Bogotá D.C., 28 de enero de 2025

DÉCIMO 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	1
Unidad temática	UT1 - LA EVOLUCIÓN DEL RETAIL HACIA LA ESTRATEGIA OMNICANAL
Tipo de evento formativo	Curso
Metodología	Teórica - Practica
Lugar de ejecución	Bogotá D.C -Boyacá - Casanare - Cauca - Córdoba - La Guajira - Huila - Magdalena - Nariño - Caldas - Cesar - Cundinamarca
Herramienta empleada	https://sena.poligran.edu.co
Fecha de visita	13/11/2024
Hora de la visita	05:30 pm a 7:00 pm
Interventor académico	Tatiana Cardona Moreno
Asistente que realiza la visita	Diego Hernán Rivera Flórez

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 SIGLA ASCOOP, se permite presentar el informe de la visita de campo realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

- Nombre: JAIRO ENRIQUE TORRES MUNZA
- Identificación: C.C. 1070948335

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 curso en "**Estrategias para impulsar la aceleración digital en el retail**" en su unidad temática *1* - ***La evolución del retail hacia la estrategia omnicanal***, la cual se imparte con metodología teórico-práctica.

El evento formativo busca 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.

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 1, *La evolución del retail hacia la estrategia omnicanal*, los siguientes tópicos: 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, 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 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, en la visita se encontraron 80 personas matriculadas para la acción de formación y grupo objeto de revisión.

- Los beneficiarios se encuentran registrados y asignados a los diferentes grupos de los eventos formativos de forma individual y/o masiva.
- Los beneficiarios registrados no se encontraron duplicados.
- 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: el docente a cargo de la sesión formativa es el señor Jairo Enrique Torres Munza identificado con C.C. No.1070948335, el cual fue aprobado por la interventoría y coincide con el registrado en el cronograma del proyecto.

3.4. Centro de atención al usuario (CAU)

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

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 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 página principal. El ambiente virtual de aprendizaje es agradable, intuitivo y diseñado a la medida, en él se identificaron herramientas informáticas adicionales que permiten interactuar con el contenido, por ejemplo, videos introducción y desarrollo de la unidad temática, actividades, talleres, evaluaciones. 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

Aspecto	Validación durante la visita
	facilidad.

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. 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 1 unidad temática, se revisó que en la plataforma se encuentra disponible para consulta las siguiente grabación:  UNIVERSIDAD | CLIENTE | EMPRESA | Accion de Formacion | ID | Grupo | UT | Sesion | Fecha/Hora Inicio | Parte | Link Grabacion | Registros POLIGRAN | ASCOOP | COOPSERVIR | ESTRATEGIAS PARA IMPULSAR LA ACELERACIÓN DIGITAL EN EL RETAIL | 7 | Grupo 1 | UT 1 | Sesion 1 | 07/11/2024 17:30 | VER GRABACION | VER REGISTROS AF7 Estrategias para impulsar la aceleración digital en el retail. - Fecha: 07/ 11/ 2024 – Duración: 60 minutos, durante la sesión transcurrida cabe resaltar que direcciono hacia los temas que se encontraban en la propuesta aprobada, dando un espacio a los estudiantes de interacción directa con el docente para la solución de dudas que se podrían presentar durante el desarrollo de la unidad temática número 1-sesion 1 La evolución del retail hacia la estrategia omnicanal. El encuentro sincrónico de la sesión 2 de la UT1, se está desarrollando en el momento de la visita.
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 cada sesión el reporte de la asistencia correspondiente.

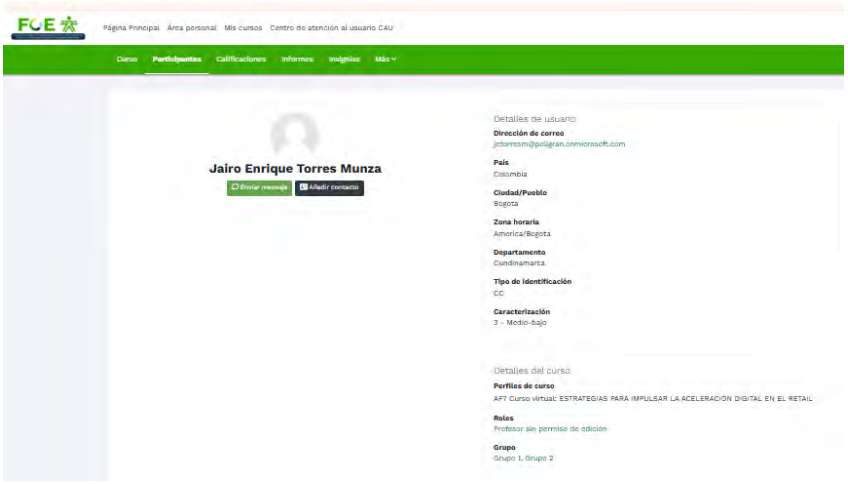
5.2. Enfoque de la acción de formación: de acuerdo con la propuesta aprobada el evento visitado tiene un enfoque de formación en el trabajo este hace referencia a

estar dirigido a trabajadores de todos los niveles ocupacionales que requieren actualizar y adquirir conocimientos, habilidades, aptitudes, técnicas y/o prácticas, necesarias para resolver con autonomía, temas relacionados con la planificación y ejecución del trabajo actual o del cargo en el que buscan desempeñarse, de tal forma que se generen mejoras en la empleabilidad, la productividad laboral y competitividad empresarial.

6. HALLAZGOS

Durante la visita se evidencia el siguiente hallazgo:

No se encontró en la plataforma educativa el carné del capacitador, ni en las grabaciones adjuntas de los encuentros sincrónicos.





Según el anexo #12 “Guía de ejecución de convenios”, en su numeral 2.4 “Capacitadores”, indica lo siguiente:
“(…) 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 (…)”

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 diplomado sea satisfactorio y oportuno.

- Tener en cuenta la observación de hallazgo generada luego de la visita de interventoría.

