Bogotá D.C., 28 de enero de 2025

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

Conviniente	ASOCIACION COLOMBIANA DE COOPERATIVAS-ASCOOP
NIT	860010755-5
Convenio n.°	CO1.PCCNTR.6874617 DE 2024
Nombre de la acción formativa	AF7-ESTRATEGIAS PARA IMPULSAR LA ACELERACIÓN DIGITAL EN EL RETAIL
Modalidad	Virtual
Grupo	3
Unidad temática	UT1 - LA EVOLUCIÓN DEL RETAIL HACIA LA ESTRATEGIA OMNICANAL
Tipo de evento formativo	Curso
Metodología	Teórico – Practica
Lugar de ejecución	ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRES - ATLÁNTICO - ANTIOQUIA - CAQUETÁ - GUAVIARE - META – TOLIMA
Herramienta empleada	https://sena.poligran.edu.co
Fecha de visita	12/11/2024
Hora de la visita	8:00 a. m. - 10:00 a. m.
Interventor académico	Tatiana Cardona Moreno
Interventor que realiza la visita	Catherine Rivera

La Interventoría de la Universidad de Antioquia, en cumplimiento del objeto del **contrato de interventoría n.° CO1.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 ASOCIACION COLOMBIANA DE COOPERATIVAS-ASCOOP, se permite presentar el informe de la visita de campo realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

- Nombre: JUAN CARLOS PLAZAS GIL
- Identificación: C.C. 79.785.521

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 (s) actividad (es) 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 AF7- "ESTRATEGIAS PARA IMPULSAR LA ACELERACIÓN DIGITAL EN EL RETAIL" en su unidad temática UT1 - LA EVOLUCIÓN DEL RETAIL HACIA LA ESTRATEGIA OMNICANAL. El evento formativo busca desplegar adecuadamente las estrategias omnicanal en los puntos de venta físicos mediante el uso de herramientas digitales que promuevan la gestión de la experiencia del cliente, el marketing de los servicios y la gestión logística para alinearse al nuevo perfil del consumidor en el sector de retail.

La interventoría al revisar el contenido dispuesto en la plataforma, se evidenció en materia de la unidad temática número 1 los siguientes temas: posicionamiento y propuesta de valor de copservir, la omnicanalidad para generar una experiencia de compra cómoda y flexible combinando múltiples canales: comercio electrónico, tiendas físicas y redes sociales, la estrategia omnicanal para ofrecer al cliente una experiencia de compra fácil, uniforme e independiente, beneficios de la estrategia omnicanal en el punto de venta: (mejora la experiencia del cliente con la integración de un punto de contacto a otro, aumento de tráfico y ventas en el punto de venta, mayor fidelidad del cliente al recomendar la marca, que los que emplean un solo canal, aumenta la personalización en cada canal y punto de contacto).

Así las cosas, la interventoría 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.

3.2. Beneficiarios: El número de beneficiarios esperados de acuerdo con el cronograma y la propuesta aprobada es de 71 beneficiarios, durante el desarrollo

de la visita se evidenciaron 76 personas matriculadas para la acción de formación y grupo objeto de revisión, de los cuales 76 registran actividad o interacción en la plataforma.

Área funcional de los beneficiarios atendiendo al perfil: Operativa (Puntos de Venta). Nivel ocupacional operativo.

Tipo de población beneficiaria, administrador de establecimientos: coordinación del talento humano, gestión comercial y de mercadeo, administración financiera, gestión del servicio farmacéutico.

3.3. Capacitador o tutor: Durante el desarrollo de la visita se evidencia el docente a cargo de la sesión formativa, el señor JUAN CARLOS PLAZAS GIL, con cédula de ciudadanía número 79.785.521, docente aprobado por la interventoría y que 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 subsitio dispuesto para servicio técnico denominado CAU (Centro de atención al usuario) con la finalidad de brindar atención oportuna por medio de un chat, ante los posibles escenarios de inquietudes que puedan tener los participantes, permitiendo que no se vea afectado el desarrollo de las unidades temáticas.).

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 encuentran 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. Adicionalmente, en el material de formación y en la presentación utilizada por el docente en los encuentros sincrónicos.

Aspecto	Validación durante la visita
	
Material de formación	El material de formación de la AF7-ESTRATEGIAS PARA IMPULSAR LA ACELERACIÓN DIGITAL EN EL RETAIL, 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.poligran.edu.co La plataforma 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 durante el desarrollo de las acciones de verificación, la parte gráfica se carga de manera ágil y sin ningún inconveniente. La acción de formación y las unidades temáticas se encuentran organizadas y referenciadas adecuadamente. Las diferentes opciones de navegación funcionaron sin inconveniente y la generación de consultas de beneficiarios matriculados y avance académico se pudo efectuar con facilidad. Durante la visita de la Interventoría, se identificó el espacio dispuesto para soporte técnico denominado Centro de Atención al Usuario (CAU), la página principal.

5. SEGUIMIENTO ACADÉMICO

5.1. Sesiones sincrónicas: durante la visita se verificó que el conviniente 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.

