Bogotá D.C., 13 de noviembre de 2024

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

Conviniente	SODIMAC COLOMBIA S. A. - SODIMAC
NIT	800.242.106-2
Convenio n.°	CO1.PCCNTR.6820940 de 2024
Nombre de la acción formativa	AF4 -GESTIONANDO EL RETAIL Y LA OMNICANALIDAD EN ENTORNOS DE HIPERACELERACION DIGITAL
Modalidad	Presencial asistida por tecnologías - PAT
Grupo	1
Unidad temática	UT2 - EXPERIENCIA OMNICANAL EN ENTORNOS DE ALTA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Tipo de evento formativo	Curso
Metodología	Teórico - Practica
Lugar de ejecución	Valle Del Cauca-Bogotá D.C- Antioquia-Cundinamarca-Sucre
Herramienta empleada	https://cesa.brightspace.com/d2l/login?noRedirect=1
Fecha de visita	23 de octubre del 2024
Hora de la visita	8:00 a.m. a 1:00 p.m.
Interventor académico	David Stiven Orrego Castaño
Interventor que realiza la visita	David Stiven Orrego Castaño

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 SODIMAC COLOMBIA S.A. - SODIMAC, se permite presentar el informe de la visita de campo realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

- Nombre: Raúl Guillermo Amigo
- Identificación: 436.986

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 la acción de formación:

3. DESARROLLO DE LA VISITA

3.1. Detalles de la acción de formación: Durante la visita se verificó el desarrollo de la sesión en modalidad presencial con apoyo de herramientas tecnológicas - PAT el día 23 de octubre de 2023, la cual inició a las 08:00 a.m. y finalizó a las 1:00 p.m., correspondiente a la acción de formación AF4 curso denominado “gestionando el retail y la omnicanalidad en entornos de hiperaceleracion digital”., concordando con lo establecido en el cronograma aprobado.

La metodología se desarrolla de manera teórico-práctica; durante toda la sesión el capacitador empieza a explicar el tema de la ut2 – “experiencia omnicanal en entornos de alta transformación digital” Durante la sesión el docente expuso adecuadamente los contenidos, y estuvo constantemente interactuando con los participantes, resolviendo dudas, y retroalimentando los diferentes temas con los beneficiarios.

3.2. Uso de imagen institucional del SENA: Durante el desarrollo de la visita La Interventoría pudo evidenciar el uso de la imagen institucional del SENA y también en las dispositivas que estaba presentando el docente capacitador.

3.3. Gratuidad de la formación: Durante la visita se evidencia la frase “Las acciones de formación ejecutadas en el marco de la convocatoria DG-0001 de 2024 son gratuitas para los trabajadores beneficiarios”, en el fondo de la pantalla del docente capacitador.

Además de esto se evidencia la reproducción correcta del Jingle antes de dar comienzo a la unidad temática de la sección.

3.4. Beneficiarios: El número de asistentes esperados según el cronograma aprobado es de 30. Se evidenciaron 35 usuario conectados durante toda sesión

de los cuales 33 eran población beneficiaria, los otros 2 asistentes son capacitador, organizador del evento e interventoría.

El tipo de población beneficiaria corresponde al nivel ocupacional medio. que laboran en áreas afines de abastecimiento, desarrollo, operaciones, tecnología, financiera, comercial, personas y responsabilidad social.

3.5. Capacitador: el capacitador Raúl Guillermo Amigo con documento de identificación número 436.986, coincide con el capacitador que se encuentra aprobado en el cronograma y también se encuentra en la base de datos de capacitadores aprobados por la interventoría. Domina el tema tratado, mantiene una buena interlocución con los beneficiarios, emplea de manera adecuada medios audiovisuales para la presentación de la temática, tiene el correcto desarrollo de los conceptos teóricos y un excelente desarrollo en la práctica haciendo preguntas e interactuando con los beneficiarios.

3.6. Material de formación: Durante la visita realizada por la interventoría se videncia que el material de formación fue entregado de forma digital por medio de los correos electrónicos antes de iniciar la acción de formación, AF4 “gestionando el retail y la omnicanalidad en entornos de hiperaceleracion digital”. esto fue confirmado cuando en varios momentos del desarrollo de la formación el docente les reiteraba a los beneficiarios que el material de la reunión ya había sido enviado a cada uno de los beneficiarios presentes; Según como lo dice la propuesta aprobada el material de formación consiste en:

> *“Este material cumple con los requisitos del pliego de condiciones en el sen do de que reúne medios y recursos que orientan, estimulan y facilitan el desarrollo de la acción de formación y el proceso de enseñanza aprendizaje; alineándose a la modalidad de formación y a la metodología para su impartición, apoyando a los beneficiarios para el desarrollo de las competencias esperadas y las realizaciones que se espera generar en su puesto de trabajo. El material de formación aquí incluido, cumple con la normatividad vigente en cuanto a propiedad intelectual y es de producción reciente, inferior a los 2 años. Para la acción de formación se emplearán materiales como: -Aplicaciones multimedia interactivas que incorpora contenidos tales como imágenes, vídeo, animaciones y sonido y que además proporciona medios para interactuar fácilmente con el usuario. Se usarán aplicaciones para estimular la diversión y participación en el aula, tales como Kahoot, Quizzis, entre otros. El contenido del material de formación académico, está metodológicamente estructurado y guarda coherencia con las unidades temáticas propuestas de modo que facilite la transferencia de conocimiento:- LIDERAZGO E INFLUENCIA SOCIAL-EXPERIENCIA OMNICANAL Y ACELERAMIENTO DIGITAL-CONTROL DE GESTIÓN EN RETAIL-GESTIÓN DE CATEGORÍAS-GESTIÓN DEL SHOPPER-GESTIÓN DE TIENDA-GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD-ANÁLISIS DE DATOS EN EL RETAIL También se proveerá a*

los beneficiarios con recursos didácticos como material de apoyo para facilitar la transmisión de conocimientos, tales como diapositivas digitales y presentaciones que no se consideran material de formación y por tanto no se incluyen en el presupuesto."

4. CONDICIONES DEL AMBIENTE DE FORMACIÓN

Durante el desarrollo de la visita de interventoría se evidencia un buen tiempo de respuesta de la plataforma, se realiza pruebas de conexión por medio de diferentes navegadores estos se validan por medio de Chrome, Firefox, Edge; durante la sesión formativa la plataforma permite una integración de herramientas dentro del curso, se concluye que las condiciones del ambiente de formación fueron apropiadas y la conexión fue estable, facilidad de ingreso. el video era de adecuada resolución al igual que el audio.

5. SEGUIMIENTO ACADÉMICO

Enfoque de la acción de formación:

El conveniente planteó realizar un curso de 5 horas a través de la modalidad presencial con apoyo de herramientas tecnológicas - PAT para un 1 grupo, la acción de formación 4 "Gestionando el retail y la omnicanalidad en entornos de hiperaceleracion digital".