8. CONCLUSIONES

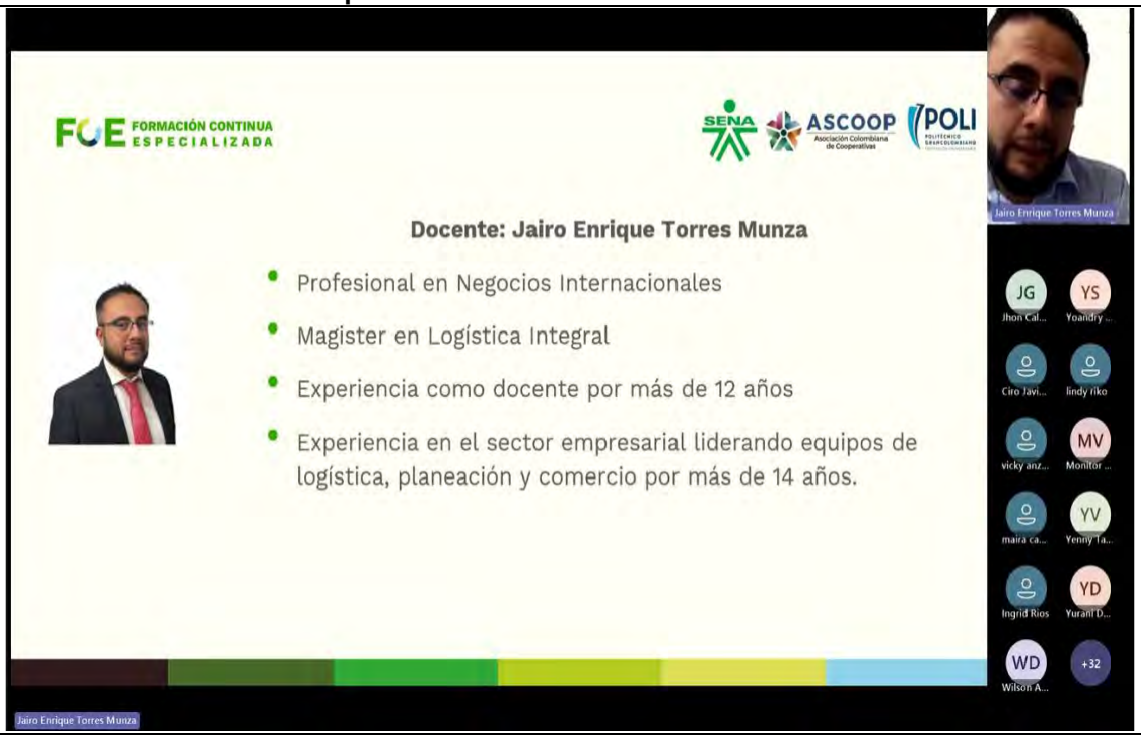
- La capacitación se llevó a cabo a través de la plataforma virtual con un momento sincrónico, de acuerdo a lo programado en el cronograma general detallado.
- La metodología utilizada en la sesión de formación se desarrolló en su componente teórico-práctico.
- La plataforma tuvo un óptimo desempeño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

- El capacitador que está moderando la formación virtual corresponde al programado por el Conviniente y es el aprobado por la Interventoría. Sin embargo, no se evidencia el carné del capacitador, según anexo 12.

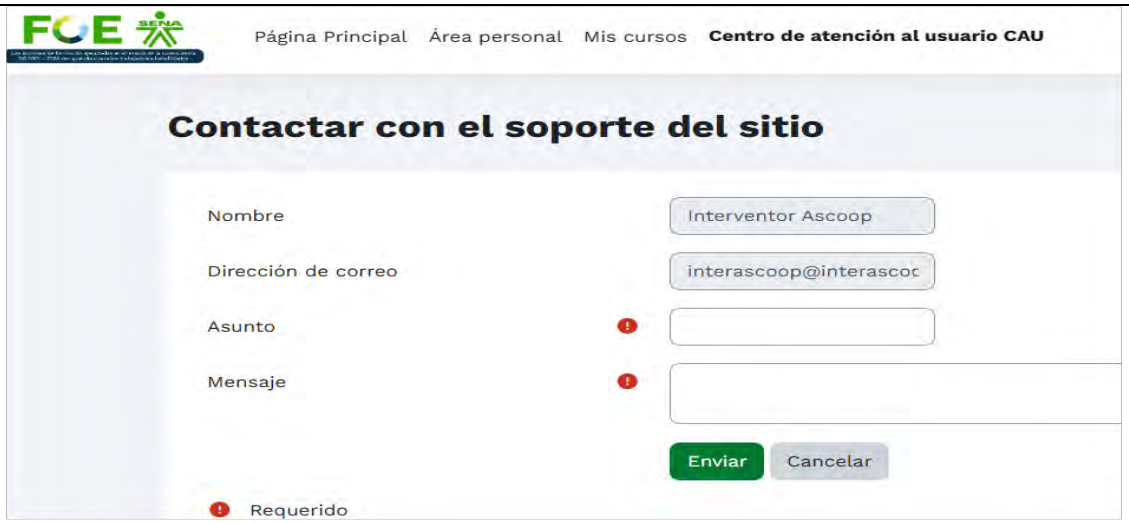
9. REGISTRO VISUAL

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)



