

	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-936	

Bogotá D.C., 18 de marzo de 2025

VIGÉSIMO 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	UT6 – “Resolución de problemas complejos (5% competencias transversales)”
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	20/02/2025
Hora de la visita	08:00 a.m. a 10:00 a.m.
Interventor que realiza la visita	María Juliana Cruz Zuleta

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 la 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.

	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-936	

- 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 un curso de la AF1 – *“Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: futuro del marketing y el comercio electrónico en la era Post-Cookies”*, en su unidad temática UT6 - *“Resolución de problemas complejos (5% competencias transversales)”*, la cual se imparte con metodología teórico - práctica.

El evento formativo busca determinar las áreas de formación y cualificación requeridas por el sector. Además, se recopiló otra información relevante a nivel sectorial, sobre la cual se realizó un proceso de validación para evaluar la pertinencia de las diferentes temáticas en relación con las brechas de formación identificadas en estudios sectoriales. En este análisis se consideraron tanto elementos cuantitativos como cualitativos, lo que permitió dimensionar adecuadamente la magnitud de las necesidades con el fin de mejorar la gestión y el rendimiento de todos los actores del sector. El objetivo era facilitar una mejora en el desempeño laboral, el ambiente de trabajo y el crecimiento personal a través de acciones de formación adecuadas.

Al revisar el contenido dispuesto en la plataforma de la temática objeto de la visita, se evidenció en materia de la unidad temática UT6 – *“Resolución de problemas complejos (5% competencias transversales)”* los temas de: 1. Comunicación Efectiva y Escucha Activa. 2. Estrategias de Negociación y Resolución y 3. Transformación de Conflictos en Oportunidades

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 la propuesta aprobada 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 curso como un espacio de encuentro y enriquecimiento colectivo de experiencias y aprendizaje.

3.2. Beneficiarios: el número de beneficiarios esperados de acuerdo con el cronograma y la propuesta aprobada es de 50, sin embargo, al realizar los filtros del grupo 09, no se puede determinar el número de beneficiarios matriculados

	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-936	

dado que aparecen 465 beneficiarios en esta Acción de Formación, de acuerdo con lo relacionado anexo 14 *“REQUISITOS MÍNIMOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICAS (PAT, VIRTUAL E HÍBRIDA)”* numeral **2.2 “Funcionalidad: Gestión de grupos**

Datos:

- *Nombre.*
- *Descripción.*
- *Marcar como disponible o no disponible el grupo.*
- *Identificador de la Acción de Formación a la que pertenece.*
- *Matriz de evaluación de actividades, exámenes, foros y encuestas.*
- *Libro de calificaciones”*

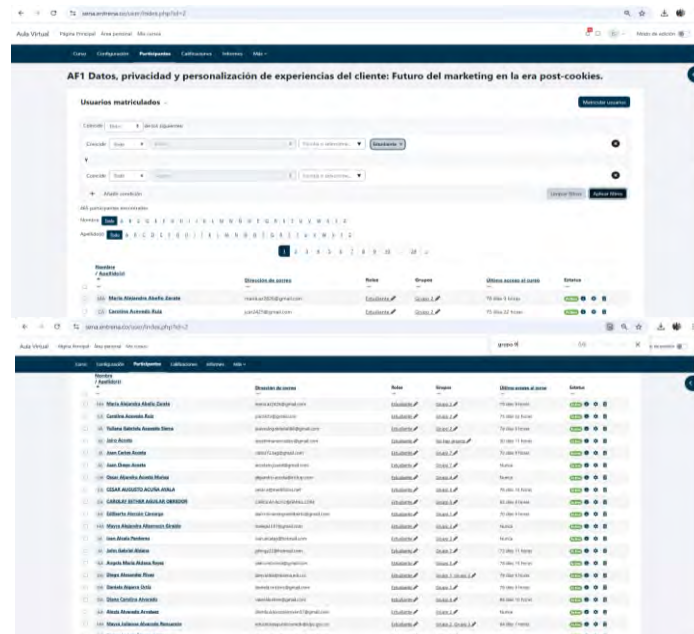
En el mismo anexo 14 en su numeral **2.5.4 “Permiso de interventoría. La plataforma debe permitirle a este rol:**

- *Verificación de notas.*
- *Verificación de beneficiarios.*
- *Interactuar mediante mensajes con los beneficiarios en caso de que estos quieran enviar un mensaje a la interventoría.*
- *Verificación de beneficiarios activos en el grupo de formación.*
- *Verificación de lugar de residencia del beneficiario”*

Es importante mencionar que el conveniente no tuvo en cuenta en cargar los listados de los beneficiarios de la AF1, de acuerdo lo establecido en el anexo 12 *“GUÍA DE EJECUCIÓN DE CONVENIOS”* numeral **2.14.3 “Modalidad virtual** Cuando la acción de formación sea llevada a cabo de manera virtual, se debe tener en cuenta lo siguiente: *“(…) 2. Listados de asistencia generado desde el aplicativo en el que se desarrolla 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-936	

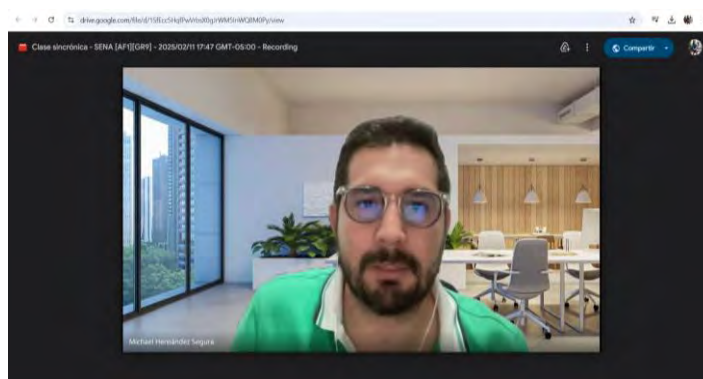


Nombre	Email	Rol	Estado	Último acceso al sitio	Acciones
1. María Alejandra Arango	maria.a.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
2. Carlos Andrés Ruiz	carlos.a.ruiz@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
3. Tatiana Patricia Arango	tatiana.p.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
4. Luis Arango	luis.a.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
5. Juan Carlos Arango	juan.c.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
6. Juan Carlos Arango	juan.c.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
7. Oscar Ricardo Arango	oscar.r.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
8. CESAR AUGUSTO ALVARO ALBA	cesar.a.alba@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
9. CARLOS ANDRÉS ARANGO	carlos.a.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
10. Tatiana Patricia Arango	tatiana.p.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
11. Oscar Ricardo Arango	oscar.r.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
12. Juan Carlos Arango	juan.c.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
13. Juan Carlos Arango	juan.c.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
14. Juan Carlos Arango	juan.c.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
15. Juan Carlos Arango	juan.c.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
16. Juan Carlos Arango	juan.c.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
17. Juan Carlos Arango	juan.c.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
18. Juan Carlos Arango	juan.c.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
19. Juan Carlos Arango	juan.c.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]
20. Juan Carlos Arango	juan.c.arango@udea.edu.co	Administrador	Activo	7/10/2024 10:30	[Iconos]

Los beneficiarios pertenecen a 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 las áreas de Marketing, Mercadeo, Comercial y Tecnología.