El enfoque de la acción de formación va dirigida a formación gerencial y se relaciona con las necesidades de formación identificadas y a partir del enfoque de la acción de formación esta va dirigida a la formación gerencial y se relaciona con las necesidades de formación identificadas y a partir de él, Potenciar el desempeño de los beneficiarios mediante el fortalecimiento de conocimientos, técnicos y herramientas prácticas, aplicables y de fácil implementación en materia de liderazgo, comunicación, inteligencia emocional y productividad orientadas al desarrollo profesional y personal necesario PARA afrontar los desafíos propios del contexto de su actividad en la industria minera nacional.

De esta manera el objetivo de la acción de formación se relaciona con las necesidades de formación identificadas y a partir de él, se evidencia que solucionara parcialmente la necesidad detectada.

6. HALLAZGOS

No se evidencian Hallazgos durante el desarrollo de la visita.

7. RECOMENDACIONES

No se emiten recomendaciones de la sección asistida por la interventoría.

8. CONCLUSIONES

1. La acción de formación, así como la unidad temática respectiva, corresponden a lo registrado en el cronograma detallado remitido por el conviniente.

2. En los diferentes elementos gráficos se evidenció la imagen institucional del SENA y la frase que hace referencia a la gratuidad de la formación.

3. Ninguno de los participantes manifestó haber realizado pagos con recursos propios por la capacitación a la cual estaban asistiendo.

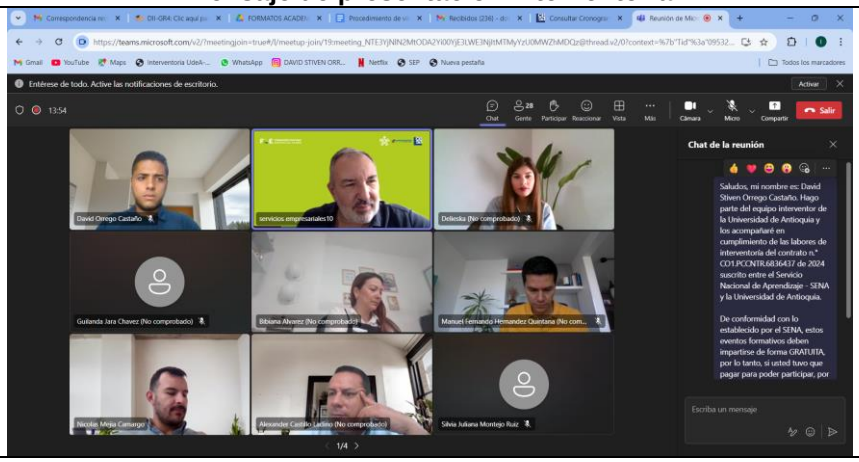
4. La herramienta utilizada para la sección formativa fue de fácil acceso, registro y uso además contaba con un chat que permitía interactuar con el resto del grupo y el docente

5. Durante el desarrollo de la sección se evidencia que el material de formación fue entregado y está a disposición de los beneficiarios para ser descargado en cualquier momento.