Sesión	Aspectos verificados
	f) Cronograma de aprendizaje: sesiones sincrónicas y entrega de actividades por parte del beneficiario para aprobar la acción de formación. Fecha: 07112024
Explicativa: al inicio de cada unidad temática	De acuerdo con el cronograma a la fecha de la presente visita han iniciado una unidad temática, se revisó que en la plataforma se encuentra disponible para consulta las siguiente grabación:  ● UT 1 - LA EVOLUCIÓN DEL RETAIL HACIA LA ESTRATEGIA OMNICANAL - Fecha: 07/11/2024 – Duración: 130 minutos. Durante la sesión transcurrida cabe resaltar que direccionó hacia los temas que se encontraban en la propuesta aprobada, dando un espacio a los estudiantes de interacción directa con la docente para la solución de dudas que se podrían presentar durante el desarrollo de la unidad temática número 1.
Dudas e inquietudes	A la fecha de la visita no se evidencia sesiones de dudas e inquietudes especificas según anexo 14.

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

5.2. Enfoque de la acción de formación: De acuerdo con el proyecto aprobado el evento visitado pretende desplegar adecuadamente las estrategias omnicanal en los puntos de venta físicos mediante el uso de herramientas digitales que promuevan la gestión de la experiencia del cliente, el marketing de los servicios y la gestión logística para alinearse al nuevo perfil del consumidor en el sector de retail. Por lo que, el enfoque de la acción de formación es formación en el trabajo, lo que se quiere alcanzar al finalizar el proyecto es impactar a los trabajadores de las cooperativas en los sectores de salud, asegurador, financiero, educativo y del retail, entre otros, para que, a través de la actual adquisición y apropiación de conocimientos, habilidades, técnicas y prácticas, puedan promover realizaciones dentro sus equipos de trabajo de forma tal que el desarrollo tecnológico, la innovación, y la transformación digital que estos generan, sean la base para estimular la productividad y la competitividad en las asociaciones.

6. HALLAZGOS

No se evidenciaron desviaciones por parte de la interventoría que requieran ser abordadas como hallazgos.

7. RECOMENDACIONES

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

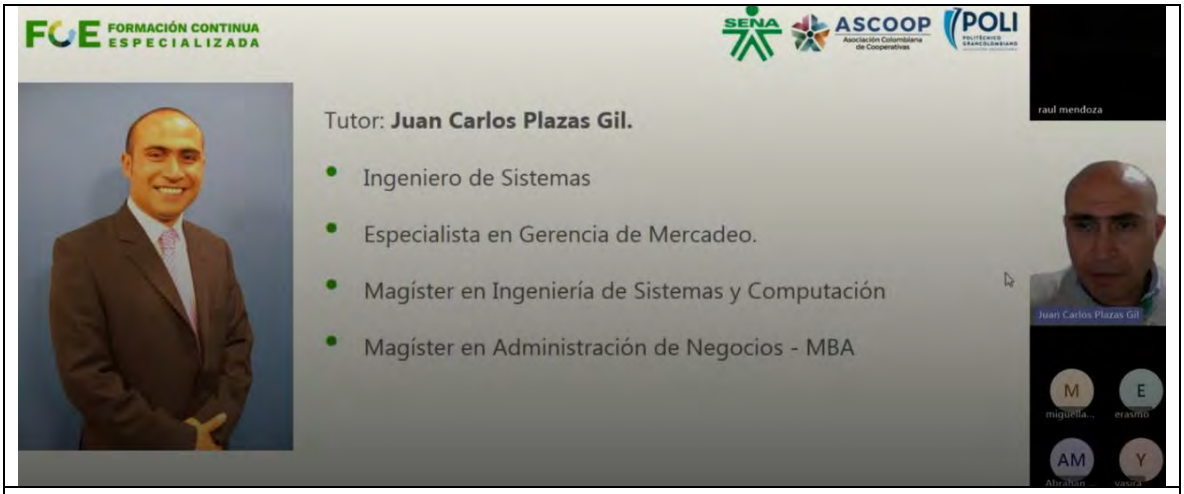
8. CONCLUSIONES

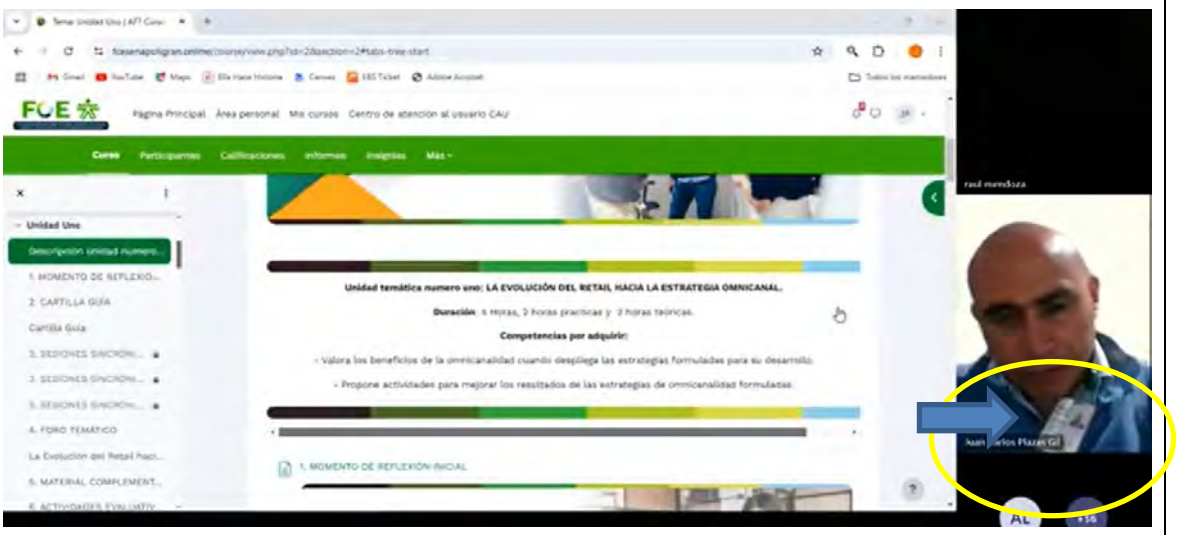
- La sesión académica visitada se encuentra definida, considerada y desarrollada en la plataforma virtual conforme lo descrito en el proyecto aprobado.
- El docente asociado a la acción de formación y unidad temática visitada es el aprobado por la Interventoría y coincide con el registrado en el cronograma aprobado.
- 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"*.
- El material de formación se encuentra disponible para los beneficiarios en plataforma.
- La temática tratada fue pertinente de acuerdo con lo indicado en el proyecto aprobado para la formación visitada.
- El espacio virtual permitió un buen desempeño en el cumplimiento de las actividades propuestas a la fecha.
- Los beneficiarios evidencian participación activa en el proceso de formación, a través de intervenciones con preguntas, opiniones y el uso del chat.