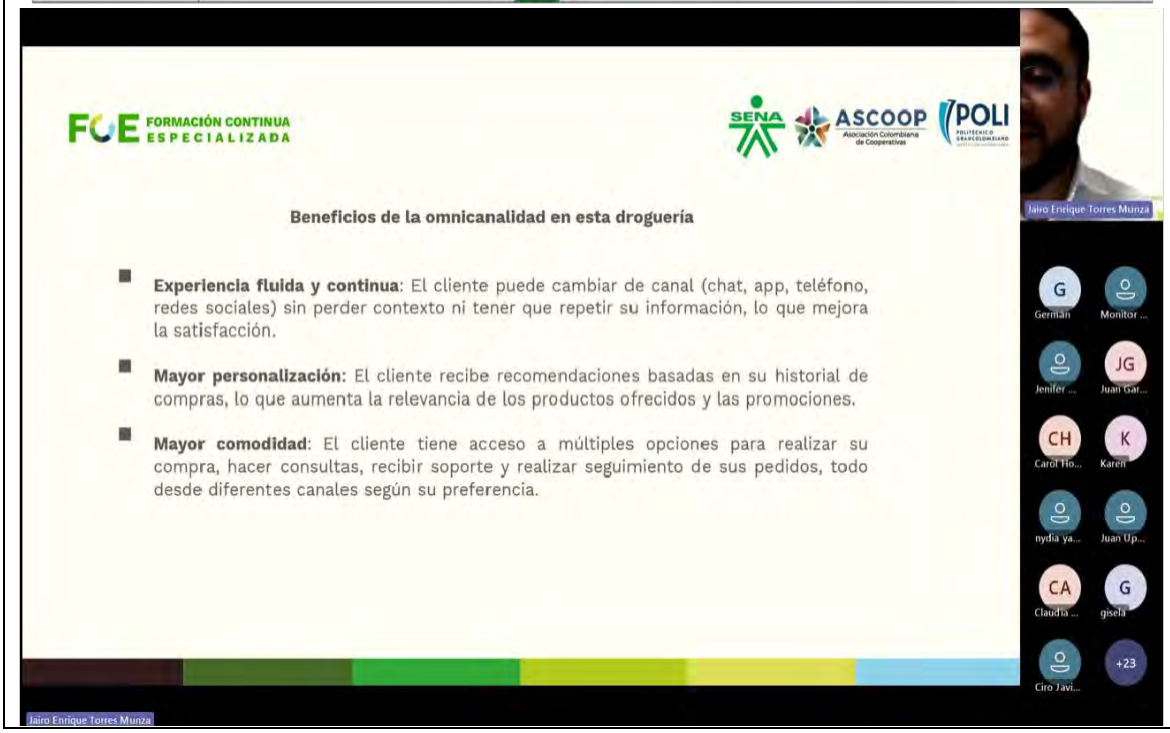
Unidad temática visitada



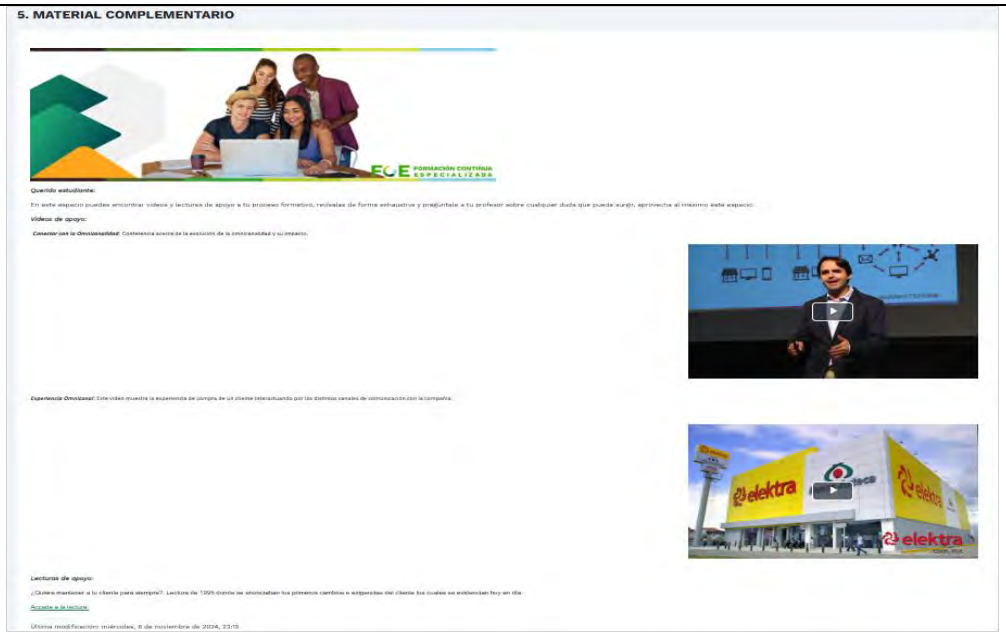

La Omnicanalidad
Se refiere a una estrategia que integra todos los canales de comunicación y venta de una empresa.
El objetivo es ofrecer al cliente una experiencia coherente y fluida, sin importar si se interactúa a través de un dispositivo o de manera presencial en el punto de venta, permitiendo que los consumidores cambien de un canal a otro sin perder la continuidad de su experiencia de compra.
Offline
Online


Recordemos el pasado...
En los años 50, existía una canalidad simple ya que, para adquirir un producto existía una interacción física y temporal en la cual el cliente se dirigía a un punto de venta.
Al l finalizar el siglo XX, el concepto de multicanalidad fue relevante ya que con el surgimiento de las nuevas tecnologías los puntos de venta físicos ya no eran el único canal donde las empresas lograban comunicarse con sus clientes.

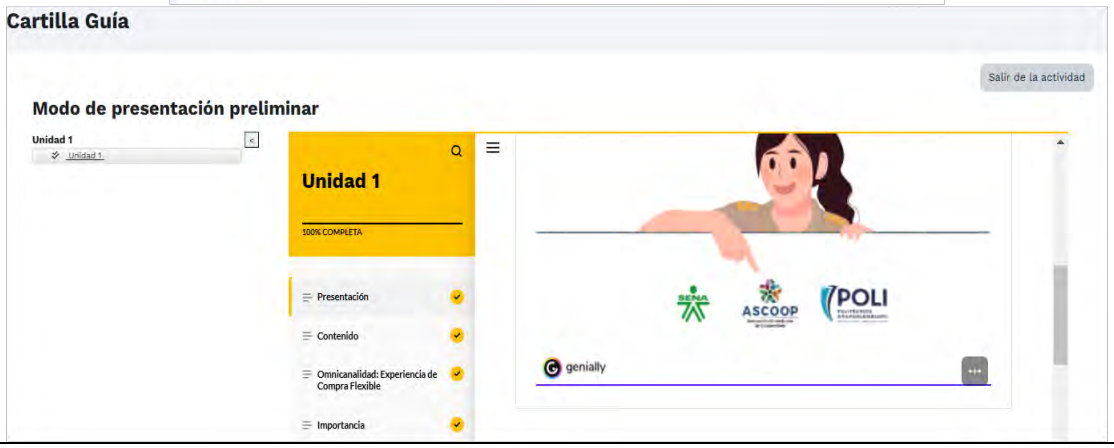

Recuerda que...
La omnicanalidad ofrece un conocimiento profundo de los clientes, desde su ubicación de acceso y hábitos de navegación, hasta los productos que visualizan, las compras que realizan, los problemas que encuentran durante la visita y el momento en que abandonan el sitio.
SHEIN
TEMU
eBay
90%


FCE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
SENA
ASCOOP
POLI
Beneficios de la omnicanalidad en esta droguería
Experiencia fluida y continua: El cliente puede cambiar de canal (chat, app, teléfono, redes sociales) sin perder contexto ni tener que repetir su información, lo que mejora la satisfacción.
Mayor personalización: El cliente recibe recomendaciones basadas en su historial de compras, lo que aumenta la relevancia de los productos ofrecidos y las promociones.
Mayor comodidad: El cliente tiene acceso a múltiples opciones para realizar su compra, hacer consultas, recibir soporte y realizar seguimiento de sus pedidos, todo desde diferentes canales según su preferencia.
Jairo Enrique Torres Munza
German
Monitor
Juan Gar...
Carol Ho...
Karen
nydia ya...
Juan Up...
Claudia ...
gisela
+23
Ciro Javi...
Jairo Enrique Torres Munza