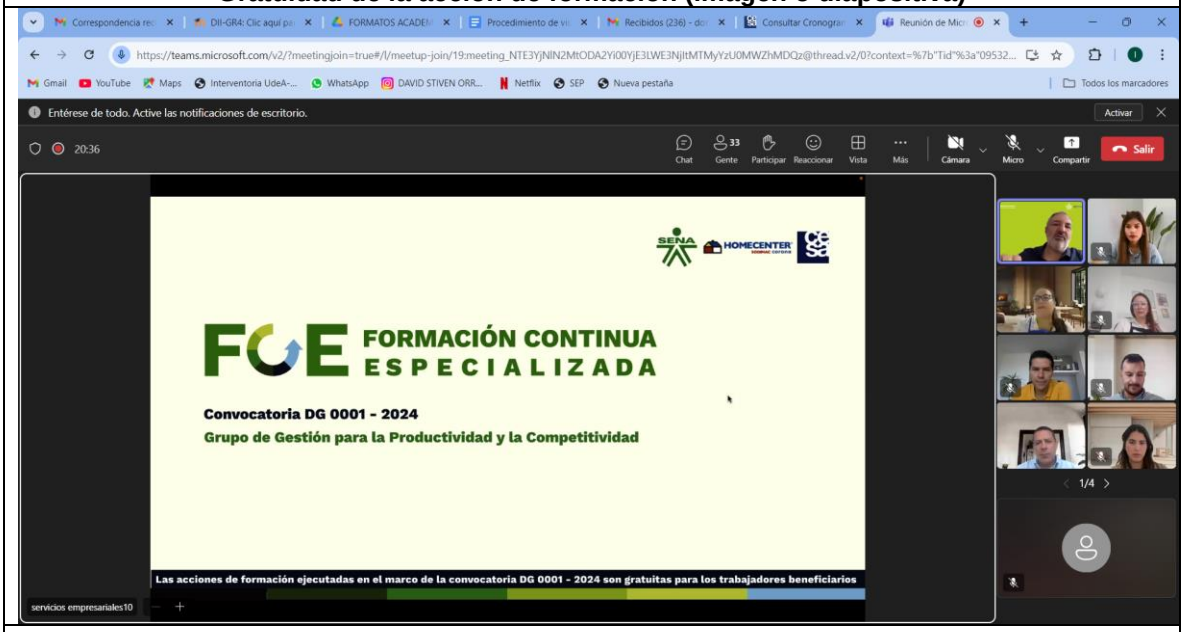
9. REGISTRO VISUAL

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

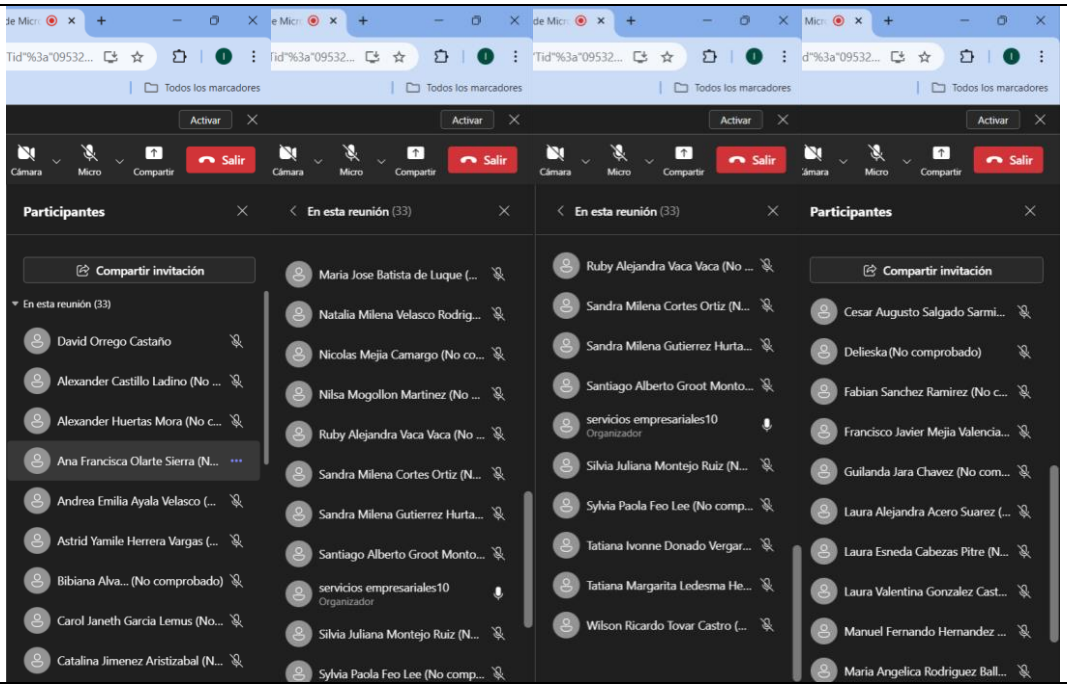
Mensaje de presentación Interventoría



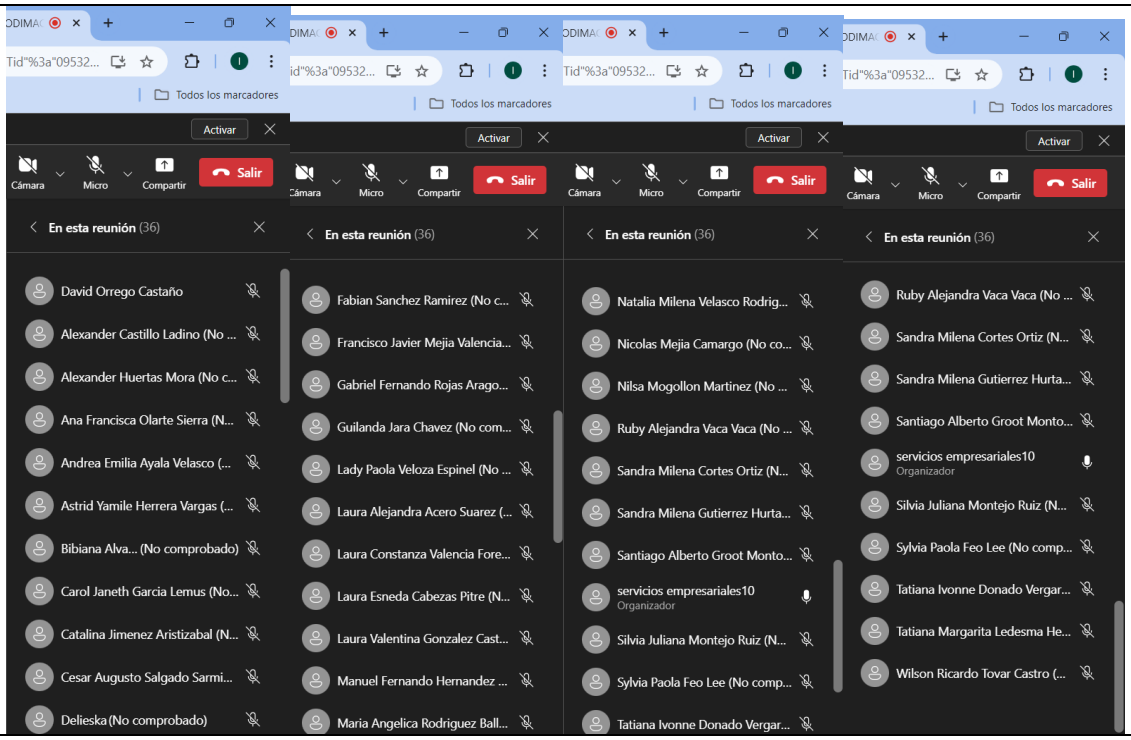
Gratuidad de la acción de formación (imagen o diapositiva)



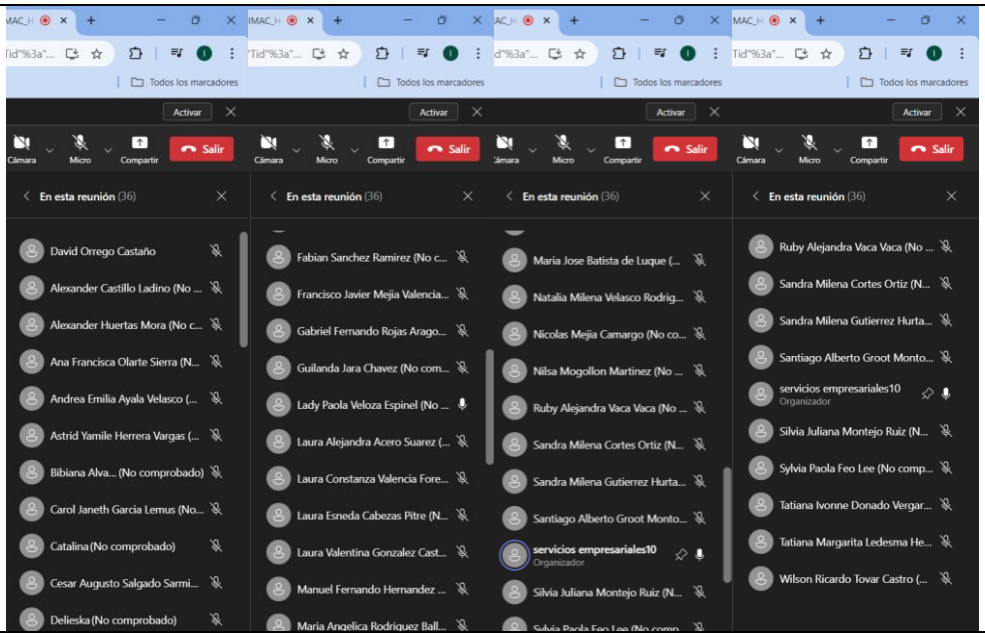
Beneficiarios que participan en la acción de formación (inicio)