9. REGISTRO VISUAL

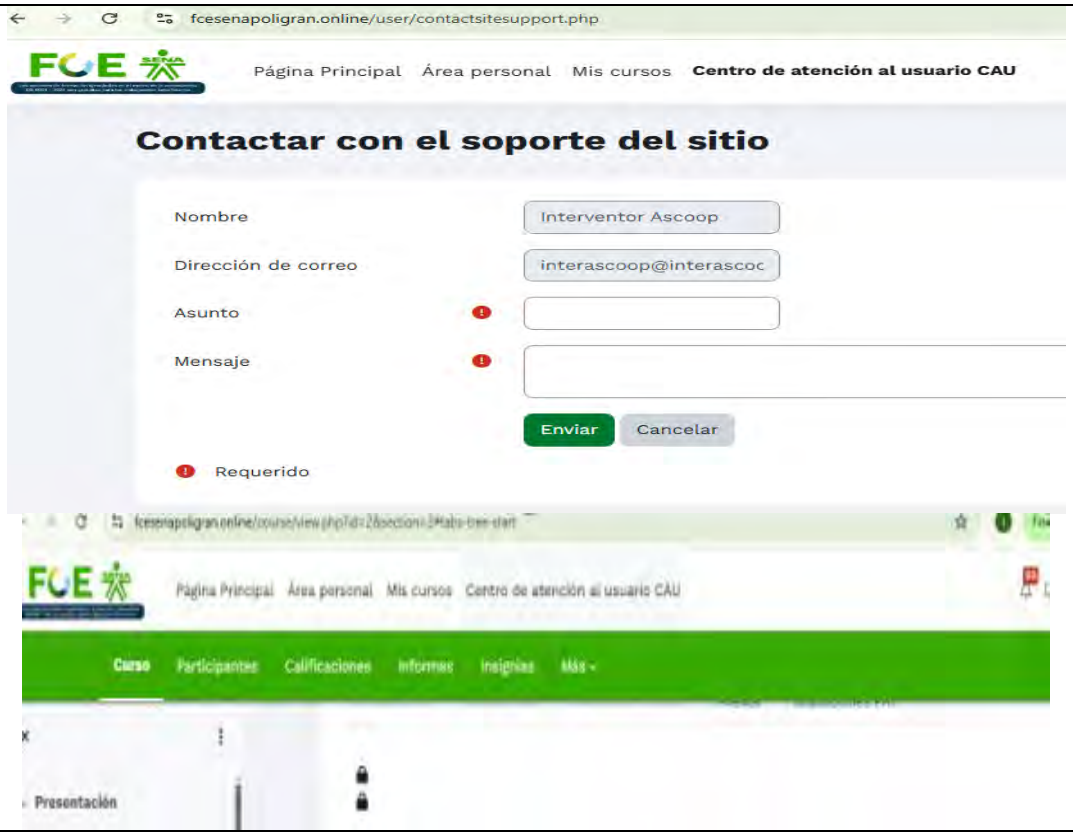
A continuación, se detalla el registro visual recolectado durante la visita:

Capacitadores de la acción de formación



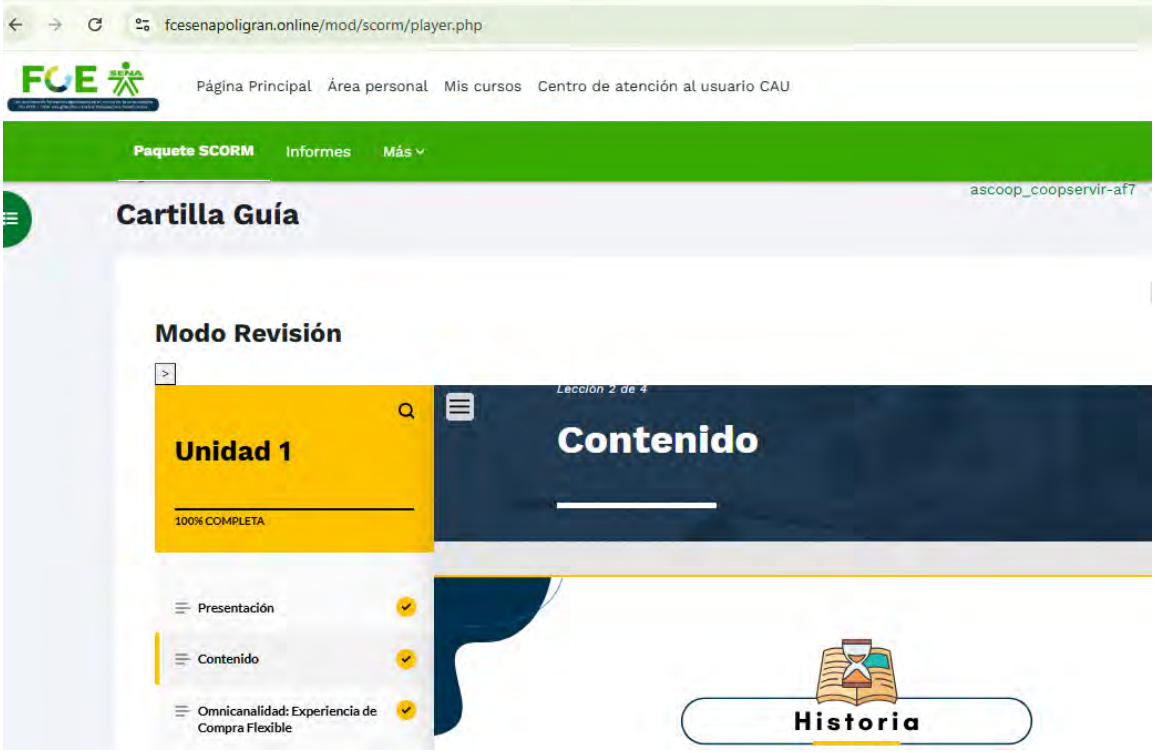


Soporte técnico - Centro de Atención al Usuario (CAU)



