grabación de la sesión específica de DOS sesiones para responder a las dudas e inquietudes que han surgido durante el aprendizaje de los beneficiarios AF1-UT3-GR9, solo se encontró una sesión de fecha de grabación 28-11-2024.

Teniendo en cuenta lo anterior, se estaría incumpliendo presuntamente con lo estipulado en el **Anexo 14 REQUISITOS MÍNIMOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICAS (PAT,**

	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-934	

VIRTUAL E HÍBRIDA), numeral 1.6. Requerimientos didácticos y funcionales para la formación virtual

b) Sesiones sincrónicas: el capacitador debe realizar sesiones sincrónicas de bienvenida, explicativas y de dudas/inquietudes durante el tiempo que dura la acción de formación en la plataforma virtual así:

- Sesión inicial: el objetivo de ésta es darle apertura al evento de formación y para ello el capacitador deberá apoyarse de una ppt que aborde como mínimo: 1. saludo de bienvenida, 2. explicación de las herramientas básicas de manejo e interacción con la plataforma virtual de aprendizaje, 3. las unidades y contenidos temáticos que serán abordados, 4. los resultados de aprendizaje esperados, 5. las evidencias de aprendizaje y 6. Cronograma de: aprendizaje, sesiones sincrónicas y entrega de actividades por parte del beneficiario para aprobar la acción de formación.

- Sesiones explicativas: al inicio de cada unidad temática el capacitador correspondiente debe realizar una sesión sincrónica, con el objetivo de 7 explicar los contenidos de la respectiva unidad y/o profundizar en alguno de ellos, si así lo considera conveniente. Al finalizar cada sesión, se dará un espacio para responder a dudas e inquietudes de los beneficiarios.

- Sesiones de dudas e inquietudes: durante transcurso de la acción de formación, se deben programar **al menos dos (2) sesiones sincrónicas específicas** para responder a las dudas e inquietudes que han surgido durante el aprendizaje a los beneficiarios de la acción de formación.

NOTA 1: cada sesión sincrónica debe grabarse y subirse a la plataforma virtual en una carpeta específica y de fácil acceso para los beneficiarios, y su consulta permanente durante el transcurso de la capacitación.

6.2. En la plataforma se encuentran registrados 469 participantes con el rol de estudiantes al aplicar el filtro para verificar los correspondientes al Grupo 9, No se evidencian usuarios pertenecientes a este grupo 9.

	INFORME VISITA DE CAMPO		N.º
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia		IVC-934
			 Dirección General

AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: Futuro del marketing en la era post-cool

Usuarios matriculados ▾

Matricular usuarios

Coincidir Roles grupo 9

+ Añadir condición

Limpiar filtros

Aplicar filtros

469 participantes encontrados

Nombre A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Apellido(s) A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 -- 24 >

Nombre / Apellido(s)	Dirección de correo	Roles	Grupos	Último acceso al curso	Estatus
☐ MA Maria Alejandra Abello Zarate	maria.az2826@gmail.com	Estudiante	Grupo 2	75 días 23 horas	Activo
☐ CA Carolina Acevedo Ruiz	jcar2425@gmail.com	Estudiante	Grupo 2	73 días 12 horas	Activo
☐ YA Yuliana Gabriela Acevedo Sierra	acevedogabriela088@gmail.com	Estudiante	Grupo 2	76 días 23 horas	Activo
☐ JA Jairo Acosta	acostinnamercadeo@gmail.com	Estudiante	No hay grupos	28 días 1 hora	Activo
☐ JA Juan Carlos Acosta	carlos723ag@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	69 días 23 horas	Activo

AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: Futuro del marketing en la era post-cookies.

Usuarios matriculados ▾

Matricular usuarios

Coincidir de los siguientes:

Coincidir Palabra clave Escriba... grupo 9 x

Y
Coincidir Roles Escriba o seleccione... Estudiante x

+ Añadir condición

Limpiar filtros

Aplicar filtros

0 participantes encontrados

Nombre A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Apellido(s) A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Nada que mostrar

6.3. No se encontró en la plataforma virtual el carné digital del capacitador aprobado para el desarrollo de la sesión formativa.