3.3. Capacitador o tutor: el docente a cargo de la sesión formativa es el señor Luis Michael Hernández Segura, con cedula de ciudadanía No. 1130.616.410, el cual fue aprobado por la interventoría y coincide con el registrado en el cronograma del proyecto. De acuerdo con lo navegado en la plataforma, se observó en la foto del docente que no llevaba el carnet que debe de portar el capacitador 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*”.

	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-936	



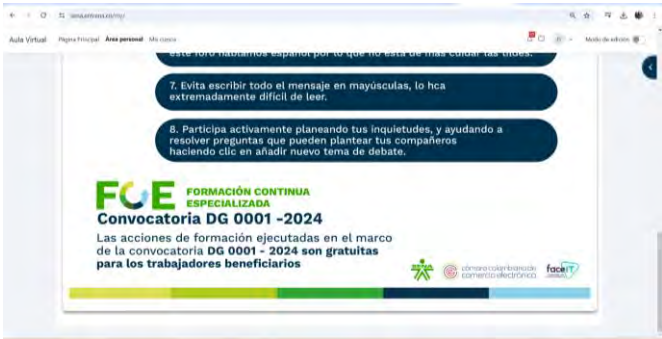
3.4. Centro de atención al usuario (CAU): Durante la visita de la Interventoría, se identificó el espacio dispuesto para soporte técnico denominado Centro de Atención al Usuario (CAU), con la finalidad de brindar atención oportuna ante los posibles escenarios de inquietudes que puedan tener los beneficiarios, 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 <i>“Las acciones de formación ejecutadas en el marco de la convocatoria DG0001-2024 son gratuitas para los trabajadores beneficiarios”</i> se evidenció en el ingreso de la plataforma, inicio de la acción de la formación objeto de la visita debajo del jingle del PFCE y antes del video de bienvenida de SENA. Adicionalmente, en el material de formación en la contraportada de la cartilla

	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-936	

Aspecto	Validación durante la visita
	descargable dispuesta en la plataforma. 
Material de formación	El material de formación de la AF1 – “ <i>Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: futuro del marketing y el comercio electrónico en la era Post-Cookies</i> ”, 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/. La URL virtual tuvo un desempeño apropiado durante la visita, dado que el ingreso fue rápido y de fácil acceso, esta se encontró 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). 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, inquietudes, foros, actividades, talleres, evaluaciones, pruebas y glosario.

5. SEGUIMIENTO ACADÉMICO

5.1. Sesiones sincrónicas: durante la visita se verificó que el conviniente adjuntó en la plataforma virtual las grabaciones de las sesiones sincrónicas realizadas por los capacitadores, así mismo, las sesiones de dudas e inquietudes

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.

	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-936	

Sesión	Aspectos verificados
	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 acción de formación.
Explicativa: al inicio de cada unidad temática	De acuerdo con el cronograma a la fecha de la presente visita han iniciado ocho unidades temáticas con las siguientes fechas: • UT1 – Fundamentos del marketing digital post cookies, UT2 - Cuidar la privacidad del cliente es cuidar el cliente y UT3 - Captura y gestión inteligente de datos para marketing digital y el Ecommerce. Fecha: 06/02/2025. Duración: 128 minutos. • UT4 - Estrategias avanzadas de marketing y el Ecommerce en un mundo sin cookies, UT5 - Herramientas de inteligencia artificial para el marketing & el Ecommerce y UT6 - Resolución de problemas complejos (5% competencias transversales). Fecha: 11/02/2025. Duración: 120 minutos. • Aclaración de dudas e inquietudes del grupo 09 de fecha del 19/02/2025. Duración: 120 minutos.
Dudas e inquietudes	Se verifica que la Acción de formación cuenta con dos encuentros sincrónicos de dudas e inquietudes de fechas del 09 de diciembre de 2024 y la segunda del 21 de enero de 2025 (presentando error en el descargue de la grabación).

5.2. Enfoque de la acción de formación: de acuerdo con el proyecto aprobado el evento visitado tiene un enfoque de *“Formación en el Trabajo”*, esto hace referencia 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. 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.

En el enfoque de MiPymes, se fundamenta en las recomendaciones del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026. Para lograr el desarrollo socio-productivo del país, es relevante reconocer el papel protagónico de las MiPymes. Es necesario favorecer su crecimiento mediante la reducción de los trámites y costos para su creación y operación. Este proceso debe estar acompañado de la generación oportuna de información que permita caracterizar las realidades de las unidades

	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-936	

productivas y evidenciar las dinámicas endógenas de las MiPymes (PND, página 114). Asimismo, se respalda de manera ágil y rápida la implementación de estrategias para la Innovación en tiempos de crisis y desaceleración global. Estas estrategias comprenden alivios y oportunidades de transformación como determinantes para cualquier escenario de salida de la crisis y reactivación económica, promoviendo que las MIPYMES adquieran nuevas estrategias de digitalización en la industrialización y el uso de las nuevas tecnologías disruptivas, con el fin de ser utilizadas en sus puestos de trabajo.

6. HALLAZGOS

6.1. En la visita virtual realizada al convenio CAMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRONICO - CCCE el día 20 de febrero de 2025 por medio de la herramienta empleada <https://sena.entrena.co/> 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*”, no se observan los beneficiarios matriculados y activos de la AF 01 del grupo 09, tal como lo describe el anexo 14 “**REQUISITOS MÍNIMOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICAS (PAT, VIRTUAL E HÍBRIDA)**” numeral **2.2 “Funcionalidad: Gestión de grupos**

Datos:

- *Nombre.*
- *Descripción.*
- *Marcar como disponible o no disponible el grupo.*
- *Identificador de la Acción de Formación a la que pertenece.*
- *Matriz de evaluación de actividades, exámenes, foros y encuestas.*
- *Libro de calificaciones”*

En el mismo anexo 14 en su numeral **2.5.4 “Permiso de interventoría. La plataforma debe permitirle a este rol:**

- *Verificación de notas.*
- *Verificación de beneficiarios.*
- *Interactuar mediante mensajes con los beneficiarios en caso de que estos quieran enviar un mensaje a la interventoría.*
- *Verificación de beneficiarios activos en el grupo de formación.*
- *Verificación de lugar de residencia del beneficiario”*

6.2. Es importante mencionar que el conviniente no tuvo en cuenta en cargar los listados de los beneficiarios de la AF01, de acuerdo lo establecido en el anexo 12 “**GUÍA DE EJECUCIÓN DE CONVENIOS**” numeral **2.14.3 “Modalidad virtual** Cuando la acción de formación sea llevada a cabo de manera virtual, se debe

	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-936	

tener en cuenta lo siguiente: “(...) 2. *Listados de asistencia generado desde el aplicativo en el que se desarrolla la acción de formación*”.

- 6.3.** En la visita virtual realizada al convenio CAMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRONICO - CCCE el día 20 de febrero de 2025 por medio de la herramienta empleada <https://sena.entrena.co/> 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*” donde el docente aprobado Michael Hernández Segura identificado con cedula de ciudadanía No. 1130.616.410, donde se observó que, **el capacitador no llevaba el carnet que debía de portar**, 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*”.

7. RECOMENDACIONES

- Adjuntar carnet del capacitador a cargo de la AF y UT.
- Evidenciar en la plataforma los listados de los beneficiarios de la AF del grupo visitado.
- Explicitar el grupo 10 en el espacio de beneficiarios, dado que aparecen en total 465 beneficiarios.
- 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.
- Tener en cuenta la observación de hallazgos generada luego de la visita de interventoría.