Unidad temática visitada





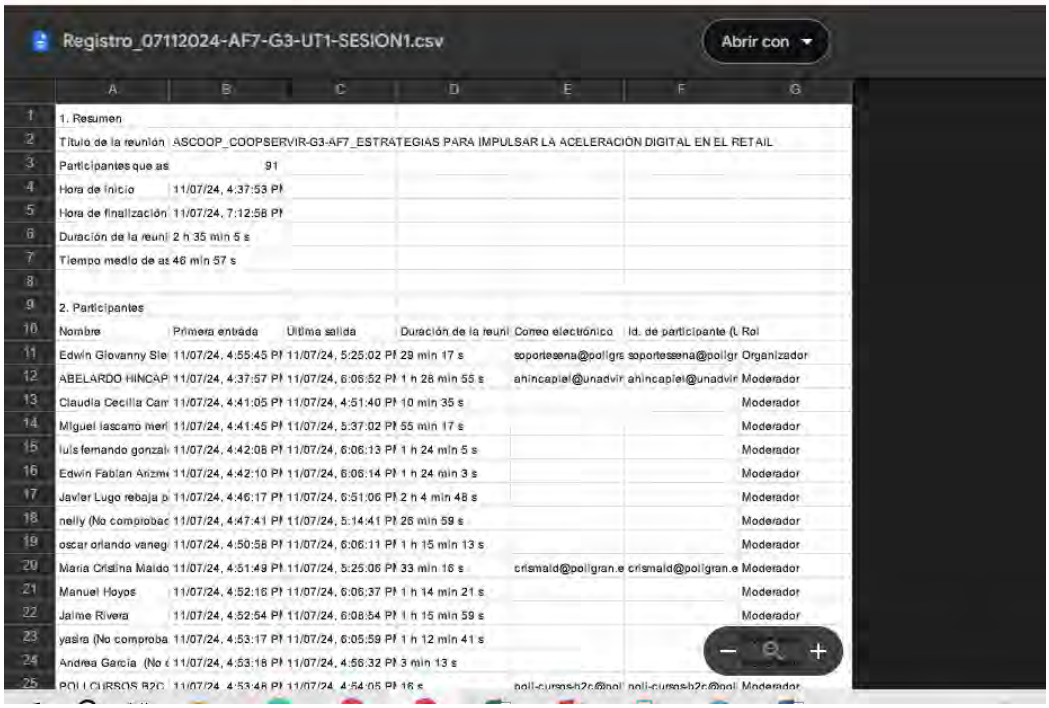
Material de formación

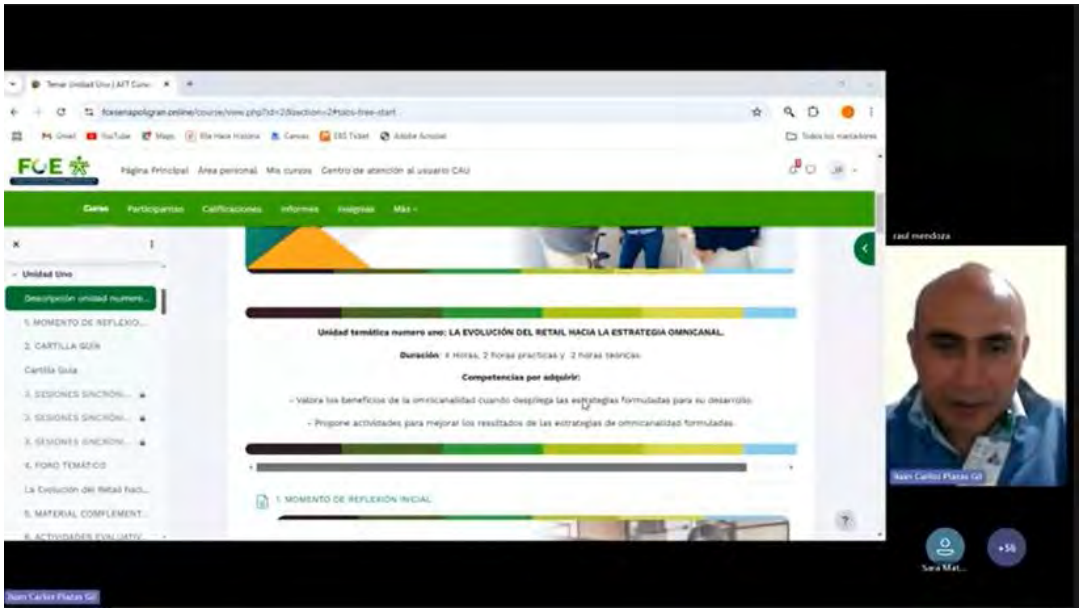

Página Principal Área personal Mis cursos Centro de atención al usuario CAU
Página Más
1. MOMENTO DE REFLEXIÓN INICIAL
FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
LA EVOLUCIÓN DEL RETAIL HACIA LA ESTRATEGIA OMNICANAL
¿Cuál es el panorama digital en Colombia?
El panorama digital en Colombia se ha caracterizado por un crecimiento constante en la adopción de tecnologías digitales y en el uso de Internet y redes sociales en todo el país. De acuerdo con El Digital 2024: Global Overview Report, a principios de 2024 había 39.51 millones de usuarios de Internet en Colombia y 36.70 millones de usuarios de redes sociales. Los Dispositivos que más utilizan los usuarios de Internet en Colombia son el smartphone con un 98.5%, Laptop u ordenador de escritorio con 66.4% y Tablets con un 27.3%. Adicional, el tiempo promedio invertido en plataformas y dispositivos digitales se distribuye de la siguiente manera: 8 horas y 43 minutos al día conectados a Internet, 3 horas y 27 minutos al día mirando TV (Broadcast o Streaming), 3 horas y 23 minutos al día usando redes sociales y 1 hora y 28 minutos al día leyendo noticias. (Datareportal, 2024)
fcesenapoligran.online/mod/scorm/player.php
Página Principal Área personal Mis cursos Centro de atención al usuario CAU
Paquete SCORM Informes Más
100% COMPLETA
Presentación
Contenido
Omnicanalidad: Experiencia de Compra Flexible
Importancia
Canalidad simple
Multicanalidad
Omnicanalidad
Canales de comunicación Empresa-Cliente.
(Elaboración propia)
La omnicanalidad hace referencia a una estrategia que integra todos los canales de comunicación y venta de una empresa, estos canales pueden ser online y offline.