Durante la visita se evidenció que la plataforma cuenta con la información básica del docente encargado de liderar el proceso formativo como se observa en la siguiente imagen:

	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-934	



Sin embargo, no se halló en la plataforma virtual el carné digital tal y como está estipulado en el anexo 12 numeral 2.4:

(...) *Todo capacitador aprobado por interventoría y que intervenga en la ejecución del convenio, debe portar el carné físico que lo identifique como capacitador de la formación, **independientemente de la modalidad** o duración de la acción de formación, dando cumplimiento a los siguientes aspectos:*

- ✓ *El carné debe contener foto a color y actualizada del capacitador, además de especificar su tipo y número de identificación, número del convenio, nombres y apellidos completos.*
- ✓ *El carné debe estar firmado por el director de proyecto.*
- ✓ *Para la creación del carné, el conviniente deberá tener en cuenta la pieza gráfica y demás lineamientos establecidos por el SENA en el anexo de imagen institucional.*
- ✓ *Los costos del carné deberán ser asumidos por el conviniente y no podrán ser incluidos en el presupuesto del proyecto.*
- ✓ *Todo capacitador deberá presentar el carné acompañado de su documento de identidad cada vez que la interventoría o el SENA lo requiera.*
- ✓ *Cuando los capacitadores se contraten a través de persona jurídica, el carné de cada capacitador debe ser suministrado por la persona jurídica y debe contener el logo de esta.*
- ✓ *Cuando se trate de capacitadores persona natural el carné de cada capacitador debe ser suministrado por el conviniente.*

Por ningún motivo el carné debe incluir el logo SENA

7. RECOMENDACIONES

Centro de Investigaciones y Consultorías CIC - Universidad de Antioquia
Sede Medellín: calle 70 n.º 52-72. Teléfono: (4) 219 5818
Sede Bogotá: carrera 21 n.º 35-53. Barrio La Soledad. Teléfono: (4) 219 8300
Correo electrónico: interventoriasena@udea.edu.co
NIT 890.980.040-8

	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-934	

- Atendiendo a las observaciones descritas en el numeral anterior, con el fin de lograr oportunidades de mejora.

8. CONCLUSIONES

- La capacitación se llevó a cabo a través de la plataforma virtual con un momento sincrónico, de acuerdo con 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.
- No se evidencia la programación y /o grabación de la sesión de DOS, de las sesiones para responder a las dudas e inquietudes.
- No se evidencia el carnet del capacitador aprobado para el desarrollo de la sesión formativa
- Se encuentran registrados 469 participantes con el rol de estudiantes al aplicar el filtro para verificar los correspondientes al Grupo 9, No se evidencian usuarios pertenecientes a este grupo 9.