8. CONCLUSIONES

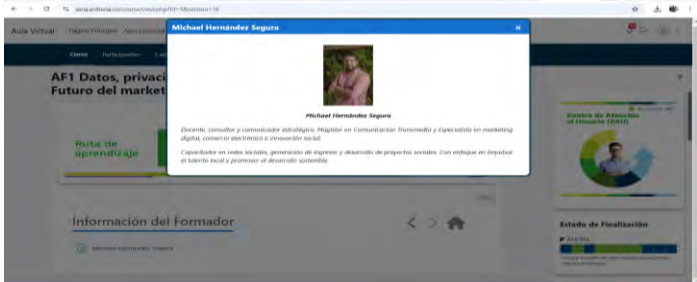
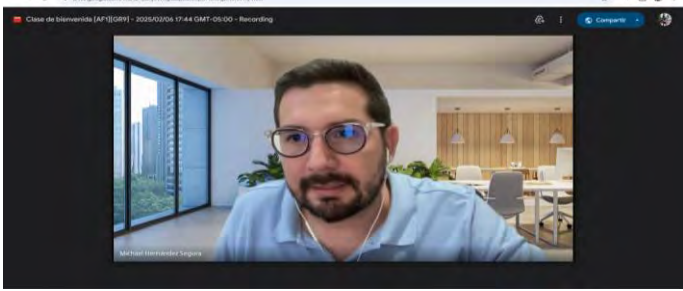
- La sesión académica visitada se encuentra definida, considerada y desarrollada en la plataforma virtual conforme lo descrito en el proyecto aprobado.
- El docente aprobado a la acción de formación y unidad temática visitada es el autorizado por la Interventoría y coincide con el registrado en el cronograma presentado por el conviniendo, sin embargo, no se evidenció el carné que debía portar en las clases sincrónicas, debido que no están adjuntas en la plataforma y tampoco en la foto de perfil del docente.
- La acción de formación AF01 del grupo 09 no se evidencia los listados de los beneficiarios participantes en el rol de estudiantes donde se pudiera identificar los estudiantes matriculados y activos de la AF01.

	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-936	

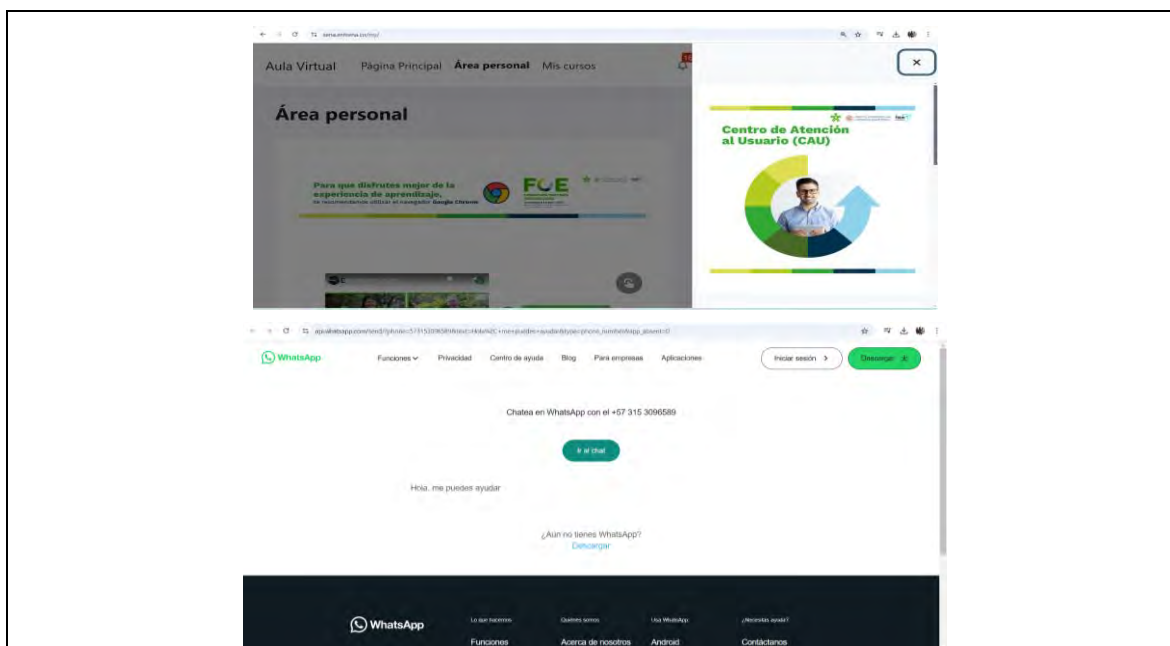
- La URL utilizada por el conveniente tiene un desempeño apropiado, dado que el ingreso es rápido y de fácil acceso, se encuentra disponible y en funcionamiento durante el desarrollo de las acciones de verificación.
- La metodología utilizada en la sesión de formación se desarrolló en su componente teórico-práctico.
- El material de formación se encuentra disponible para los beneficiarios en plataforma.
- La plataforma de las acciones de formación en la modalidad virtual expone de manera permanente el texto *“Las acciones de formación ejecutadas en el marco de la convocatoria DG-0001 de 2024 son gratuitas para los trabajadores beneficiarios”*.

9. REGISTRO VISUAL

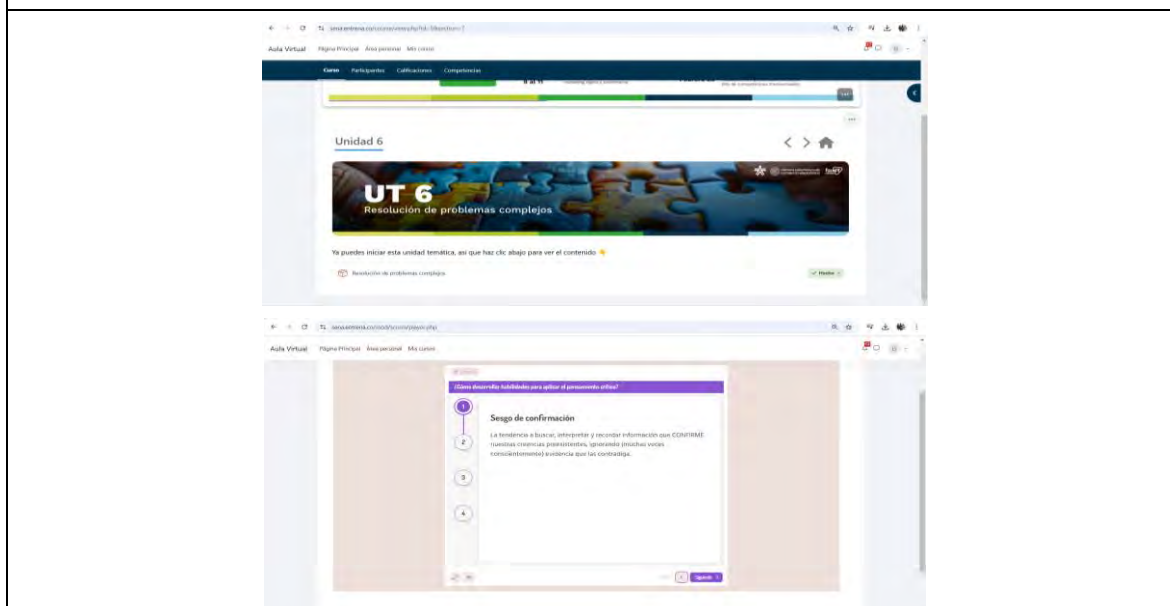
A continuación, se detalla el registro visual recolectado durante la visita:

Capacitador de la acción de formación


Soporte técnico - Centro de Atención al Usuario (CAU)

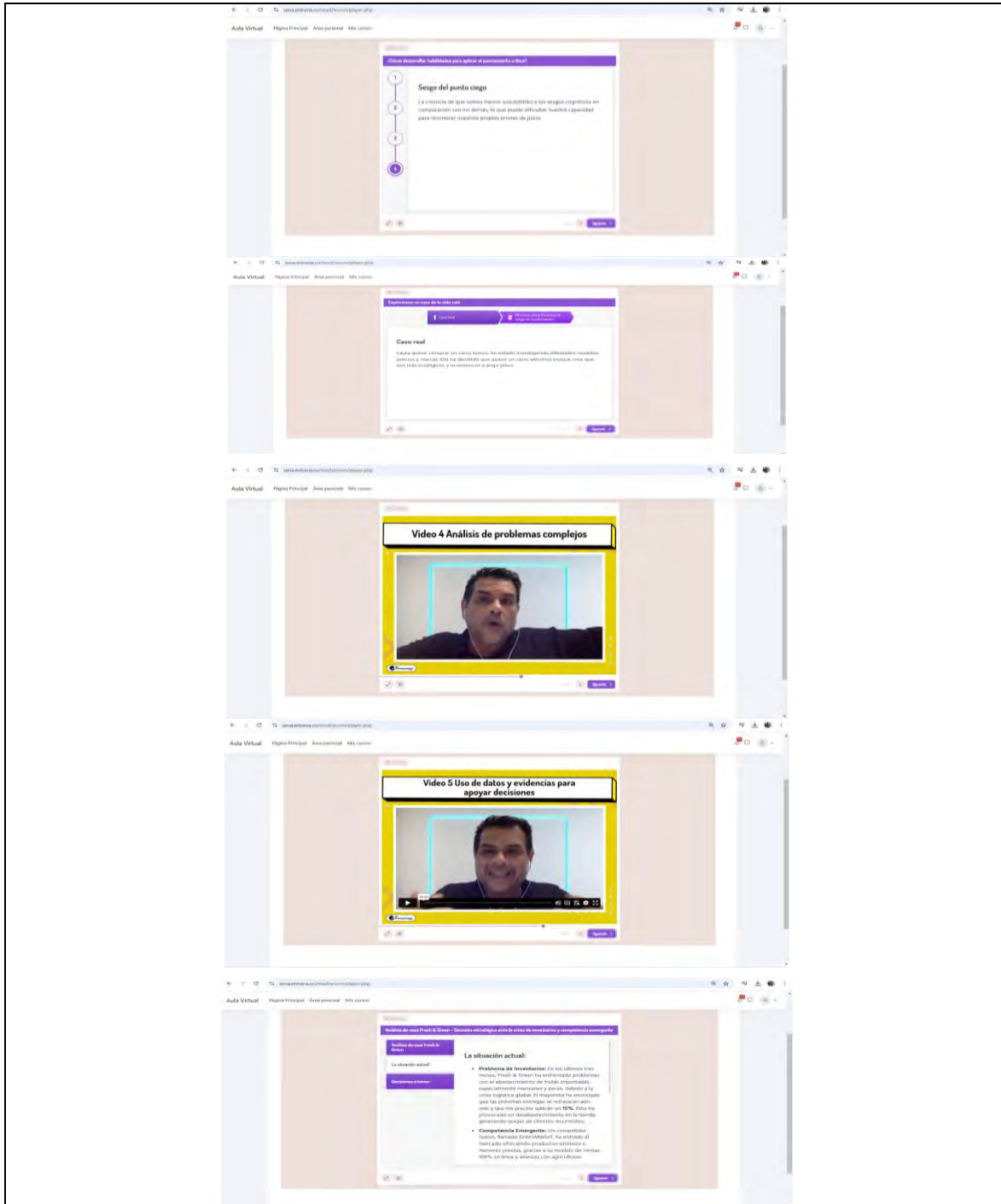
	INFORME VISITA DE CAMPO		N.º	
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia		IVC-936	



Unidad temática visitada



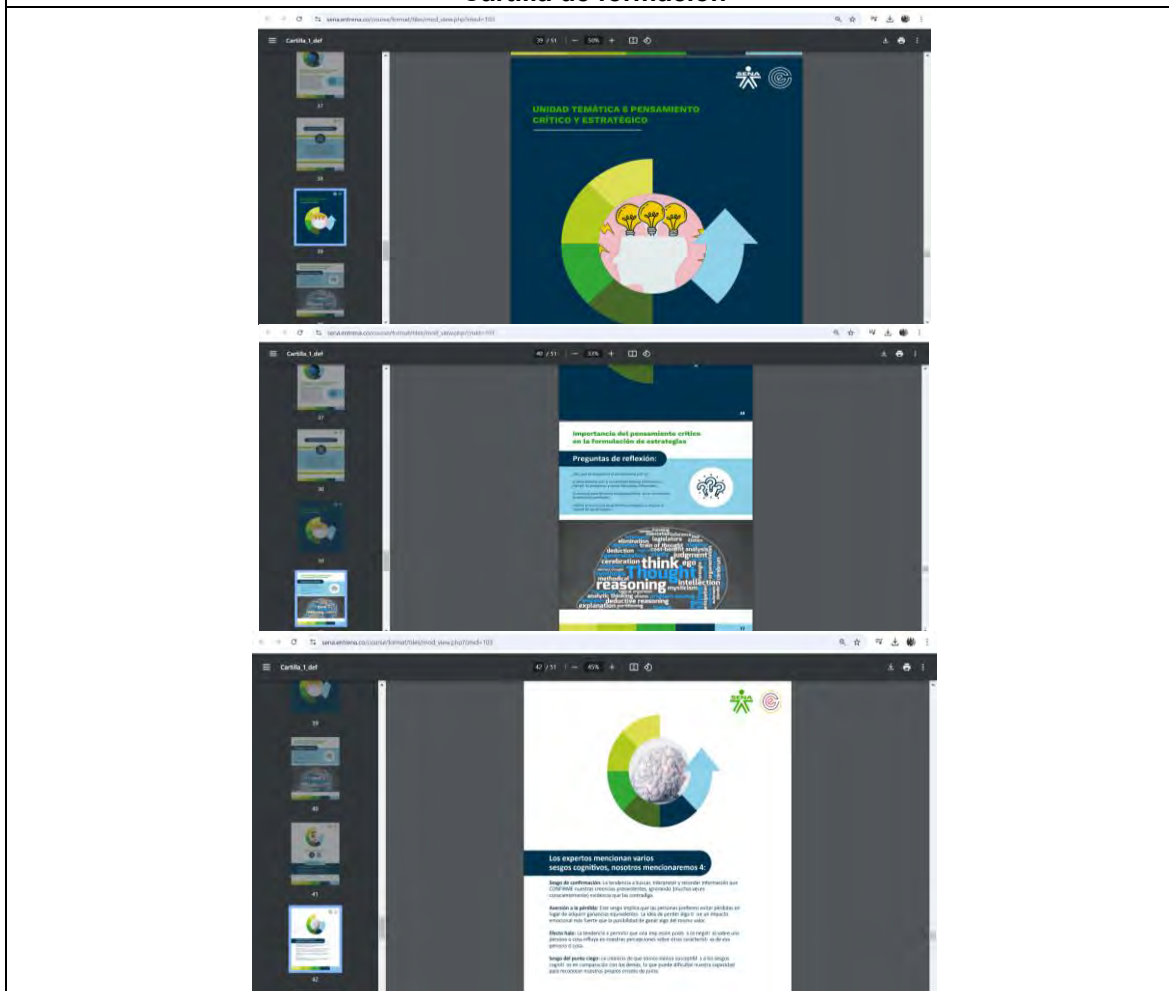
	INFORME VISITA DE CAMPO		N.º
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia		IVC-936
			 Dirección General