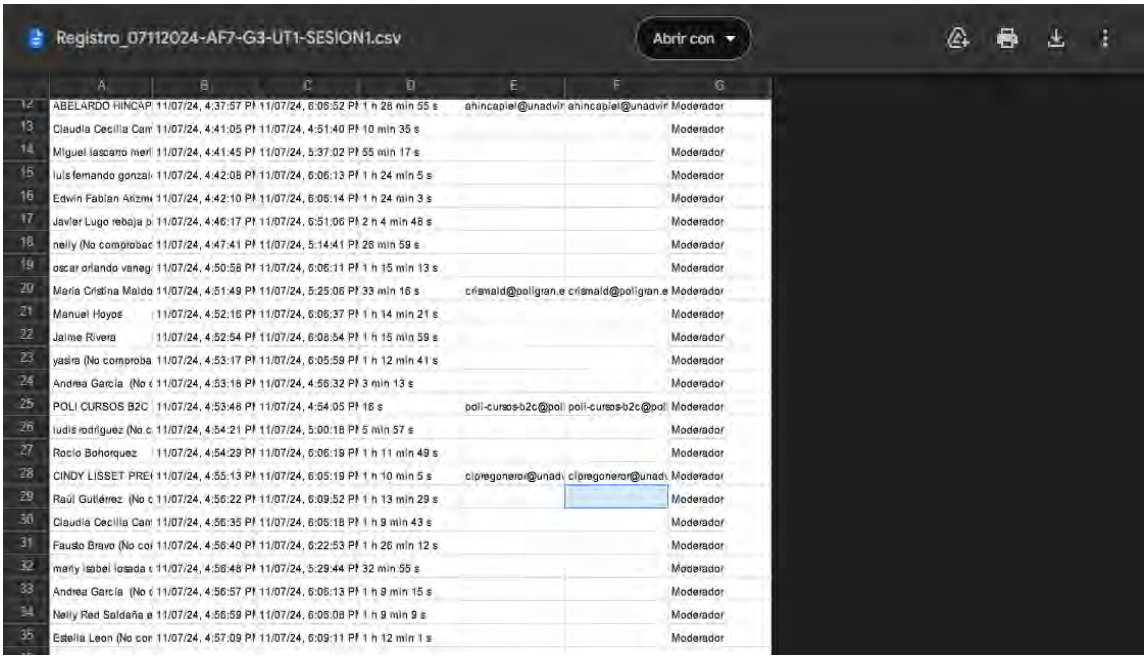
Asistencia Sesiones sincrónicas

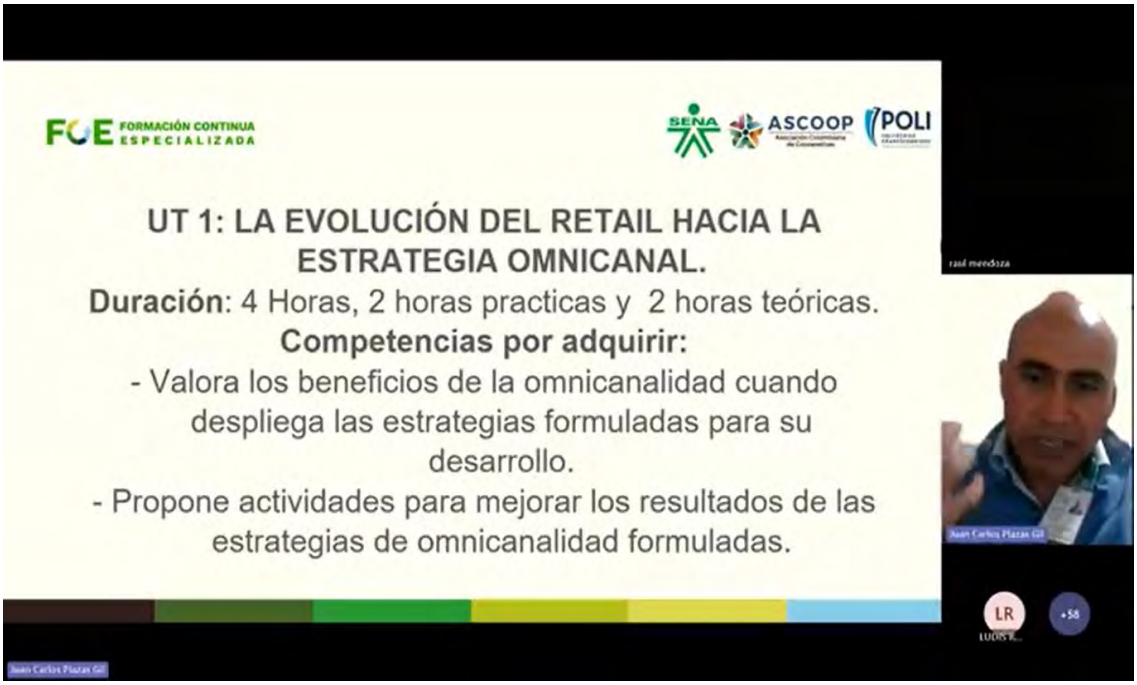
Inicial

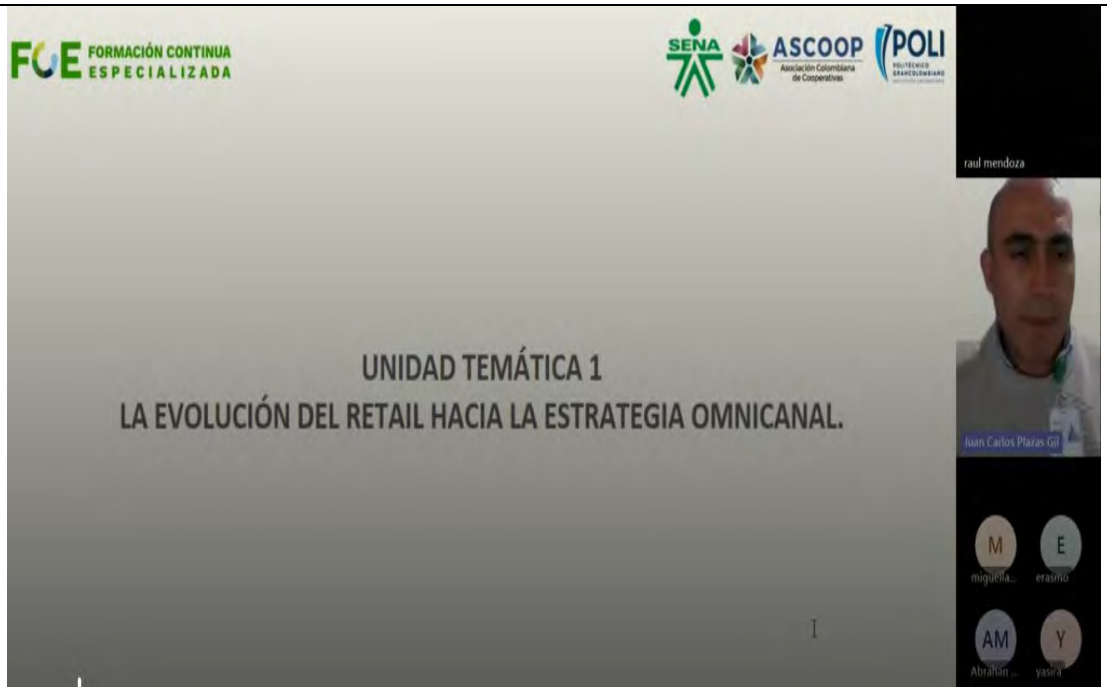




Sesión Unidad Explicativa UT1 LA EVOLUCIÓN DEL RETAIL HACIA LA ESTRATEGIA OMNICANAL




FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
SENA ASCOOP POLI
UT 1: LA EVOLUCIÓN DEL RETAIL HACIA LA ESTRATEGIA OMNICANAL.
Duración: 4 Horas, 2 horas practicas y 2 horas teóricas.
Competencias por adquirir:
- Valora los beneficios de la omnicanalidad cuando despliega las estrategias formuladas para su desarrollo.
- Propone actividades para mejorar los resultados de las estrategias de omnicanalidad formuladas.
raul mendoza
Juan Carlos Plazas Gil
LR
+58


FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
SENA ASCOOP POLI
UNIDAD TEMÁTICA 1
LA EVOLUCIÓN DEL RETAIL HACIA LA ESTRATEGIA OMNICANAL.
raul mendoza
Juan Carlos Plazas Gil
M
E
AM
Y

Beneficiarios participantes de la acción de formación (rol estudiante)

AH	Abrahan Hurtado Mateos	NV	Nelly Patricia Villalba Simanca
JP	Julian Andres Piedrahita Piedrahita	YD	Yuber Arley David Gonzalez
JB	Jeimy Rocio Bohorquez Lopez	ML	Maria Estella Leon Cortes
CO	Claudia Patricia Ospina Arenas	NB	Nury Yicet Barreto Meneses
AS	Agustin Sanabria Pinzon	YC	Yasira Caceres Mercado
YG	Yuly Andrea Giraldo Lopez	LR	Ludis Maria Rodriguez Pallares
LC	Leonor Cabal Gutierrez	YH	Yohan Andres Henao Blandon
RM	Raul Alberto Mendoza Monasses	FB	Fredy Gregorio Bonilla Jaimes
RG	Raul Eduardo Gutierrez Castilla	CG	Claudia Patricia Gaviria Estrada
MB	Miguel Jose Beltran Argumedo	GM	Gloria Munoz Lizarazo
LG	Luis Fernando Gonzalez Orozco	JR	Jaime Andres Rivera Serna
SA	Sandra Viviana Aponza Rodriguez	SR	Sonia Gisela Reina Barragan
FB	Fausto Bravo Ruiz	EV	Edrith Johann Vergara Revollo
MN	Maria Isabel Narvaez Viracacha	LQ	Luis Duquelro Quintero Saldarriaga
LV	Luis Enrique Vega Guardo	YT	Yorladys Torres Usuga
VL	Victor Javier Lugo Sanchez	LG	Leidi Jhojana Gonzalez Murillo
ER	Eudy Rene Rincon Artiga	CC	Claudia Cecilia Camacho Andrade
	Oscar Orlando Vanegas Vargas	JM	Jimmy Murillo
AM	Alexander De Jesus Mora Orozco	AB	Antonio Balcazar Cardona
EH	Erika Johana Herrera Lopez	GC	Gelde Patricia Cortes Caro
LG	Leydi Caterine Garzon	JA	Jorge Andres Amado Silva
EY	Edna Lizeth Yepes Zaraza	JC	Judy Mayerly Carvajal Sandoval
JA	Jaider De Jesus Acosta Cuello	JB	Juan Alberto Bejarano Parra
JT	Jazmin Troya Maestre	CP	Cindy Lisset Pregonero Romero
LA	Liliana Andrea Astudillo Villaquiran	NS	Nelly Rod Saldana Echeverry
		EA	Edwin Fabian Arizmendi Salazar

JC	Juan David Cardona
MC	Marily Ceron Bonilla
JH	Juan Carlos Hernandez Anaya
AH	Abelardo Hincapie Lopez
SC	Sara Matilde Collazos Rincon
FI	Fernando Insuasti Bueno
ML	Marly Isabel Losada Campo
AB	Andres Felipe Bernal Rodriguez
MM	Martha Rossi Moreno Torres
EZ	Erasmo Zapata Gaitan
MH	Manuel Antonio Hoyos Jerez
JC	Jaime Luis Castro Hernandez
HB	Hernan Dario Buitrago Ocampo
KG	Karen Gabriela Gonzalez Mateus
LR	Luz Yelmy Ramos Cardona
ML	Miguel Lascarro Merino
JM	Jose Ricardo Martinez Bernal
ES	Edward Jovaned Suarez Diaz
ML	Mary Johana Lobo Lobo
DG	Deysa Alcira Gutierrez Jimenez
CP	Carlos Gustavo Perez Galvis
YG	Yelson Fabian Galindo Perez
NC	Nayiber Liliana Cetina Oliveros
CN	Carlos Adolfo Navarro Mendoza
MG	Maryi Andrea García Díaz

Progreso académico de los beneficiarios

Nombre / Apellido(s)	+	+	+	+	Σ Total del curso
JA Jaider De Jesus Acosta Cuello					49.00
JA Jorge Andres Amado Silva					61.00
SA Sandra Viviana Aponza Rodriguez					57.00
EA Edwin Fabian Arizmendi Salazar					65.00
LA Liliana Andrea Astudillo Villaquiran					53.00
AB Antonio Balcázar Cardona					22.00
NB Nury Yicet Barreto Meneses					49.00
JB Juan Alberto Bejarano Parra					62.00
MB Miguel Jose Beltran Argumedo					61.00
AB Andres Felipe Bernal Rodriguez					60.00
JB Jolmy Rocio Bohorquez Lopez					48.00
FB Fredy Gregorio Bonilla Jaimes					58.00
FB Fausto Bravo Ruiz					55.50
HB Hernan Dario Buitrago Ocampo					69.00
LC Leonor Cabal Gutierrez					58.50
YC Yasira Caceres Mercado					41.50
CC Claudia Cecilia Camacho Andrade					52.00
JC Juan David Cardona					61.50
			Promedio general		39.56