Material de formación



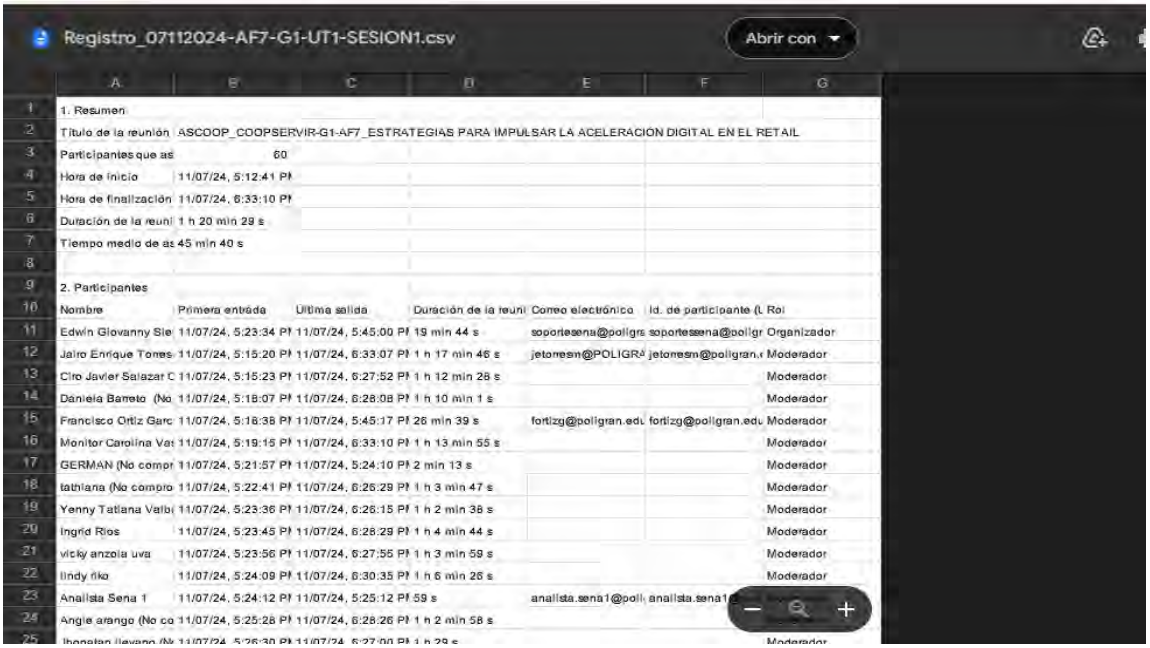


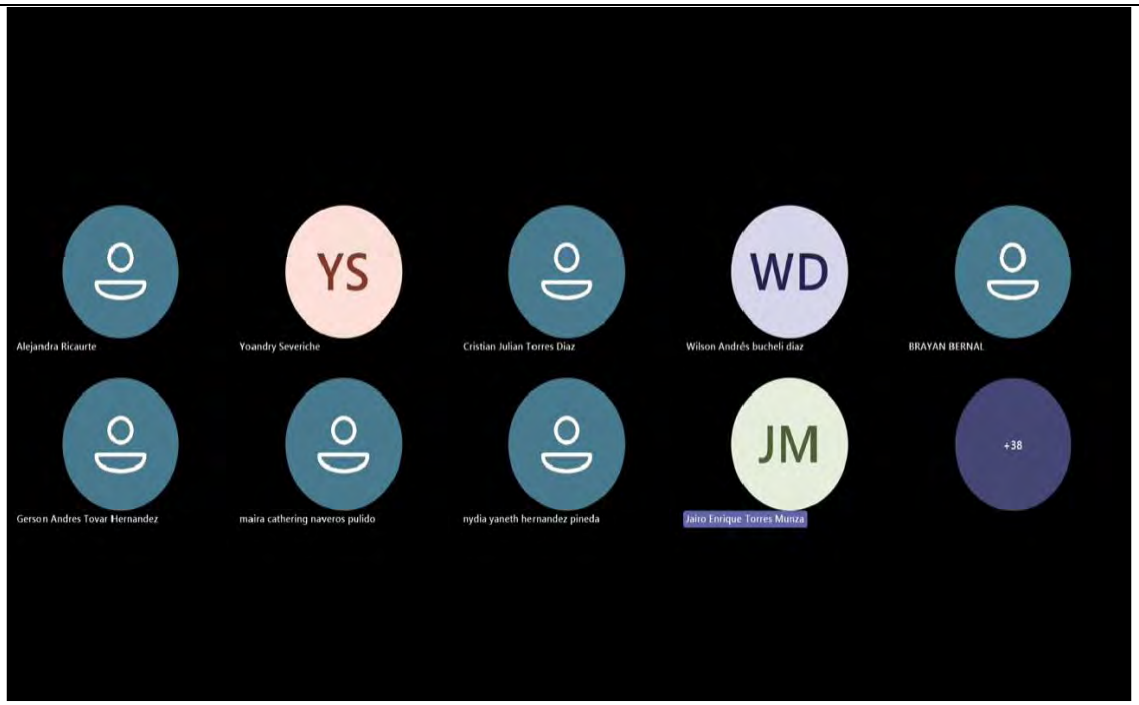


Asistencia a las sesiones sincrónicas

INICIAL –SESIÓN 1 UT1



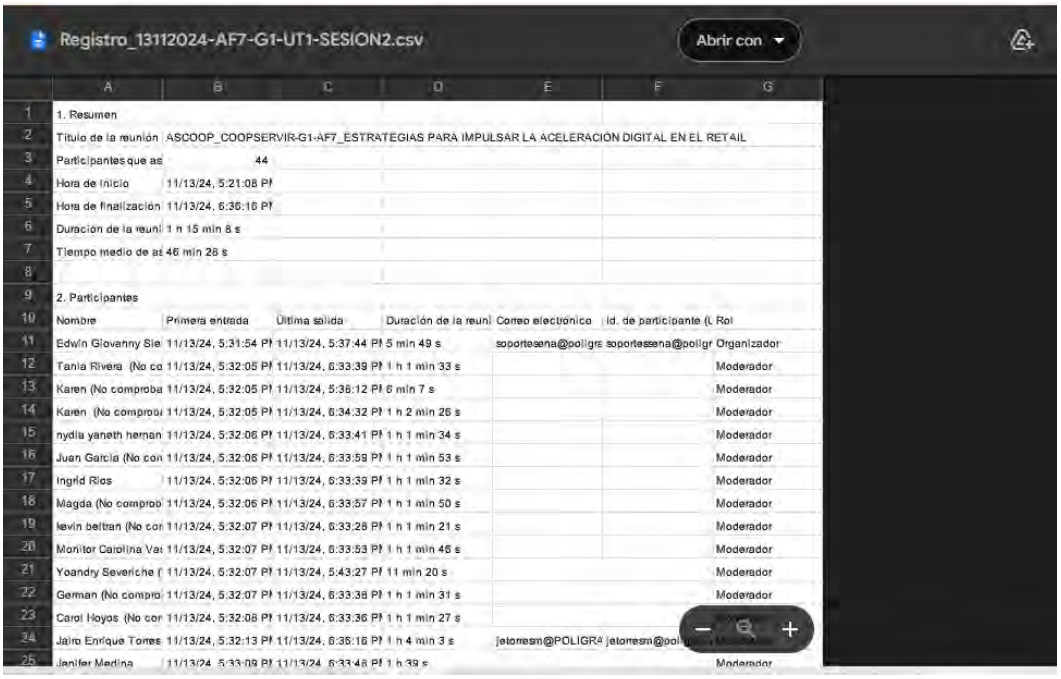


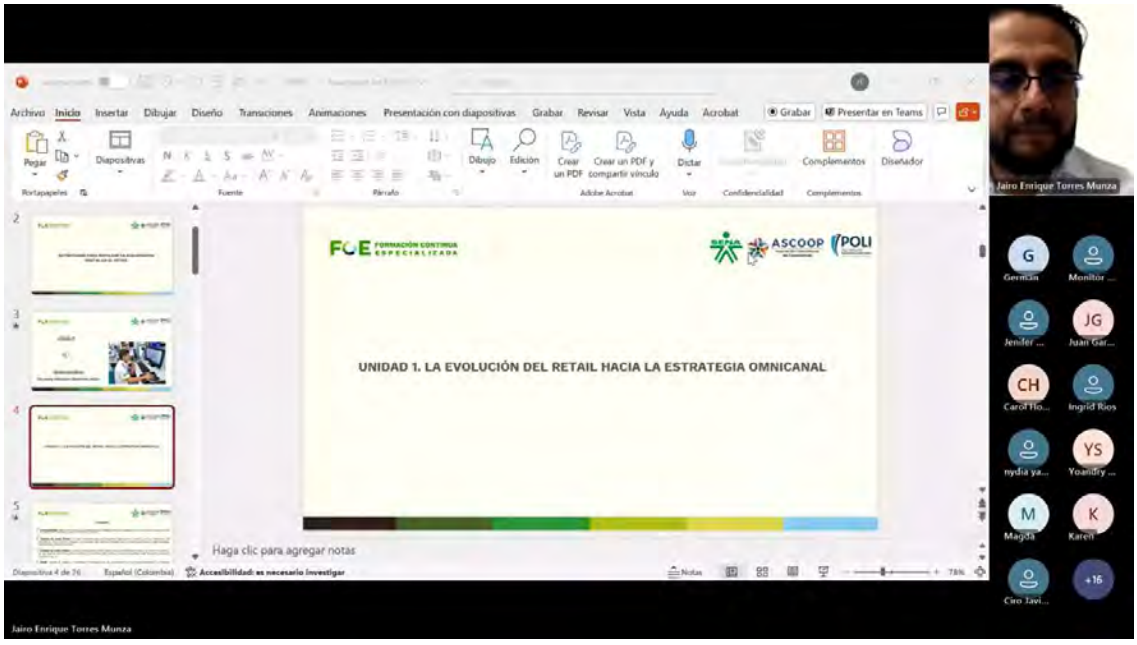


marta norela sanche	11/07/24, 5:30:35 PM	11/07/24, 6:28:10 PM	57 min 34 s	Moderador
Laura Stefania Parra	11/07/24, 5:30:51 PM	11/07/24, 5:31:51 PM	59 s	laura.parrado@camp Moderador
Laura Stefania Parra	11/07/24, 5:33:48 PM	11/07/24, 5:34:01 PM	13 s	laura.parrado@camp Moderador
Laura Stefania Parra	11/07/24, 5:36:17 PM	11/07/24, 5:36:23 PM	5 s	laura.parrado@camp Moderador
Jhon Alexander Med	11/07/24, 5:31:14 PM	11/07/24, 5:33:54 PM	2 min 39 s	Moderador
Diana (No comproba	11/07/24, 5:31:19 PM	11/07/24, 6:30:25 PM	59 min 6 s	Moderador
Miguel causil (No co	11/07/24, 5:31:57 PM	11/07/24, 6:28:20 PM	56 min 23 s	Moderador
kevin beltran (No cor	11/07/24, 5:32:07 PM	11/07/24, 6:27:48 PM	55 min 41 s	Moderador
nydia yaneth heman	11/07/24, 5:32:38 PM	11/07/24, 6:28:02 PM	55 min 23 s	Moderador
BRAYAN BERNAL	11/07/24, 5:32:57 PM	11/07/24, 6:30:04 PM	57 min 6 s	Moderador
diosa reyes (No comp	11/07/24, 5:33:16 PM	11/07/24, 6:28:14 PM	54 min 57 s	Moderador
mireya SALAS CAST	11/07/24, 5:33:26 PM	11/07/24, 6:28:29 PM	55 min 2 s	Moderador
Cristian Julián torres	11/07/24, 5:33:40 PM	11/07/24, 5:35:20 PM	1 min 40 s	Moderador
Adriana Diaz (No cor	11/07/24, 5:33:48 PM	11/07/24, 6:28:11 PM	54 min 23 s	Moderador
Karen (No comprobá	11/07/24, 5:34:05 PM	11/07/24, 6:28:03 PM	53 min 57 s	Moderador
Juan Garcis (No com	11/07/24, 5:34:15 PM	11/07/24, 6:27:52 PM	53 min 36 s	Moderador
Cristian Julian Torre	11/07/24, 5:34:44 PM	11/07/24, 6:27:51 PM	53 min 6 s	Moderador
johana chavez (No c	11/07/24, 5:34:52 PM	11/07/24, 6:28:14 PM	53 min 21 s	Moderador
Jhon Alexander Med	11/07/24, 5:35:43 PM	11/07/24, 5:38:08 PM	2 min 24 s	Moderador
Ilma vanessa heman	11/07/24, 5:36:40 PM	11/07/24, 6:27:16 PM	50 min 36 s	Moderador
Juan Carlos Martinez	11/07/24, 5:37:33 PM	11/07/24, 6:19:58 PM	42 min 25 s	Moderador
Yenifer palma (No c	11/07/24, 5:38:04 PM	11/07/24, 6:29:29 PM	51 min 24 s	Moderador
Ana Arteta (No comp	11/07/24, 5:38:10 PM	11/07/24, 5:43:01 PM	4 min 50 s	Moderador
Ana Arteta (No comp	11/07/24, 5:45:00 PM	11/07/24, 6:27:46 PM	42 min 46 s	Moderador
Magda Lizeth Quinte	11/07/24, 5:38:17 PM	11/07/24, 6:29:09 PM	50 min 51 s	Moderador
Yoleida (No compro	11/07/24, 5:38:28 PM	11/07/24, 5:45:44 PM	7 min 15 s	Moderador
maira cathering nave	11/07/24, 5:38:48 PM	11/07/24, 6:27:44 PM	48 min 56 s	Moderador
Jenifer Medina (No c	11/07/24, 5:39:03 PM	11/07/24, 6:28:00 PM	48 min 56 s	Moderador

marta norela sanche	11/07/24, 5:30:35 PM	11/07/24, 6:28:10 PM	57 min 34 s	Moderador
Laura Stefania Parra	11/07/24, 5:30:51 PM	11/07/24, 5:31:51 PM	59 s	laura.parrado@camp Moderador
Laura Stefania Parra	11/07/24, 5:33:48 PM	11/07/24, 5:34:01 PM	13 s	laura.parrado@camp Moderador