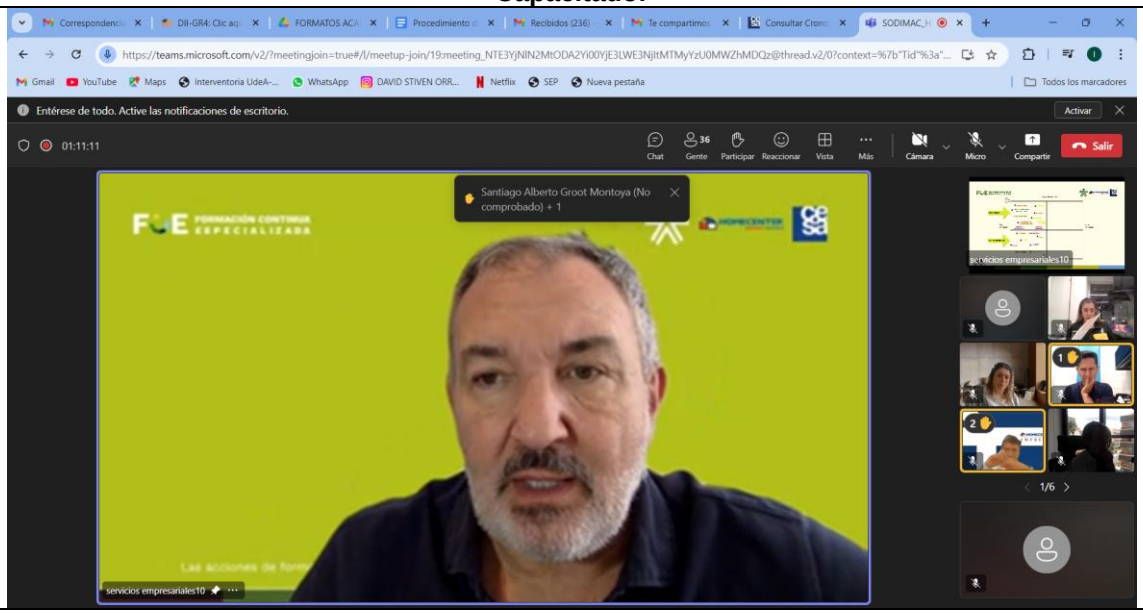
Beneficiarios que participan en la acción de formación (desarrollo)



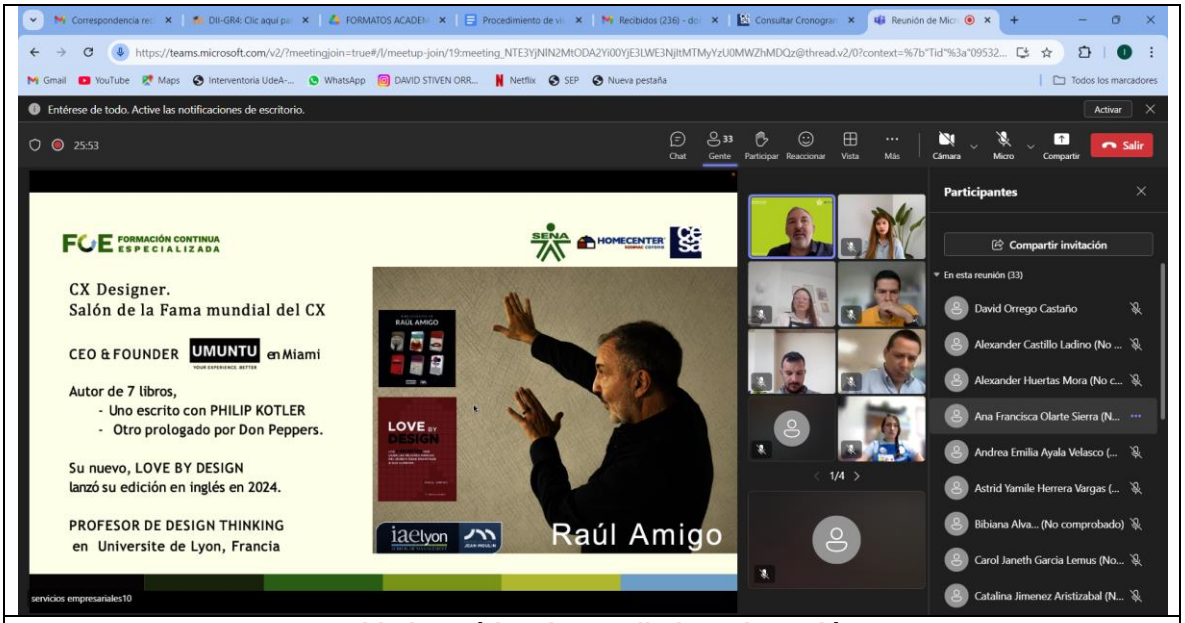
Beneficiarios que participan en la acción de formación (cierre)