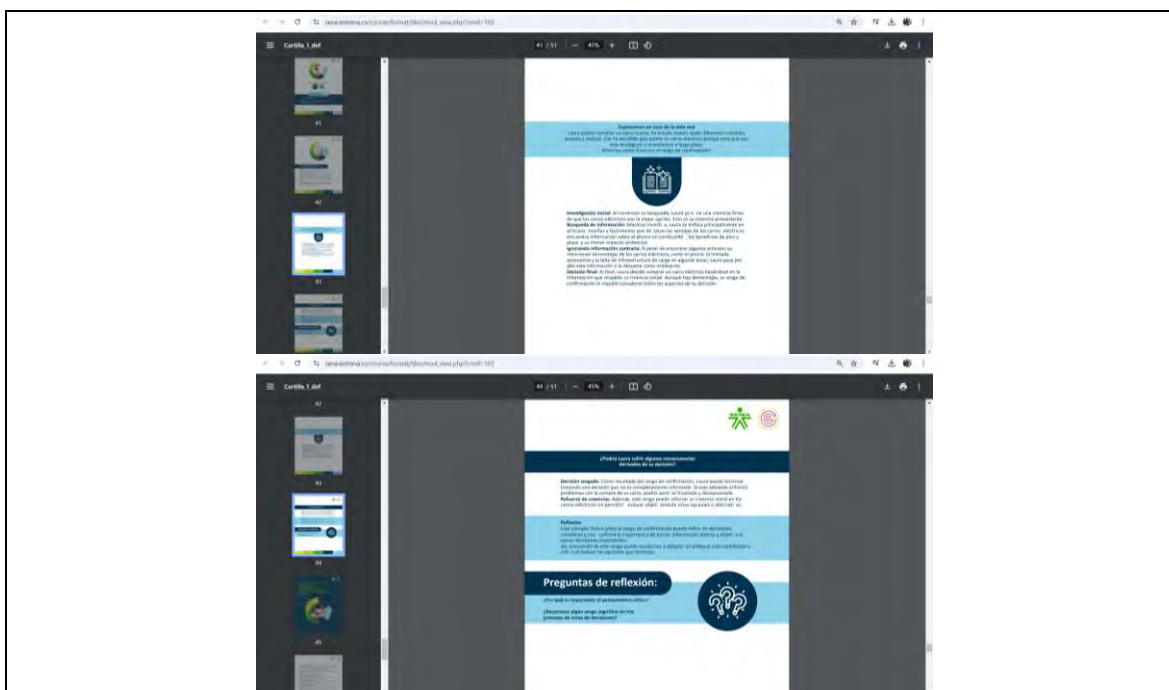
	INFORME VISITA DE CAMPO		N.º	
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia		IVC-936	