9. REGISTRO VISUAL

A continuación, se detalla el registro visual

Capacitador de la acción de formación

	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-934	

Michael Hernández Segura



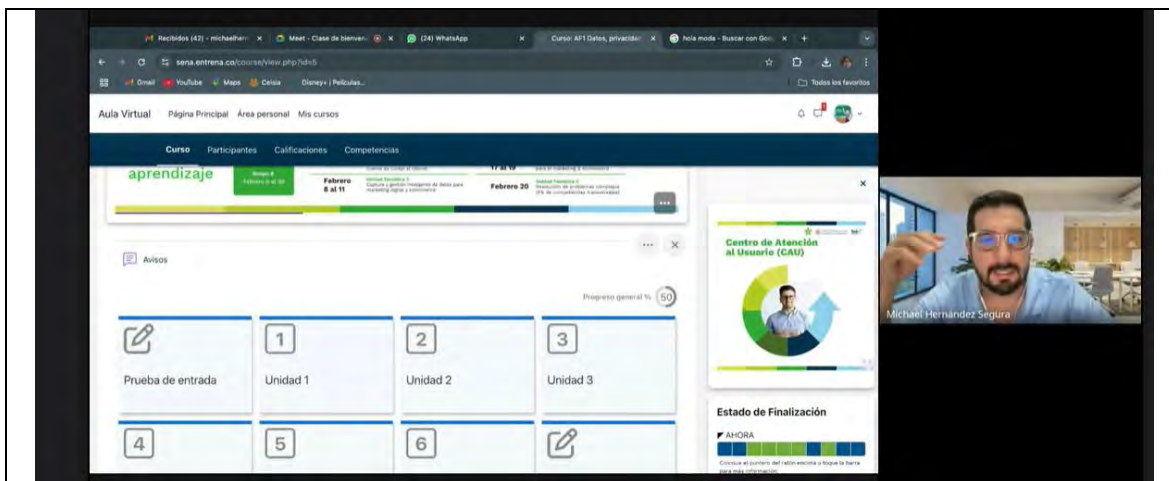
Michael Hernández Segura

Docente, consultor y comunicador estratégico. Magíster en Comunicación Transmedia y Especialista en marketing digital, comercio electrónico e innovación social.

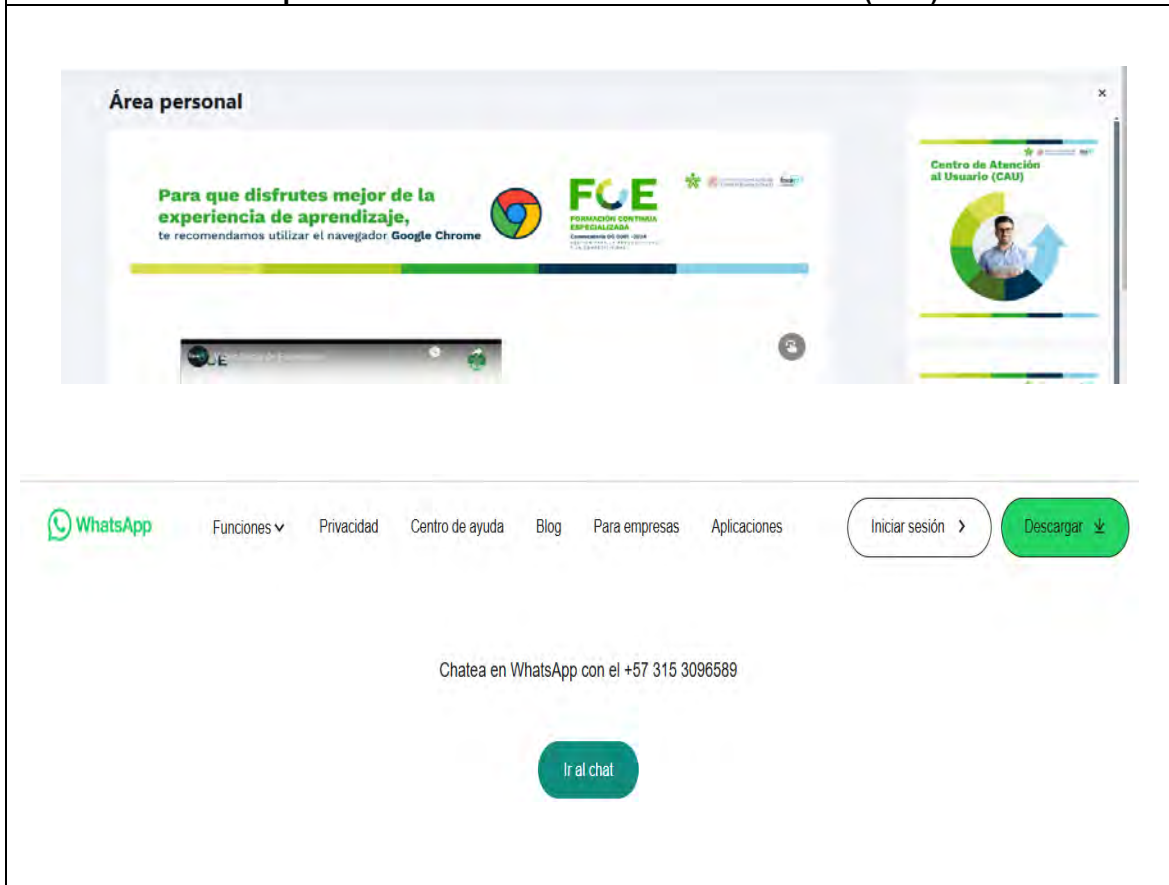
Capacitador en redes sociales, generación de ingresos y desarrollo de proyectos sociales. Con enfoque en impulsar el talento local y promover el desarrollo sostenible.