Laura Stefania Parra	11/07/24, 5:36:17 PM	11/07/24, 5:36:23 PM	5 s	laura.parrado@camp Moderador
Jhon Alexander Med	11/07/24, 5:31:14 PM	11/07/24, 5:33:54 PM	2 min 39 s	Moderador
Diana (No comproba	11/07/24, 5:31:19 PM	11/07/24, 6:30:25 PM	59 min 6 s	Moderador
Miguel causil (No c	11/07/24, 5:31:57 PM	11/07/24, 6:28:20 PM	56 min 23 s	Moderador
kevin beltran (No cor	11/07/24, 5:32:07 PM	11/07/24, 6:27:48 PM	55 min 41 s	Moderador
nydia yaneth heman	11/07/24, 5:32:38 PM	11/07/24, 6:28:02 PM	55 min 23 s	Moderador
BRAYAN BERNAL	11/07/24, 5:32:57 PM	11/07/24, 6:30:04 PM	57 min 6 s	Moderador
diosa reyes (No comp	11/07/24, 5:33:16 PM	11/07/24, 6:28:14 PM	54 min 57 s	Moderador
mireya SALAS CAST	11/07/24, 5:33:26 PM	11/07/24, 6:28:29 PM	55 min 2 s	Moderador
Cristian Julián torres	11/07/24, 5:33:40 PM	11/07/24, 5:35:20 PM	1 min 40 s	Moderador
Adriana Diaz (No cor	11/07/24, 5:33:48 PM	11/07/24, 6:28:11 PM	54 min 23 s	Moderador
Karen (No comprob	11/07/24, 5:34:05 PM	11/07/24, 6:28:03 PM	53 min 57 s	Moderador
Juan Garcis (No com	11/07/24, 5:34:15 PM	11/07/24, 6:27:52 PM	53 min 36 s	Moderador
Cristian Julian Torre	11/07/24, 5:34:44 PM	11/07/24, 6:27:51 PM	53 min 6 s	Moderador
johana chavez (No c	11/07/24, 5:34:52 PM	11/07/24, 6:28:14 PM	53 min 21 s	Moderador
Jhon Alexander Med	11/07/24, 5:35:43 PM	11/07/24, 5:38:08 PM	2 min 24 s	Moderador
Ilma vanessa heman	11/07/24, 5:36:40 PM	11/07/24, 6:27:16 PM	50 min 36 s	Moderador
Juan Carlos Martinez	11/07/24, 5:37:33 PM	11/07/24, 6:19:58 PM	42 min 25 s	Moderador
Yenifer palma (No c	11/07/24, 5:38:04 PM	11/07/24, 6:29:29 PM	51 min 24 s	Moderador
Ana Arteta (No comp	11/07/24, 5:38:10 PM	11/07/24, 5:43:01 PM	4 min 50 s	Moderador
Ana Arteta (No comp	11/07/24, 5:45:00 PM	11/07/24, 6:27:46 PM	42 min 46 s	Moderador
Magda Lizeth Quinte	11/07/24, 5:38:17 PM	11/07/24, 6:29:09 PM	50 min 51 s	Moderador
Yoleida (No compro	11/07/24, 5:38:28 PM	11/07/24, 5:45:44 PM	7 min 15 s	Moderador
maira cathering nave	11/07/24, 5:38:48 PM	11/07/24, 6:27:44 PM	48 min 56 s	Moderador
Jenifer Medina (No c	11/07/24, 5:39:03 PM	11/07/24, 6:28:00 PM	48 min 56 s	Moderador
gisela (No comproba	11/07/24, 5:41:02 PM	11/07/24, 6:27:54 PM	46 min 51 s	Moderador
Francisco Ortiz (No	11/07/24, 5:42:25 PM	11/07/24, 5:43:22 PM	57 s	Moderador
Tania Rivera (No co	11/07/24, 5:42:42 PM	11/07/24, 6:28:22 PM	45 min 39 s	Moderador
Gerson Andres Tovar	11/07/24, 5:42:53 PM	11/07/24, 6:27:48 PM	44 min 54 s	Moderador
JOSE CRUZ (No cor	11/07/24, 5:47:11 PM	11/07/24, 6:30:37 PM	43 min 26 s	Moderador
Nicoll Gelvez (No c	11/07/24, 5:47:44 PM	11/07/24, 6:28:37 PM	40 min 53 s	Moderador
jhon polanco (No co	11/07/24, 5:48:42 PM	11/07/24, 6:28:18 PM	39 min 36 s	Moderador
Juan Upegui (No cor	11/07/24, 5:57:42 PM	11/07/24, 6:27:49 PM	30 min 6 s	Moderador
yemid bolaño (No c	11/07/24, 6:10:42 PM	11/07/24, 6:16:44 PM	6 min 1 s	Moderador
yemid bolaño (No c	11/07/24, 6:16:43 PM	11/07/24, 6:28:07 PM	11 min 23 s	Moderador