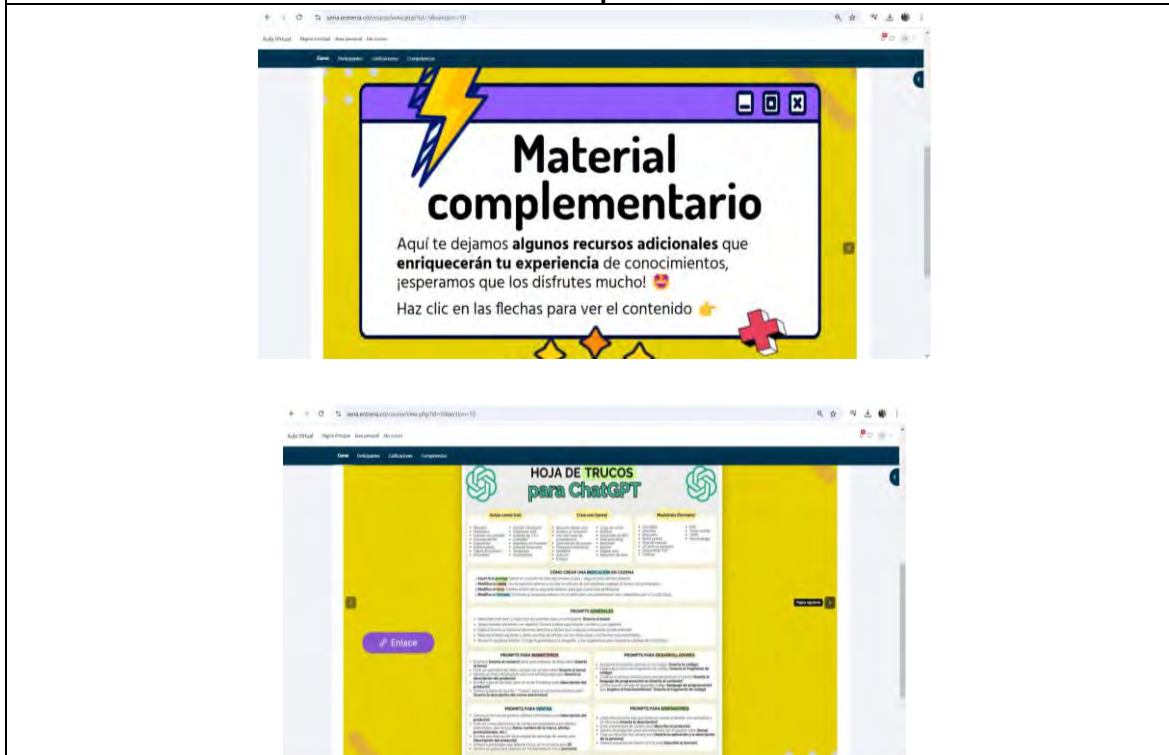
Cartilla de formación



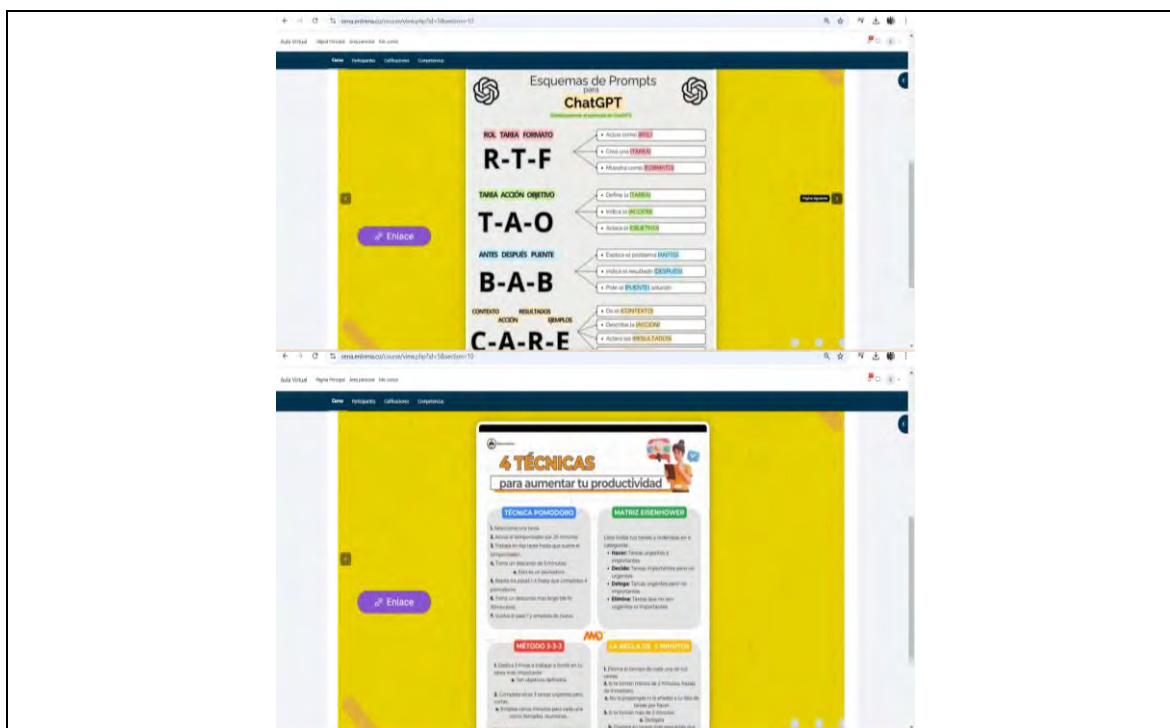
	INFORME VISITA DE CAMPO		N.º
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia		IVC-936
			 Dirección General



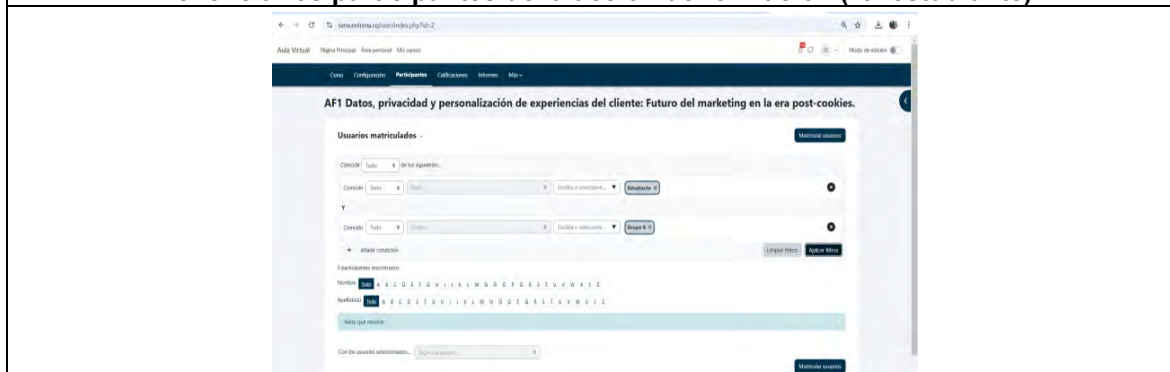
Material complementario



 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1961 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS 2022	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-936	

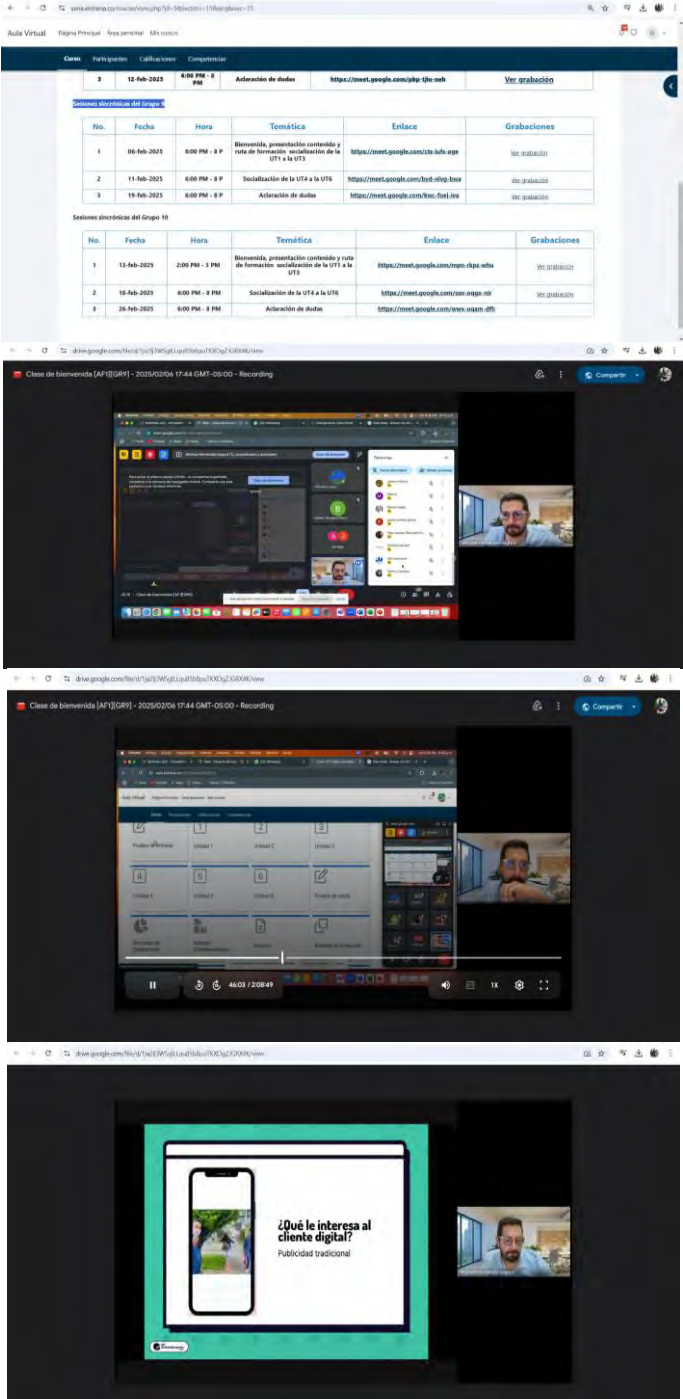


Beneficiarios participantes de la acción de formación (rol estudiante)



Sesión sincrónica AF 01 – AF03

 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1955 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	INFORME VISITA DE CAMPO Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	N.º IVC-936	 SENA Dirección General
--	---	----------------------------------	---



Resumen de sesiones del Grupo 10

No.	Fecha	Hora	Temática	Enlace	Grabaciones
1	10-Feb-2025	6:00 PM - 8 P	Bienvenida, presentación contenido y ruta de formación, socialización de la UT1 a la UT3	https://meet.google.com/cia-ldfa-ayp	Ver grabación
2	11-Feb-2025	6:00 PM - 8 P	Socialización de la UT4 a la UT6	https://meet.google.com/btd-nhjp-bna	Ver grabación
3	19-Feb-2025	6:00 PM - 8 P	Activación de dudas	https://meet.google.com/fnc-fnel-lia	Ver grabación