	INFORME VISITA DE CAMPO		N.º	
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia		IVC-934	



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-934	

Unidad temática visitada	
AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: Futuro del marketing en la era post-cookies. 2025  Unidad 3  Ya puedes iniciar esta unidad temática, así que haz clic abajo para ver el contenido 📄  Captura y gestión inteligente de datos para marketing digital y ecommerce ✓ Hecho 	
Material de formación	

	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-934	

AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: Futuro del marketing en la era post-cookies.



Material de formación


CARTILLA AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: Futuro del marketing en la era post-cookies PDF

Para inspirarte a seguir aprendiendo queremos compartirte la cartilla del curso.
Este recurso te será útil para repasar lo aprendido y tener siempre a mano la esencia de cada lección.
¡Descárgalo aquí!

Cartilla_1_def 1 / 51 30% +


1


2

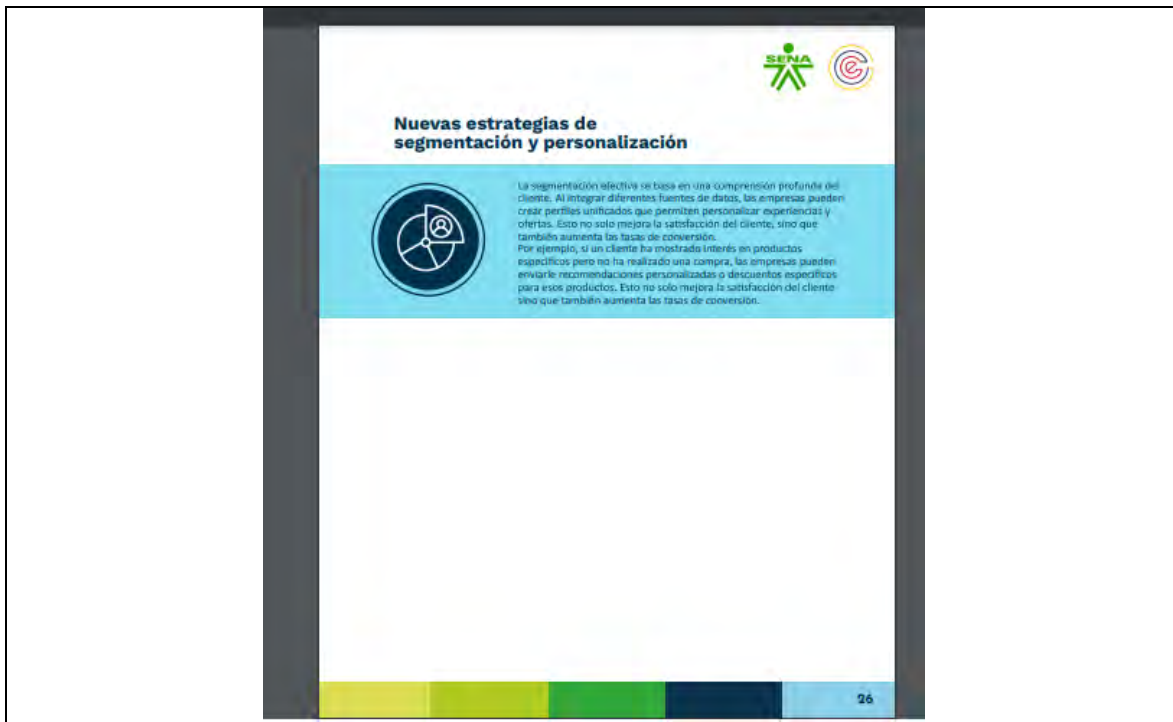

3



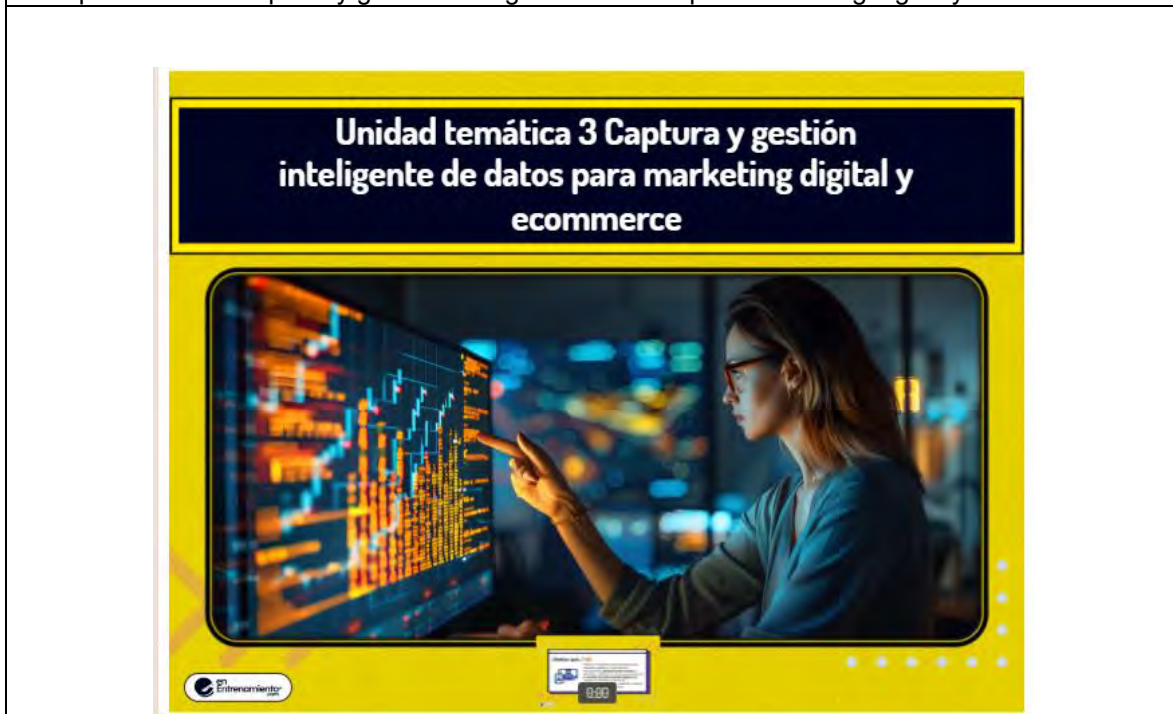
 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1957 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 SENA Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-934	



	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-934	



Explicativa UT3 captura y gestión inteligente de datos para marketing digital y el ecommerce



	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-934	

¿De qué se trata esta unidad?



Aprende a:

- Entender métodos innovadores para recopilar datos sin cookies, aprovechando oportunidades en marketing digital y ecommerce.
- Integrar datos en un perfil unificado del cliente, aplicando una visión de 360 grados para optimizar estrategias de marketing y mejorar la experiencia del cliente.



Comprender, aprender, identificar y evaluar

Aquí aprenderás a **identificar desafíos y oportunidades** en la recopilación de datos sin cookies, así como técnicas éticas para **recolectar información** de primera mano. Desarrollarás habilidades en herramientas para **gestionar y analizar datos**, evaluando cómo estas tecnologías pueden optimizar tus **estrategias de marketing**.