Explicativa UT1 LA EVOLUCIÓN DEL RETAIL HACIA LA ESTRATEGIA OMNICANAL Fecha: 13/ 11/ 2024

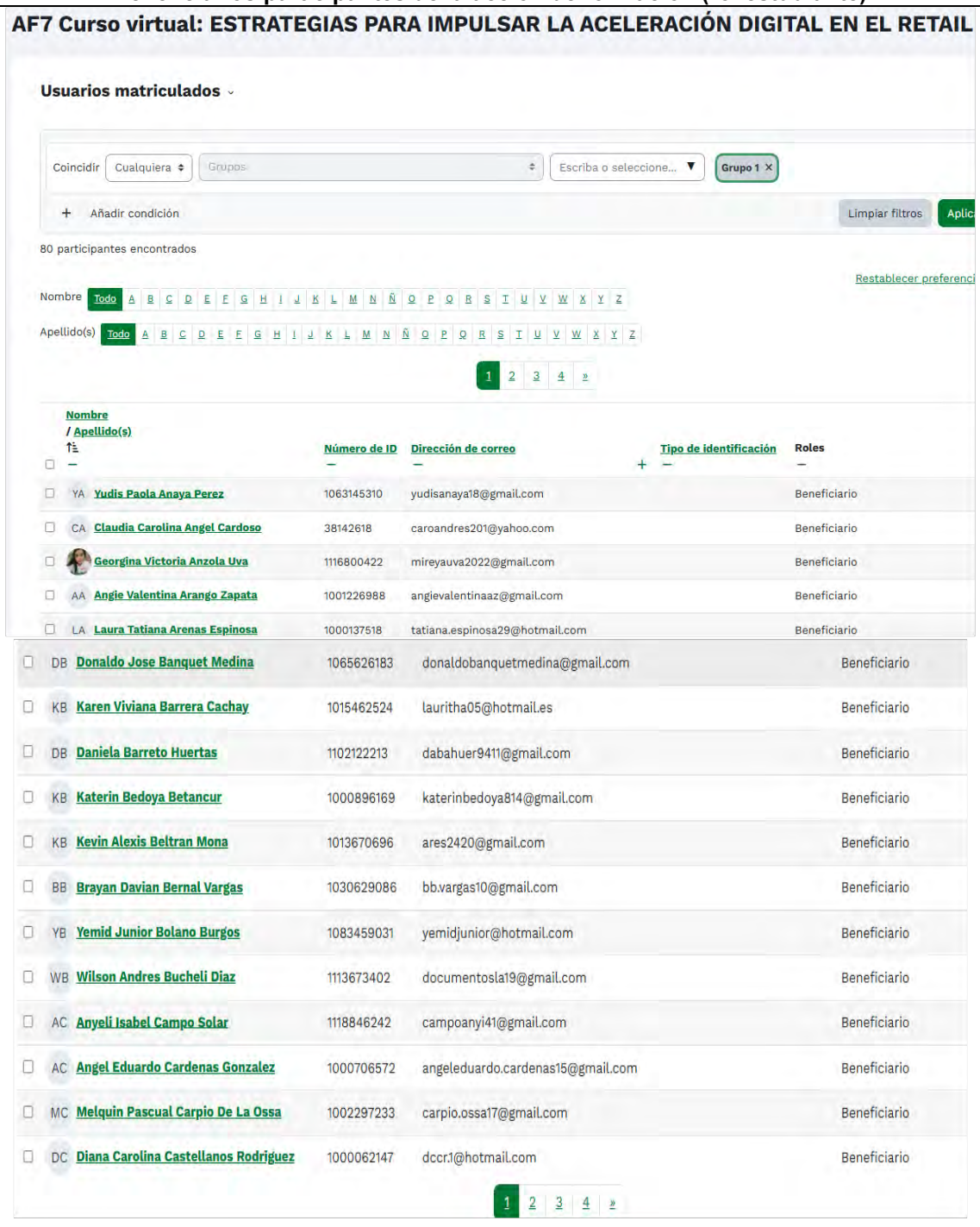





FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
SENA ASCOOP POLI
EJEMPLO
MULTICANALIDAD CRUZADA
Un cliente inicia una conversación a través del chat en vivo de la página web de una empresa y solicita información sobre un producto. Más tarde, decide llamar por teléfono para hacer una compra. El agente telefónico puede ver que el cliente ya ha iniciado una conversación en el chat, pero no tiene acceso completo al historial de la conversación, por lo que es posible que tenga que pedir algunos detalles adicionales
OMNICANALIDAD
El mismo cliente inicia la conversación en el chat en vivo. Luego, se dirige al teléfono, y el agente que lo atiende tiene acceso al historial completo de la conversación que se dio por el chat. Además, si el cliente cambia de canal otra vez, por ejemplo, a correo electrónico, la información sigue siendo accesible de manera continua y el agente no necesita que el cliente repita la información.
Jairo Enrique Torres Munza
German
Monitor
Jenifer
Juan Gar...
Carol Ho...
Karen
nydia ya...
Ingrid Rios
Claudia
gisela
+23


FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
SENA ASCOOP POLI
Canalidad simple
Para adquirir un producto existía una interacción física y temporal en la cual el cliente se dirigía a un punto de venta y lograba experimentar a través de sus cinco sentidos básicos las características del producto que deseaba comprar.
Multicanalidad
La empresa pone a disposición de los clientes múltiples medios para comunicarse, como: llamadas a líneas de atención al cliente, Correo electrónico, Redes sociales, Sitio web, Aplicaciones móviles, Tienda física, Mensajería instantánea. Si bien mejora la accesibilidad y la comodidad para el cliente, cada canal suele operar de manera independiente, lo que puede generar una experiencia menos fluida
Jairo Enrique Torres Munza
German
Monitor
Jenifer
Juan Gar...
Carol Ho...
Karen
nydia ya...
Ingrid Rios
Claudia
gisela
+21

Beneficiarios participantes de la acción de formación (rol estudiante)



Nombre / Apellido(s)	Número de ID	Dirección de correo	Tipo de identificación	Roles
Miguel Jose Causil Alvarez	1067929851	causilalvarezm@gmail.com		Beneficiario
Johana Patricia Chavez Osorio	1003427623	patriciachao18@gmail.com		Beneficiario
Jose Alfredo Cruz Basto	1022388169	josbascr@gmail.com		Beneficiario
Juan Camilo Cuartas Pena	1111202133	ccuartas124@gmail.com		Beneficiario
Jhon Caled Cuesta Garcia	1045515918	jhonkled@hotmail.com		Beneficiario
Angie Milena Diaz Alfonso	1110566565	diazmilena213@gmail.com		Beneficiario
Adriana Maria Diaz Lopez	21062179	diazadrimaria2919@gmail.com		Beneficiario
Yurani Duque Jimenez	1004959949	yuranydj23@gmail.com		Beneficiario
Diana Marcela Fernandez Collazos	1144175263	dianacollazos80@gmail.com		Beneficiario
Jivy Gisela Galindez Lopez	1089485803	galindezgisela413@gmail.com		Beneficiario
Marly Emilce Garcia Casas	1015483718	caemilaw@gmail.com	CC	Beneficiario
Karen Yuliana Garcia Jaramillo	64931486	yuliana54@outlook.es	CC	Beneficiario
Juan David Garcia Villegas	1075315123	jdgarcia1075@gmail.com		Beneficiario
Nicoll Andrea Gelvez Herrera	1005328143	nicollgelvez22@gmail.com		Beneficiario
Yeris Oliva Gurrute Labio	1003036852	gyeris94@gmail.com		Beneficiario
Ilma Vanesa Hernandez Herrera	1007726610	jarvan9498@gmail.com		Beneficiario
Nydia Yaneth Hernandez Pineda	52796120	nydiayanethhernandezpineda@gmail.com	CC	Beneficiario
Carol Juliana Hoyos Oviedo	1067941371	carolhoyos54@gmail.com		Beneficiario
Jhonatan Estiben Lievano Paez	1121946737	jhonatanlievano20@gmail.com		Beneficiario
Karen Tatiana Lucumi Balanta	1062328279	balantakaren18@gmail.com	CC	Beneficiario

« 1 2 3 4 »

/ Apellido(s)	Número de ID	Dirección de correo	Tipo de identificación	Roles
Edicson Arleth Malagon Bernal	1002564921	edicsonmalagon20@gmail.com		Beneficiario
German Martinez Carvajal	1098220988	martinezcarvajalgerman@gmail.com		Beneficiario
Juan Carlos Martinez Ospina	1054556473	jcmartinez3746@gmail.com		Beneficiario
Sandra Milena Martinez Romero		smartinezr@poligran.edu.co		Profesor sin perm
Cindy Johana Maza Mercado	1123624430	saleyshamaza@gmail.com		Beneficiario
Jenifer Denis Medina Pulgarin	1039457231	jecsys2409@gmail.com		Beneficiario
Jhon Alexander Medina Vargas	1075294507	medinavargasjhonalexander@gmail.com	CC	Beneficiario
Meliza Andrea Morales Martinez	1003343517	melizamorales1817@gmail.com		Beneficiario
Maira Cathering Naveros Pulido	1004303140	mairanaveros2014@gmail.com		Beneficiario
Daniel Enrique Palacio Izquierdo	1047468511	dapaiz94@hotmail.com		Beneficiario
Yenifer Esnith Palma Masmela	1070331434	yenniferpalma0@gmail.com		Beneficiario
Jesus Alberto Pena Garcia	1045712509	jesuspg1993@gmail.com		Beneficiario
Darnelly Tathiana Perez Galindez	1119217342	tato2836@gmail.com		Beneficiario
Jhon Jairo Polanco Rojas	9103096	jhonjairopolancorojas8@gmail.com	CC	Beneficiario
Magda Lizeth Quintero Marin	1061046816	tata0107@hotmail.com		Beneficiario
Diosa Maria Reyes Diaz	1144198912	diosita-25@hotmail.com		Beneficiario
Danny Alexis Reyes Perez	1098726207	dannyrp1829@gmail.com		Beneficiario
Silvia Alejandra Ricaurte Romero	1070585861	alejandraricaurte1986@gmail.com		Beneficiario
Cindy Rico Bohorquez	1005410912	cindy.rico@hotmail.com		Beneficiario
Marlon Rincon Mora	1054568594	marlon.rm1998@gmail.com		Beneficiario

	Número de ID	Dirección de correo	Tipo de identificación	Roles
IR Ingrid Elena Rios Arcila	1035227923	iingriid05@gmail.com		Beneficiario
LR Lina Maria Rios Florez	1102865513	riosflorezlinamaria@gmail.com		Beneficiario
NR Nelda Maria Rivas Berrio	1193153183	neldamaria93@gmail.com		Beneficiario
TR Tania Marcela Rivera Cordoba	1144184087	tamarivera95@gmail.com		Beneficiario
DS Diana Mireya Salas Castro	1143848323	dianamireyasalascastro@gmail.com		Beneficiario
CS Ciro Javier Salazar Ceron	76323741	cirojavier76@gmail.com		Beneficiario
MS Marta Norela Sanchez Marin	39448981	norellas1234@gmail.com	CC	Beneficiario
MS Maria Fernanda Segura Supelano	1000468779	mafesegura7@gmail.com		Beneficiario
YS Yoandry Severiche Santiz	1100400720	yoandry2410@gmail.com		Beneficiario
WS Wendy Marelis Sierra Garcia	1048209579	dywensir0509@gmail.com		Beneficiario
AS Adolfo Enrique Solano Prentt	1096198456	aesolano7@gmail.com		Beneficiario
CT Cristian Julian Torres Diaz	1121891462	torres16.-@hotmail.com		Beneficiario
JT Jairo Enrique Torres Munza		jetorresm@poligran.onmicrosoft.com		Profesor sin permiso de e
GT Gerson Andres Tovar Hernandez	1108833966	tovar.gersonandres@hotmail.com		Beneficiario
YT Yenifer Trujillo Toledo	1007704605	yennifertrujillo97@gmail.com		Beneficiario
JU Juan David Upegui Sanchez	1152456645	juanups.25@gmail.com		Beneficiario
YV Yenny Tatiana Valbuena Tellez	1116020515	yennyvalbuena04@gmail.com		Beneficiario
YV Yoleida Esther Valencia Galvan	1082893324	yoleidavalencia1986@gmail.com		Beneficiario
JV Jorge Argenis Valencia Vargas	1144070401	valenciajorge241@gmail.com		Beneficiario
LZ Lina Maria Zarate Perez	1003663706	linamariazarateperez35@gmail.com		Beneficiario