Sesiones planeadas del Grupo 10

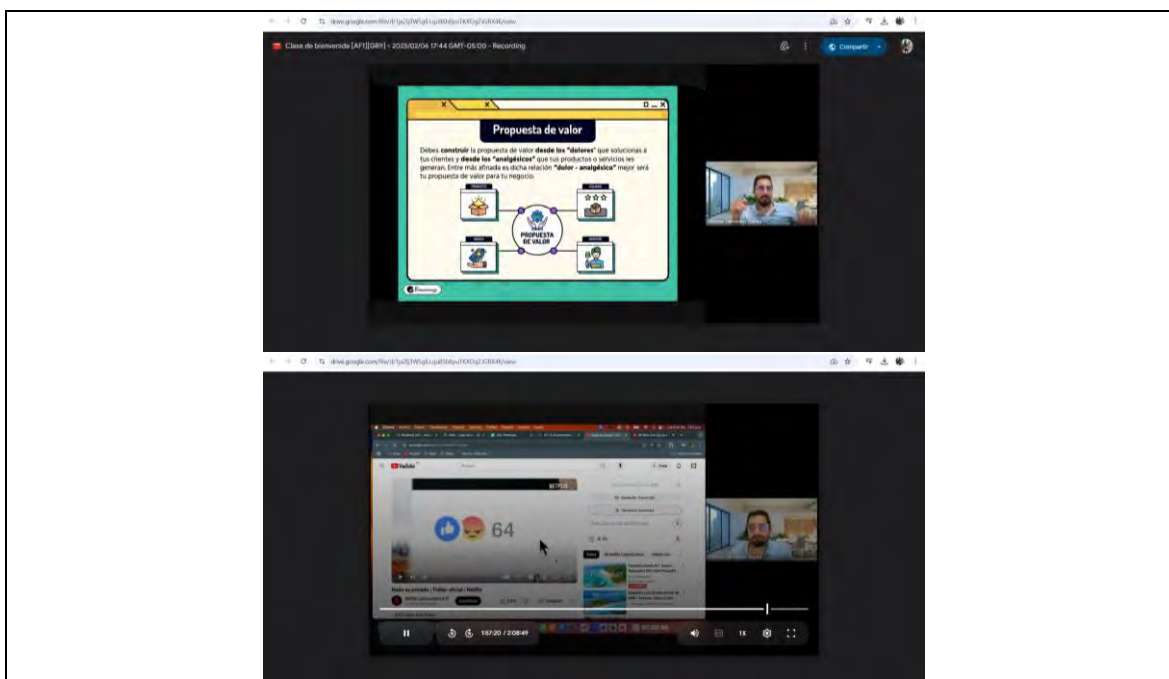
No.	Fecha	Hora	Temática	Enlace	Grabaciones
1	12-Feb-2025	2:00 PM - 3 PM	Bienvenida, presentación contenido y ruta de formación, socialización de la UT1 a la UT3	https://meet.google.com/mnp-dyqa-xlha	Ver grabación
2	18-Feb-2025	6:00 PM - 8 PM	Socialización de la UT4 a la UT6	https://meet.google.com/ven-naga-nit	Ver grabación
3	26-Feb-2025	6:00 PM - 8 PM	Activación de dudas	https://meet.google.com/ven-naga-nit	Ver grabación

Clase de bienvenida [AF1]GRH - 2025/02/06 17:44 GMT-05:00 - Recording

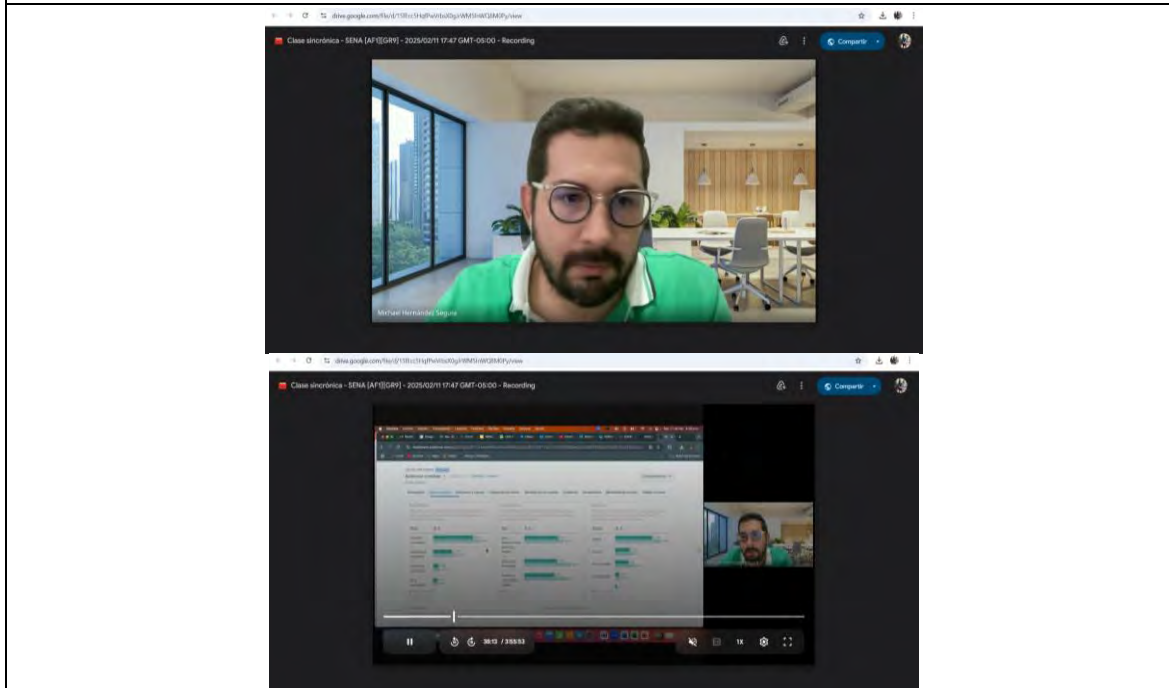
Clase de bienvenida [AF1]GRH - 2025/02/06 17:44 GMT-05:00 - Recording