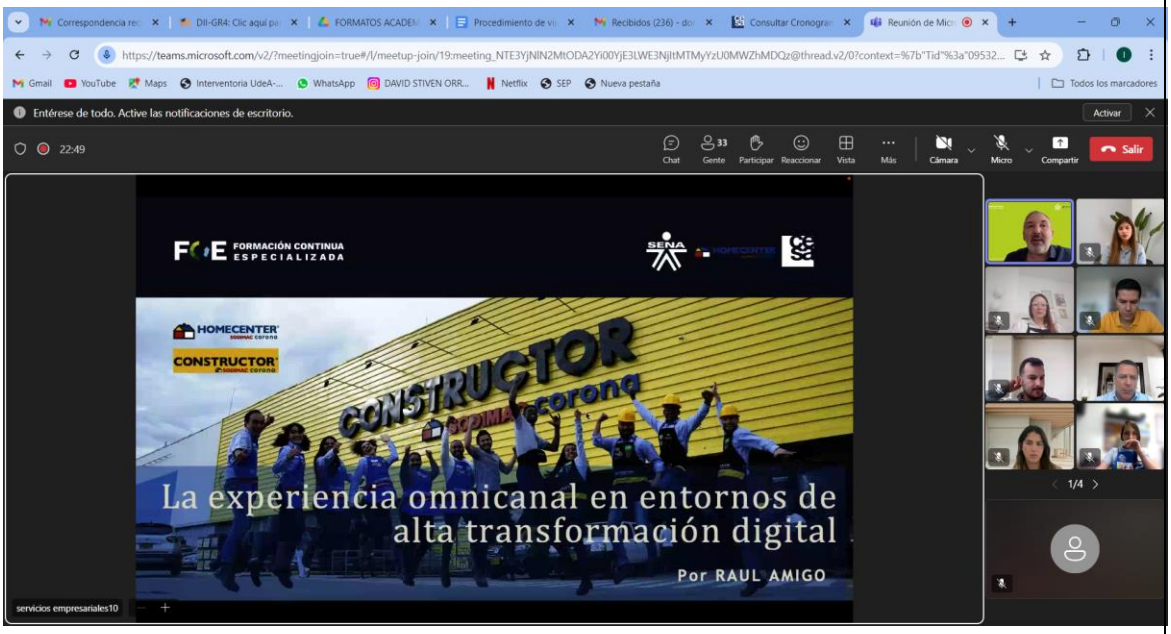
Capacitador



Capacitador

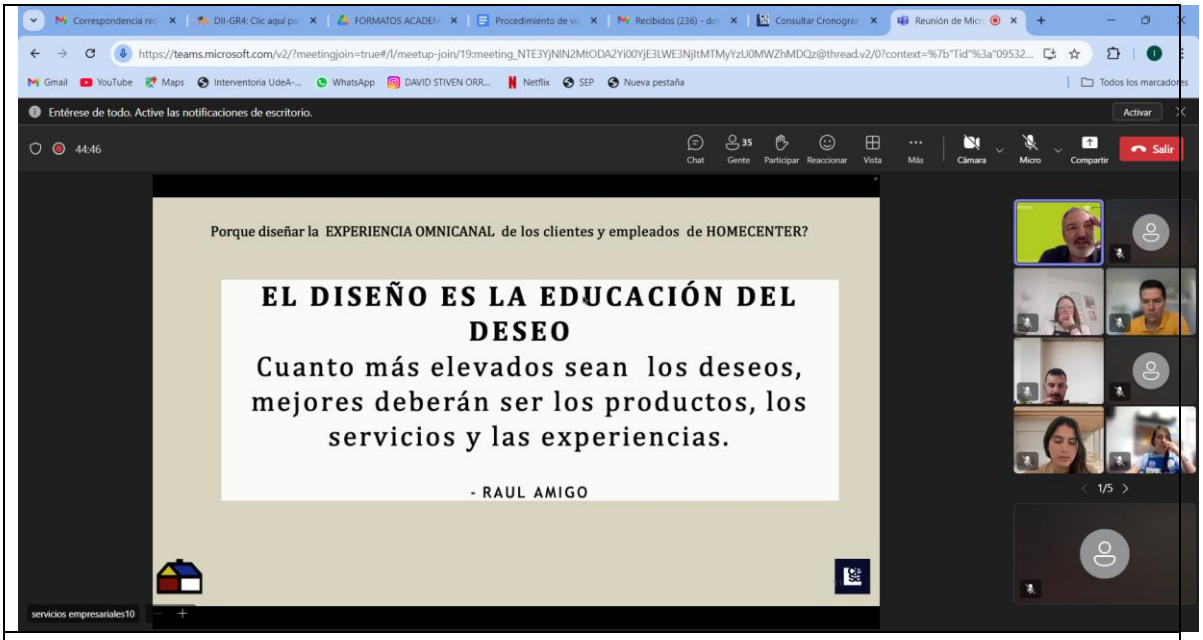


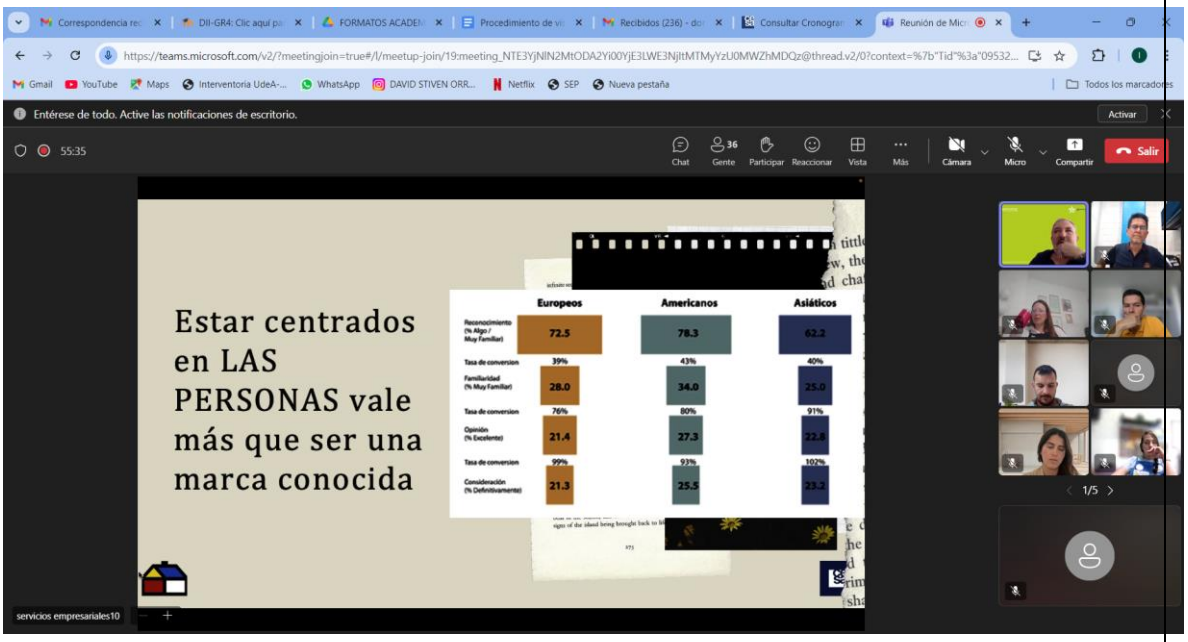
Unidad temática desarrollada en la sesión