« 1 2 3 4

Progreso académico de los beneficiarios

AF7 Curso virtual: ESTRATEGIAS PARA IMPULSAR LA ACELERACIÓN DIGITAL EN EL RETAIL

Nombre / Apellido(s)	Evaluación de Entrada	Evaluación de Salida	Actividades evaluativas(Ut1)
YA Yudis Paola Anaya Perez	10.00	-	4.00
CA Claudia Carolina Angel Cardoso	10.00	-	-
Georgina Victoria Anzola Uva	10.00	-	-
AA Angie Valentina Arango Zapata	8.00	-	5.00
LA Laura Tatiana Arenas Espinosa	10.00	-	-
AA Ana Milagros Arteta Charris	-	-	-
DB Donaldo Jose Banquet Medina	-	-	-
KB Karen Viviana Barrera Cachay	10.00	-	4.00
DB Daniela Barreto Huertas	10.00	-	-

KB Katerin Bedoya Betancur	-	-	-
KB Kevin Alexis Beltran Mona	8.00	-	✓ 4.00
BB Brayan Davian Bernal Vargas	6.00	-	-
YB Yemid Junior Bolano Burgos	4.00	-	✓ 4.00
WB Wilson Andres Bucheli Diaz	10.00	-	✓ 4.00
AC Anyeli Isabel Campo Solar	-	-	-
AC Angel Eduardo Cardenas Gonzalez	-	-	-
MC Melquin Pascual Carpio De La Ossa	10.00	-	-
DC Diana Carolina Castellanos Rodriguez	-	-	-
MC Miguel Jose Causil Alvarez	8.00	-	✓ 3.00
JC Johana Patricia Chavez Osorio	2.00	-	✓ 3.00
MG Marly Emilce Garcia Casas	-	-	-
KG Karen Yuliana Garcia Jaramillo	8.00	-	✓ 5.00
JG Juan David Garcia Villegas	10.00	-	✓ 5.00
NG Nicoll Andrea Gelvez Herrera	8.00	-	✓ 4.00
YG Yeris Oliva Gurrute Labio	8.00	-	✓ 5.00
IH Ilma Vanesa Hernandez Herrera	4.00	-	-
NH Nydia Yaneth Hernandez Pineda	10.00	-	✓ 4.00
CH Carol Juliana Hoyos Oviedo	6.00	-	✓ 5.00
JL Jhonatan Estiben Llevano Paez	10.00	-	✓ 5.00
KL Karen Tatiana Lucumi Balanta	6.00	-	✓ 3.00
EM Edicson Arleth Malagon Bernal	-	-	-
GM German Martinez Carvajal	6.00	-	✓ 4.00

Nombre / Apellido(s)		Evaluación de Entrada	Evaluación de Salida	Actividades evaluativas(Ut1)
JM Juan Carlos Martinez Ospina		10.00	-	✓ 5.00
CM Cindy Johana Maza Mercado		-	-	-
JM Jenifer Denis Medina Pulgarin		10.00	-	-
JM Jhon Alexander Medina Vargas		8.00	-	✓ 5.00
MM Meliza Andrea Morales Martinez		8.00	-	✓ 4.00
MN Maira Cathering Naveros Pulido		10.00	-	✓ 5.00
DP Daniel Enrique Palacio Izquierdo		-	-	-
YP Yenifer Esnith Palma Masmela		6.00	-	✓ 4.00
JP Jesus Alberto Pena Garcia		-	-	-
DP Darnelly Tathiana Perez Galindez		10.00	-	✓ 3.00
JP Jhon Jairo Polanco Rojas		4.00	-	✓ 5.00
MQ Magda Lizeth Quintero Marin		10.00	-	✓ 4.00
DR Diosa Maria Reyes Diaz		-	-	-
DR Danny Alexis Reyes Perez		10.00	-	-
SR Silvia Alejandra Ricaurte Romero		6.00	-	✓ 4.00
CR Cindy Rico Bohorquez		10.00	-	✓ 5.00
MR Marlon Rincon Mora		-	-	-
IR Ingrid Elena Rios Arcila		4.00	-	✓ 5.00
LR Lina Maria Rios Florez		4.00	-	-
NR Nelda Maria Rivas Berrio		10.00	-	-

AF7 Curso virtual: ESTRATEGIAS PARA IMPULSAR LA ACELERACIÓN DIGITAL EN EL RETAIL

Nombre / Apellido(s)	Evaluación de Entrada	Evaluación de Salida	Actividades evaluativas(Ut1)	Prueba de apropiación
TR Tania Marcela Rivera Cordoba	6.00	-	5.00	-
DS Diana Mireya Salas Castro	6.00	-	-	-
CS Ciro Javier Salazar Ceron	10.00	-	5.00	0.00
MS Marta Norela Sanchez Marin	8.00	-	-	-
MS Maria Fernanda Segura Supelano	6.00	-	-	-
YS Yoandry Severiche Santiz	8.00	-	4.00	-
WS Wendy Marelis Sierra Garcia	-	-	-	-
AS Adolfo Enrique Solano Prentt	8.00	-	-	-

Interacciones capacitador y beneficiarios





10. CONCEPTO ACÁDEMICO

En esta plataforma virtual, cabe resaltar de manera positiva la organización y presentación de los contenidos y el diseño de las actividades pedagógicas para los beneficiarios y la Acción de Formación “ESTRATEGIAS PARA IMPULSAR LA ACELERACIÓN DIGITAL EN EL RETAIL”.

Con respecto a los temas educativos encontrados en la plataforma estuvieron enfocados en abordar conceptos claves sobre la transformación digital en el sector retail fortaleciendo la omnicanalidad y aprovechando los beneficios de las tecnologías como la inteligencia artificial para ofrecer al cliente una experiencia unificada de servicios. Lo anterior, se encuentra organizado a través de los recursos que la misma plataforma provee para el montaje de contenidos, como cuestionarios, videos, foros y además de la posibilidad de acceder a las secciones sincrónicas y enlaces a información interna y externa, que involucran de manera activa a los beneficiarios en su proceso de aprendizaje.

Los beneficiarios se registraron y asignaron adecuadamente a los grupos formativos, y la gestión de asistencia fue monitoreada para garantizar su participación activa. La acción de formación cumplió con los estándares y lineamientos pedagógicos planteados, asegurando que los trabajadores adquieran conocimientos prácticos que podrán aplicar en sus respectivas áreas laborales, mejorando así la competitividad y sostenibilidad de sus prácticas empresariales.

No obstante, se recomienda revisar las observaciones consignadas en el punto 6 y 7 de este informe, con el fin de lograr oportunidades de mejora, con relación al aspecto señalado.

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

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: Diego Hernán Rivera Flórez – Asistente
Revisó: Martha Álvarez – Coordinadora académica