JC	Judy Mayerly Carvajal Sandoval					49.00
JC	Jaime Luis Castro Hernandez					58.50
MC	Marily Coron Bonilla					10.00
NC	Nayiber Liliana Cotina Oliveros					45.00
SC	Sara Matilda Collazos Rincon					63.00
GC	Golde Patricia Cortes Caro					45.00
YD	Yuber Arley David Gonzalez					57.50
YG	Yelson Fabian Galindo Perez					57.00
MG	Maryl Andrea Garcia Diaz					60.00
LG	Leydi Caterine Garzon					59.00
CG	Claudia Patricia Gaviria Estrada					53.00
YG	Yuly Andrea Giraldo Lopez					18.00
KG	Karen Gabriela Gonzalez Mateus					-
LG	Leidi Jhojana Gonzalez Murillo					65.00
LG	Luis Fernando Gonzalez Orozco					51.00
RG	Raul Eduardo Gutierrez Castilla					62.00
DG	Deysa Alcira Gutierrez Jimenez					24.00
YH	Yohan Andres Henao Blandon					23.00
JH	Juan Carlos Hernandez Anaya					49.00
					Promedio general	39.61

EH	Erika Johana Herrera Lopez					63.00
AH	Abelardo Hincapie Lopez					71.00
MH	Manuel Antonio Hoyos Jerez					29.00
AH	Abrahan Hurtado Mateos					54.50
FI	Fernando Insuasti Bueno					68.00
ML	Miguel Lascarro Merino					58.00
ML	Maria Estella Leon Cortes					25.00
ML	Mary Johana Lobo Lobo					18.00
ML	Marly Isabel Losada Campo					48.00
VL	Victor Javier Lugo Sanchez					54.50
JM	Jose Ricardo Martinez Bernal					47.00
RM	Raul Alberto Mendoza Monasses					37.00
AM	Alexander De Jesus Mora Orozco					25.00
MM	Martha Rosal Moreno Torres					59.00
GM	Gloria Munoz Lizarazo					60.00
JM	Jimmy Murillo					32.00
MN	Maria Isabel Narvaez Viracacha					53.50
CN	Carlos Adolfo Navarro Mendoza					33.00
CO	Claudia Patricia Ospina Arenas					46.00
					Promedio general	39.81

CP	Carlos Gustavo Perez Galvis					22.00
JP	Julian Andres Piedrahita Piedrahita					60.50
CP	Cindy Lisset Pregonero Romero					32.00
LQ	Luis Duquelro Quintero Saldarriaga					42.00
LR	Luz Yelmy Ramos Cardona					21.00
SR	Sonia Gisela Reina Barragan					13.00
ER	Eudy Rene Rincon Ariga					48.00
JR	Jaime Andres Rivera Serna					40.00
LR	Ludis Maria Rodriguez Pallares					51.00
NS	Nelly Red Saldana Echeverry					60.50
AS	Agustin Sanabria Pinzon					57.00
ES	Edward Jovaned Suarez Diaz					55.00
YT	Yorladys Torres Usuga					42.00
JT	Jazmin Troya Maestre					55.00
	Oscar Orlando Vanegas Vargas					63.00
LV	Luis Enrique Vega Guardo					56.50
EV	Edrith Johann Vargara Revollo					39.00
NV	Nelly Patricia Villalba Simanca					40.00
EY	Edna Lizeth Yepes Zaraza					57.00
					Promedio general	39.61
EZ	Erasmo Zapata Galtan					68.00
					Promedio del grupo	48.48
					Promedio general	39.61

Interacciones capacitador y beneficiarios





10. CONCEPTO ACÁDEMICO

En esta plataforma virtual, cabe resaltar de manera positiva la organización, presentación de los contenidos y el diseño de las actividades pedagógicas para los beneficiarios de la Acción de Formación “ESTRATEGIAS PARA IMPULSAR LA ACELERACIÓN DIGITAL EN EL RETAIL”. Con respecto a los temas educativos encontrados en la plataforma: se evidencia por parte del conviniente, seguimiento de las notas técnicas, además de su material interactivo en capacitación.

Esta unidad invitó a todos los participantes a valorar los beneficios de la omnicanalidad cuando despliega las estrategias formuladas para su desarrollo, proponiendo así actividades para mejorar los resultados de las estrategias de omnicanalidad formuladas.

La información se encuentra organizada a través de los recursos que la misma plataforma provee para el montaje de contenidos, como cuestionarios, videos y foro, además de la posibilidad de acceder a las sesiones sincrónicas y enlaces a información interna y externa, que involucran de manera activa a los beneficiarios en su proceso de aprendizaje.

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

Tatiana Cardona M.
TATIANA CARDONA MORENO
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: Catherine Rivera – Interventor(a)
Revisó: Martha Álvarez – Coordinadora académica