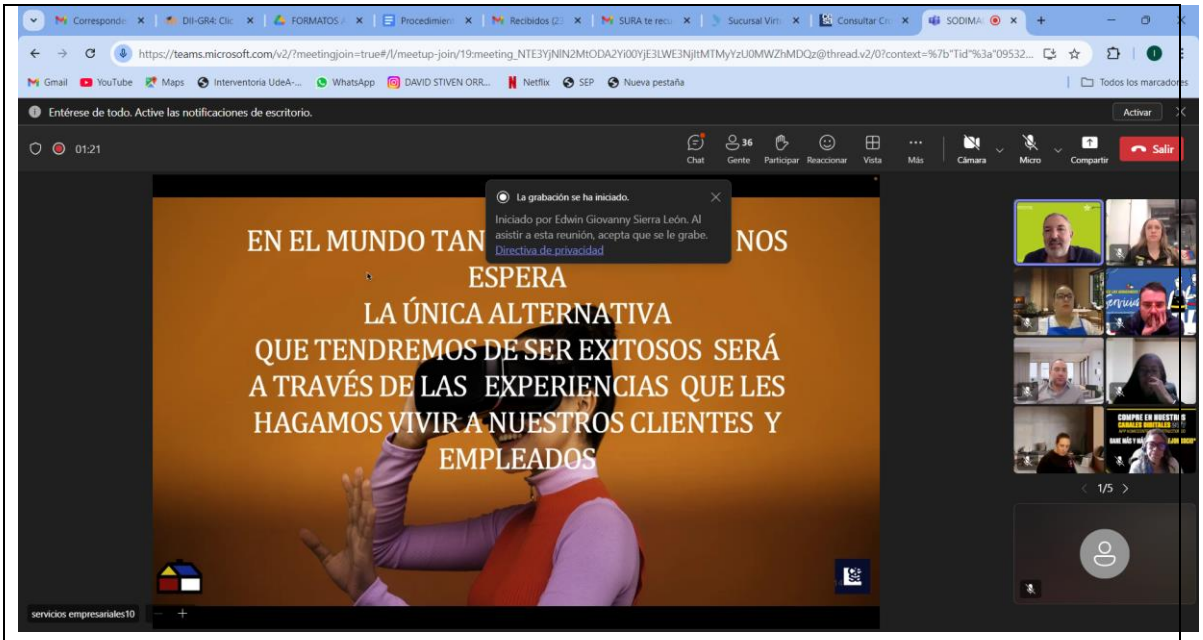


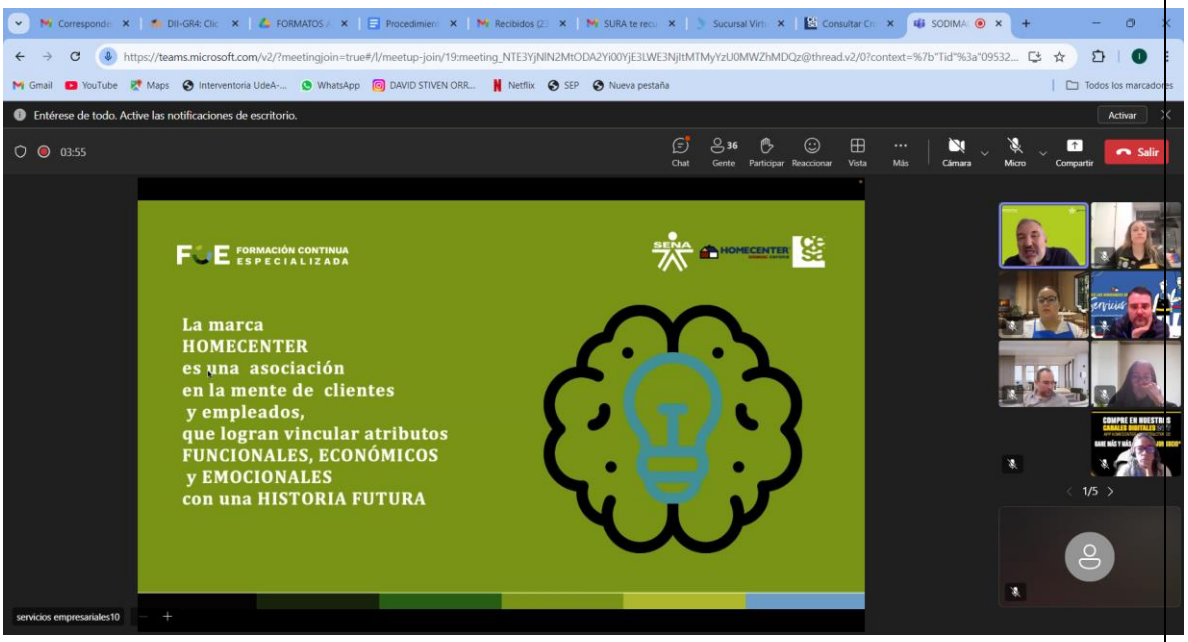

FOE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
Señales del tiempo que vivimos
"Somos seres experienciales viviendo tiempos excesivamente tecnológicos"
- RAÚL AMIGO
LOVE BY DESIGN
MÁS ALLÁ DEL CUSTOMER EXPERIENCE
servicios empresariales10

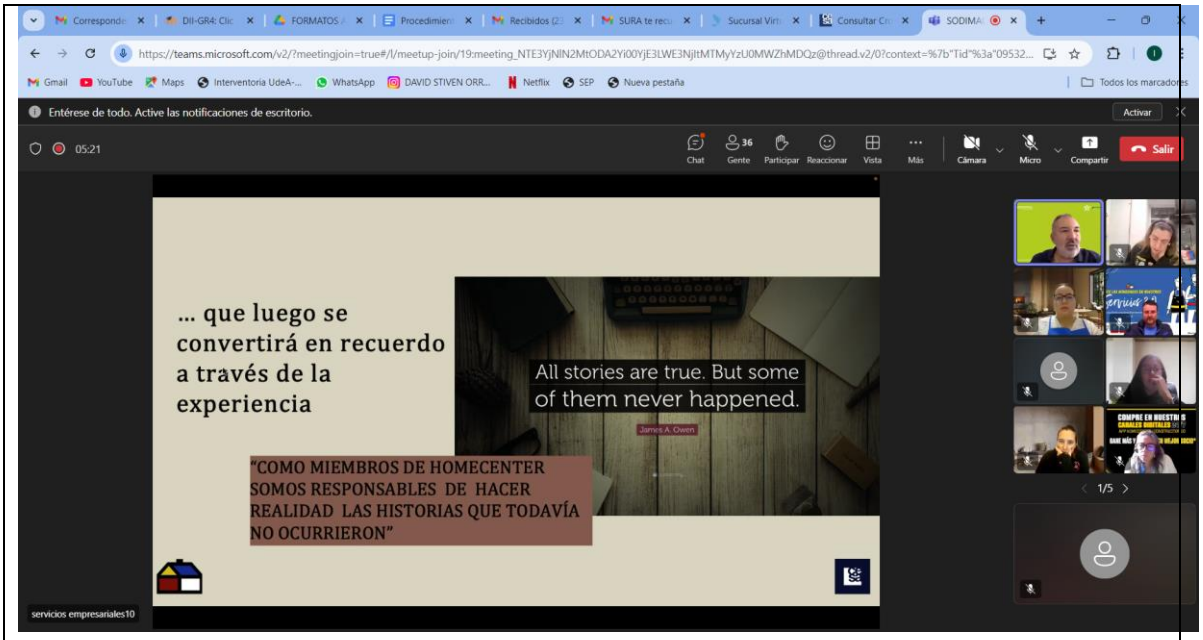

"La experiencia humana es una PERCEPCIÓN convertida en HISTORIA RECORDADA"
servicios empresariales10