Infografía 1

Beneficiarios participantes de la acción de formación (rol estudiante)

AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: Futuro del marketing en la era post-cool

Usuarios matriculados

469 participantes encontrados

Nombre / Apellido(s)	Dirección de correo	Roles	Grupos	Último acceso al curso	Estatus
MA Maria Alejandra Abello Zarate	maria.az2826@gmail.com	Estudiante	Grupo 2	75 días 23 horas	Activo
CA Carolina Acevedo Ruiz	jcar2425@gmail.com	Estudiante	Grupo 2	73 días 12 horas	Activo
YA Yuliana Gabriela Acevedo Sierra	acevedogabriela088@gmail.com	Estudiante	Grupo 2	76 días 23 horas	Activo
JA Jairo Acosta	acostinnamercadeo@gmail.com	Estudiante	No hay grupos	28 días 1 hora	Activo
JA Juan Carlos Acosta	carlos723ag@gmail.com	Estudiante	Grupo 7	69 días 23 horas	Activo

	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-934	

AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: Futuro del marketing en la era post-cookies.

Usuarios matriculados Matricular usuarios

Coincidir de los siguientes:

Coincidir Palabra clave grupo 9

Y

Coincidir Roles Estudiante

+ Añadir condición Limpiar filtros Aplicar filtros

0 participantes encontrados

Nombre

Apellido(s)

Nada que mostrar

Hallazgo : en la plataforma se encuentran registrados 469 participantes con el rol de estudiantes al aplicar el filtro para verificar los correspondientes al Grupo 9, No se evidencian usuarios pertenecientes a este grupo 9.

Progreso académico de los beneficiarios

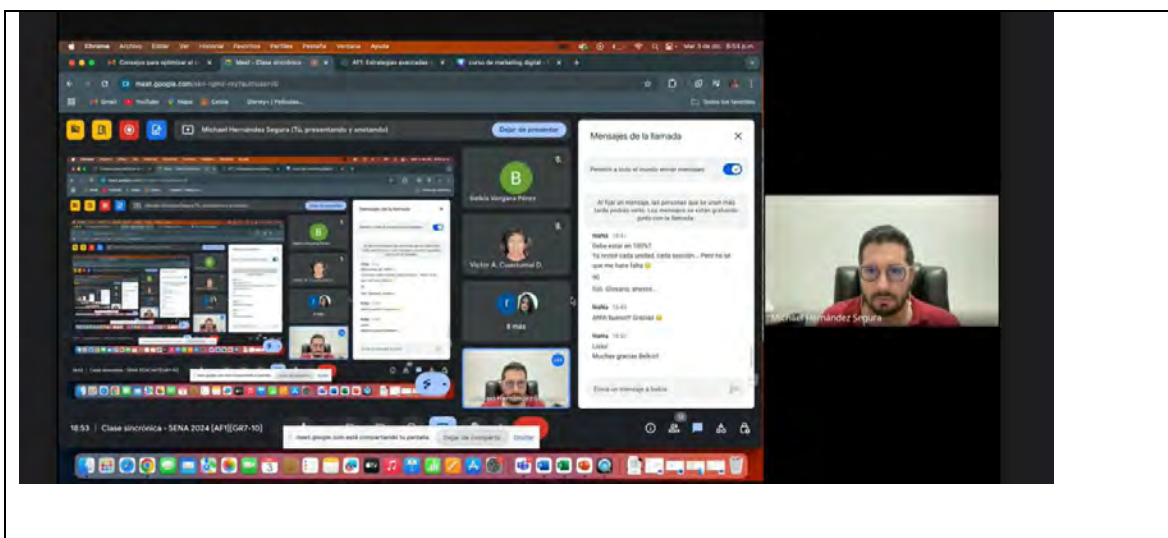
AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: Futuro del marketing en la era post-cookies.