Clase de bienvenida [AF1]GRH - 2025/02/06 17:44 GMT-05:00 - Recording

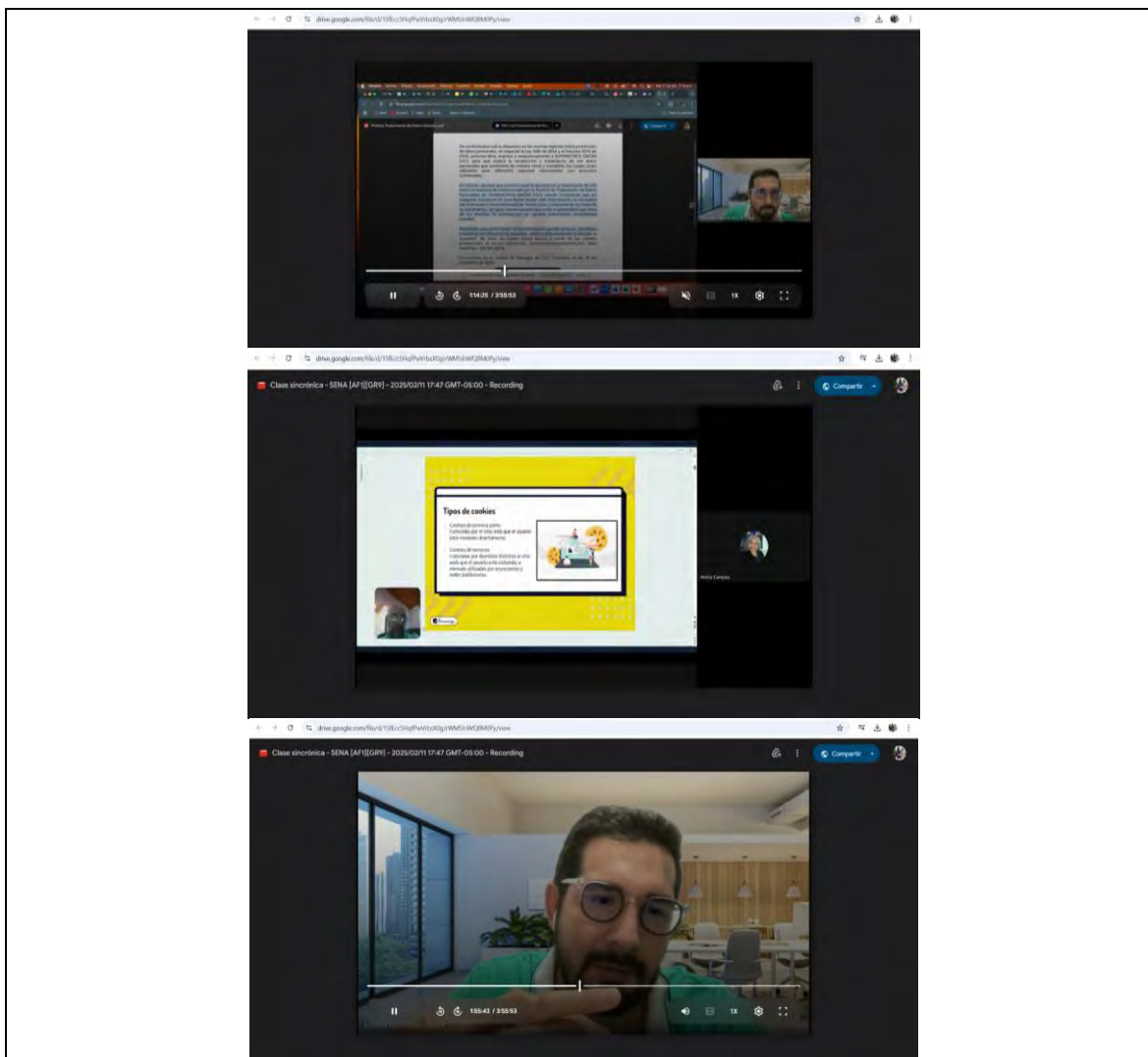
	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-936	



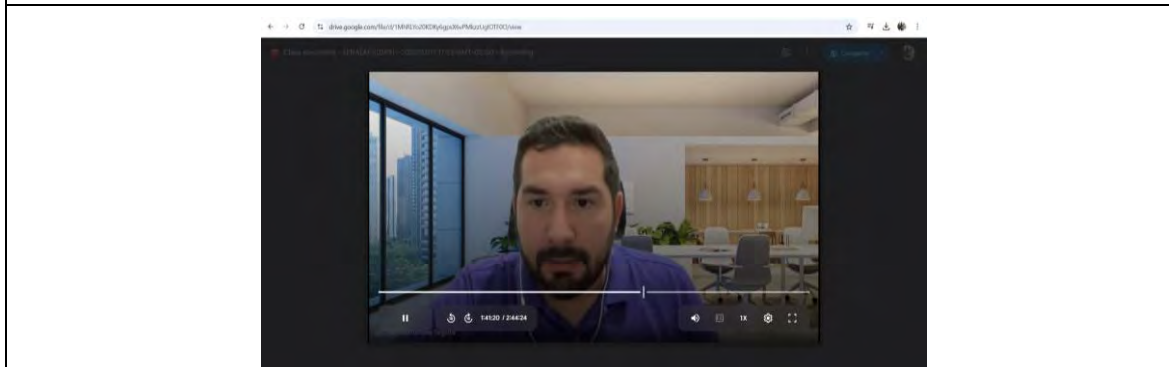
Sesión sincrónica AF 04 – AF06



 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1955 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS 1997	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-936	



SESIÓN SÍNCRONA: 1ª SESIÓN DUDAS

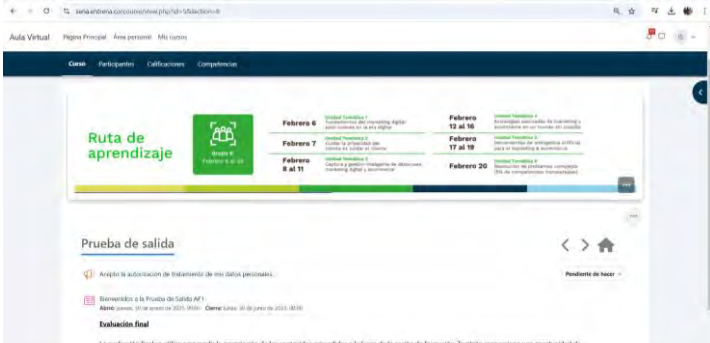


 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1961 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS 2021	INFORME VISITA DE CAMPO	N.º	 SENA Dirección General
	Contrato de Interventoría n.º C01.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia	IVC-936	

Prueba de entrada



Prueba de salida



10. CONCEPTO ACÁDEMICO

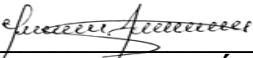
Desde el punto de vista pedagógico y académico, la acción de formación AF1 – “*Datos, privacidad y personalización de experiencias del cliente: futuro del marketing y el comercio electrónico en la era Post-Cookies*”. La metodología teórico-práctica empleada permitió que los beneficiarios no solo adquirieran conocimientos teóricos de los temas de unidad temática UT6 – “*Resolución de problemas complejos (5% competencias transversales)*” se centraron en los temas clave de la unidad, proporcionando espacio para la interacción directa y la resolución de dudas, lo que enriqueció la experiencia de aprendizaje.

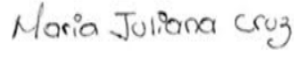
La plataforma educativa se enfoca en temas relacionados de la unidad temática UT6 del sector de comercio, subsector transversal. Los contenidos están estructurados en diferentes recursos, como cuestionarios, videos, análisis de casos y talleres, lo que permite una experiencia de aprendizaje interactiva y dinámica. Además, la plataforma ofrece información interna y externa, involucrando de manera activa las competencias laborales, actualizar y profundizar conocimientos, habilidades, técnicas y prácticas de los trabajadores.

 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1901 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS 1901	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-936	

En esta plataforma virtual, es importante señalar que, no se puede determinar el número de beneficiarios matriculados del grupo 09 de la AF01 y no se pudo observar el carnet del capacitador para la AF 01 de la UT06.

La acción de formación está alineada con el objetivo de 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. Con la acción de formación se busca 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.


MARTHA CÉCILIA ÁLVAREZ OSORIO
Coordinador Académica
Proyecto Interventoría SENA
Universidad de Antioquia


MARÍA JULIANA CRUZ ZULETA
Interventora Académico
Proyecto Interventoría SENA
Universidad de Antioquia

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

Proyectó: María Juliana Cruz Zuleta – Interventora
Revisó: Martha Cecilia Álvarez Osorio – Coordinadora Académica