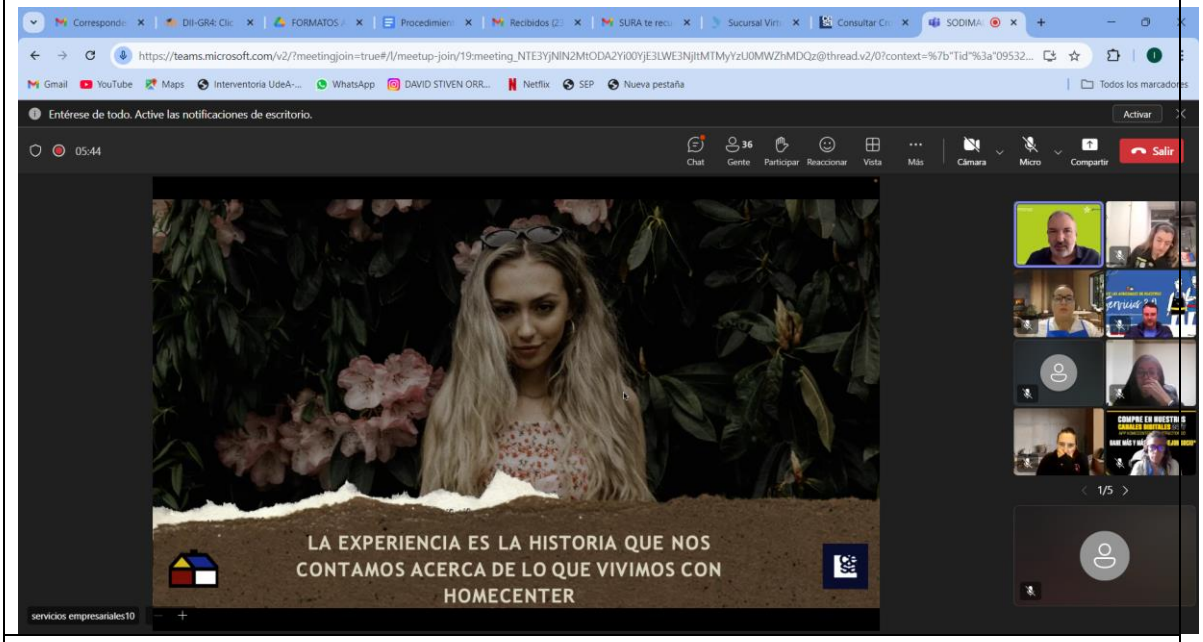

Porque diseñar la EXPERIENCIA OMNICANAL de los clientes y empleados de HOMECENTER?
EL DISEÑO ES LA EDUCACIÓN DEL DESEO
Cuanto más elevados sean los deseos, mejores deberán ser los productos, los servicios y las experiencias.
- RAUL AMIGO

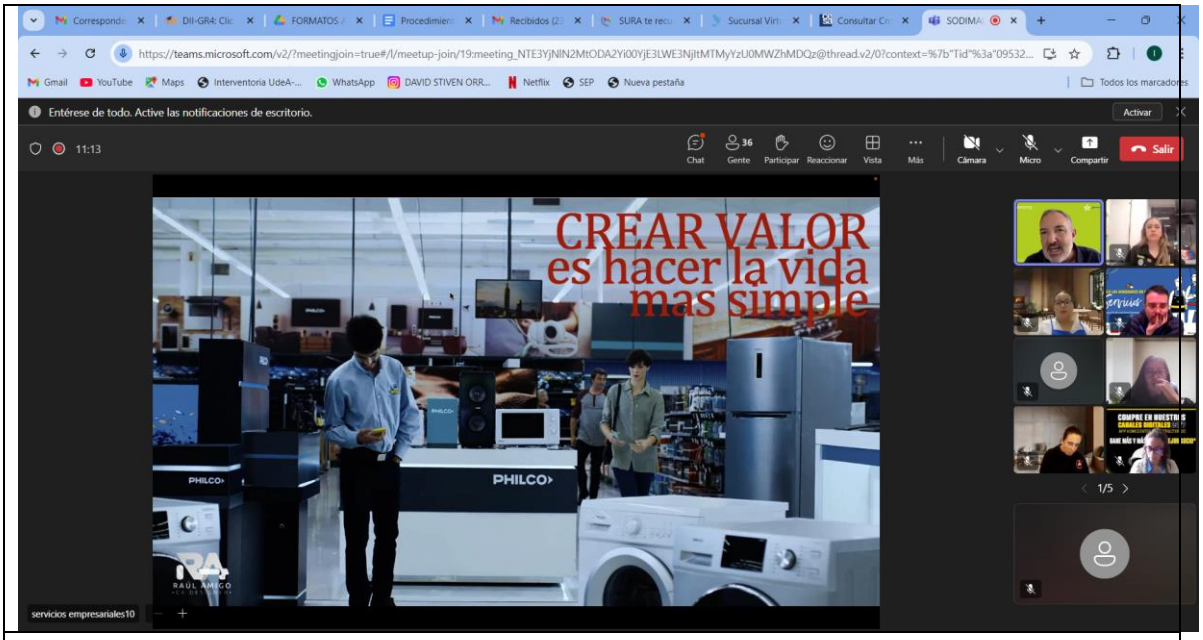

Estar centrados en LAS PERSONAS vale más que ser una marca conocida
Europeos
Americanos
Asiáticos