Informe del calificador Filtrar por nombre

Nombre / Apellido(s)	Dirección de correo	AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: Futuro del marketing en la era post-cookies.	Σ Total del curso
MA María Alejandra Abello Zarate	maria.az2626@gmail.com		609.00
CA Carolina Acevedo Ruiz	jcar2425@gmail.com		555.00
YA Yuliana Gabriela Acevedo Sierra	acevedogabriela088@gmail.com		609.00
JA Jairo Acosta	acostinnamercadeo@gmail.com		360.00
JA Juan Carlos Acosta	carlos723ag@gmail.com		9.00
JA Juan Diego Acosta	acostamjuand@gmail.com		-
QA Oscar Alejandro Acosta Muñoz	alejandro.acosta@inciuo.com		-
Promedio general			478.31

Interacciones capacitador y beneficiarios

	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-934	



10. CONCEPTO ACADÉMICO

En la visita realizada a la acción de formación **"AF1 Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: futuro del marketing y el comercio electrónico en la era post-cookies"**, se evaluó desde una perspectiva de Formación en el trabajo, el Curso virtual, se enfoca en el nivel ocupacional definido, donde se requiere que los participantes adquieran conocimientos sobre la administración de ecommerce de productos y/o servicios. En este contexto, los beneficiarios deben desarrollar habilidades y obtener herramientas técnicas para la gestión de la privacidad de datos, la sistematización de la información, el reconocimiento y análisis de soluciones basadas en inteligencia artificial aplicadas al marketing digital, y la implementación de herramientas para mejorar la experiencia del cliente.

La metodología teórico-práctica permitió a los beneficiarios profundizar en temas fundamentales sobre la **Unidad Temática número 3** "Captura y gestión inteligente de datos para marketing digital y el ecommerce" la profundización de los siguientes temas: Métodos innovadores para la recopilación de datos de primera mano (sin cookies)., Herramientas y tecnologías para la gestión y análisis de datos y Nuevas estrategias de segmentación y personalización.

La sesión cumplió con lo propuesto en el cronograma, permitiendo la interacción directa con el docente y los beneficiarios.

Así mismo la plataforma virtual empleada para esta acción formativa presentó un desempeño adecuado y proporcionó un ambiente de aprendizaje accesible y cómodo para los participantes. Durante la visita, se constató que todos los recursos aprobados,

	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-934	

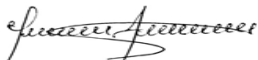
como el material de formación, estaban disponibles en la plataforma, asegurando un soporte completo al aprendizaje. Además, el Centro de Atención al Usuario (CAU) se encontraba habilitado y accesible, brindando soporte técnico oportuno para los beneficiarios. La interacción con la plataforma permitió a los participantes acceder a materiales de apoyo y grabaciones de las sesiones sincrónicas, facilitando una experiencia de aprendizaje dinámica y ajustada a sus necesidades.

Se encontraron los siguientes hallazgos:

- No se evidencia programación y /o grabación de la sesión específica de DOS sesiones para responder a las dudas e inquietudes que han surgido durante el aprendizaje de los beneficiarios,
- En la plataforma se encuentran registrados 469 participantes con el rol de estudiantes al aplicar el filtro para verificar los correspondientes al Grupo 9, No se evidencian usuarios pertenecientes a este grupo 9
- No se encontró en la plataforma virtual el carnet digital del capacitador aprobado para el desarrollo de la sesión formativa.

De otro lado, la revisión evidenció que la formación dirigida a desarrollar competencias en la gerencia media de las empresas del sector para liderar la transformación en la recopilación, uso y análisis de la información de los clientes digitales, para mejorar la personalización de la experiencia del cliente e incrementar las ventas de los productos y servicios.

Por último, se observó que la plataforma utilizada para desarrollar las sesiones sincrónicas permite recopilar la asistencia a través de pantallazos cuando durante el encuentro se proyecta el plano en vista galería, pero no permite validar con certeza específicamente el total de los participantes conectados.


MARTHA CECILIA ÁLVAREZ OSORIO
 Coordinadora Académica
 Proyecto Interventoría SENA
 Universidad de Antioquia


ANA CAMPBELL
 Interventora Líder
 Proyecto Interventoría SENA
 Universidad de Antioquia

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

Proyectó: Sandra Yamile Páez V. – Interventora
 Revisó: Martha Cecilia Álvarez Osorio– Coordinadora Académica