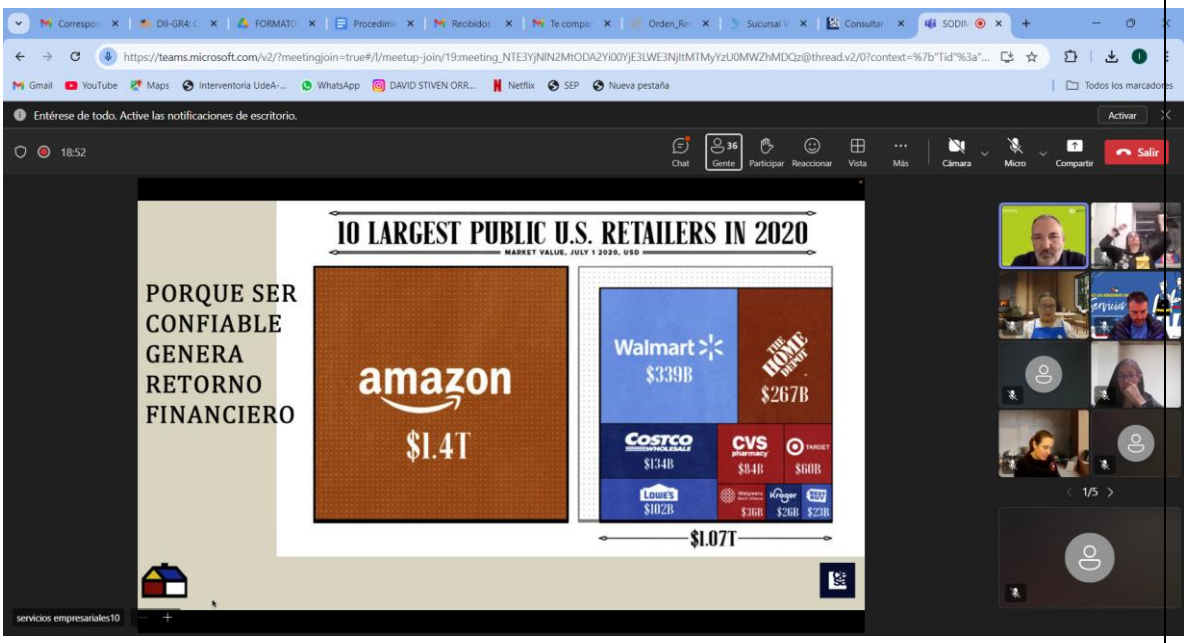

Entérese de todo. Active las notificaciones de escritorio.
Activar
01:21
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
La grabación se ha iniciado.
Iniciado por Edwin Giovanny Sierra León. Al asistir a esta reunión, acepta que se le grabe.
Directiva de privacidad
EN EL MUNDO TAN NOS ESPERA
LA ÚNICA ALTERNATIVA
QUE TENDREMOS DE SER EXITOSOS SERÁ
A TRAVÉS DE LAS EXPERIENCIAS QUE LES
HAGAMOS VIVIR A NUESTROS CLIENTES Y
EMPLEADOS
1/5
servicios empresariales10

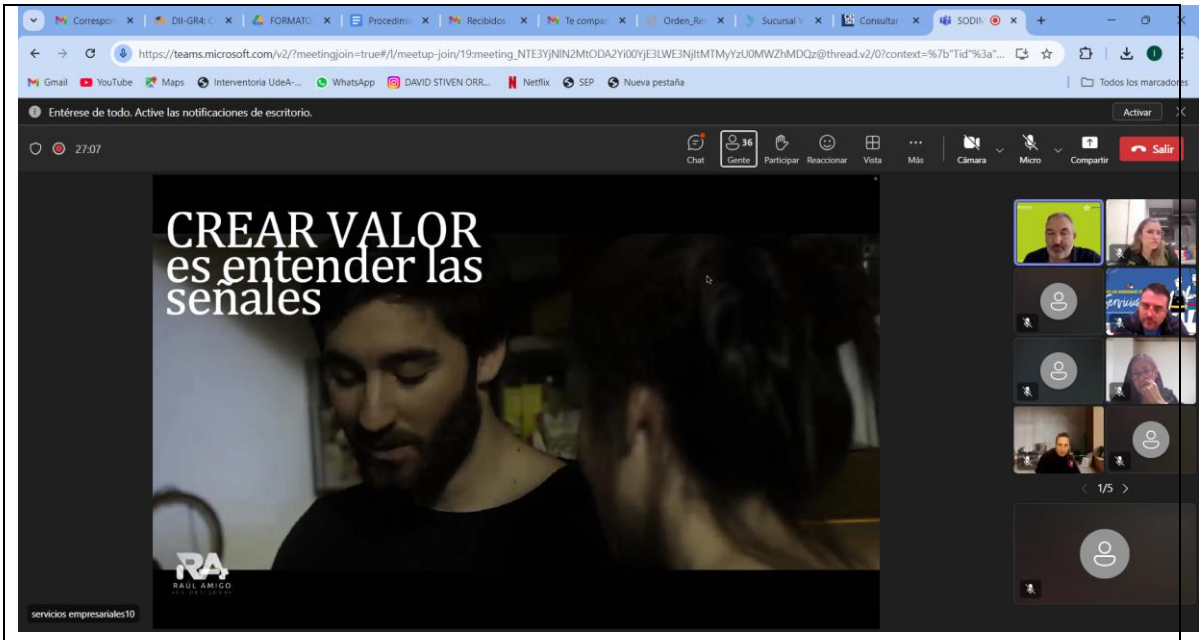

Entérese de todo. Active las notificaciones de escritorio.
Activar
03:55
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
FCE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
SENA
HOMECENTER
La marca
HOMECENTER
es una asociación
en la mente de clientes
y empleados,
que logran vincular atributos
FUNCIONALES, ECONÓMICOS
y EMOCIONALES
con una HISTORIA FUTURA
1/5
servicios empresariales10

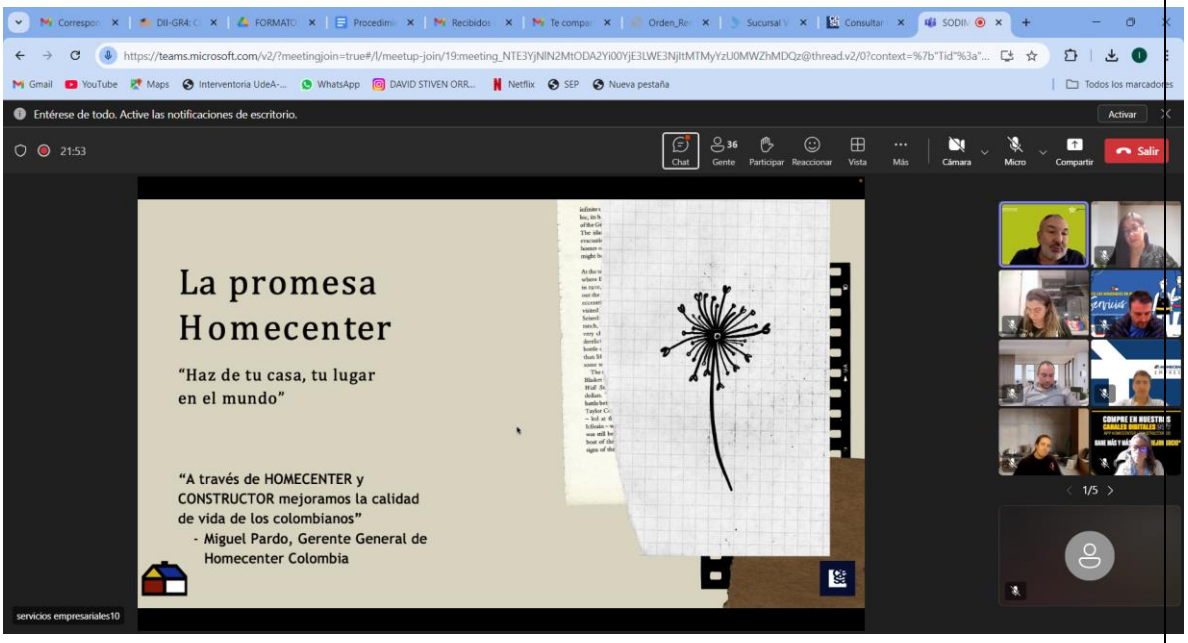

Entérese de todo. Active las notificaciones de escritorio.
Activar
05:21
Salir
... que luego se convertirá en recuerdo a través de la experiencia
All stories are true. But some of them never happened.
James A. Owen
"COMO MIEMBROS DE HOMECENTER SOMOS RESPONSABLES DE HACER REALIDAD LAS HISTORIAS QUE TODAVÍA NO OCURRIERON"
servicios empresariales10

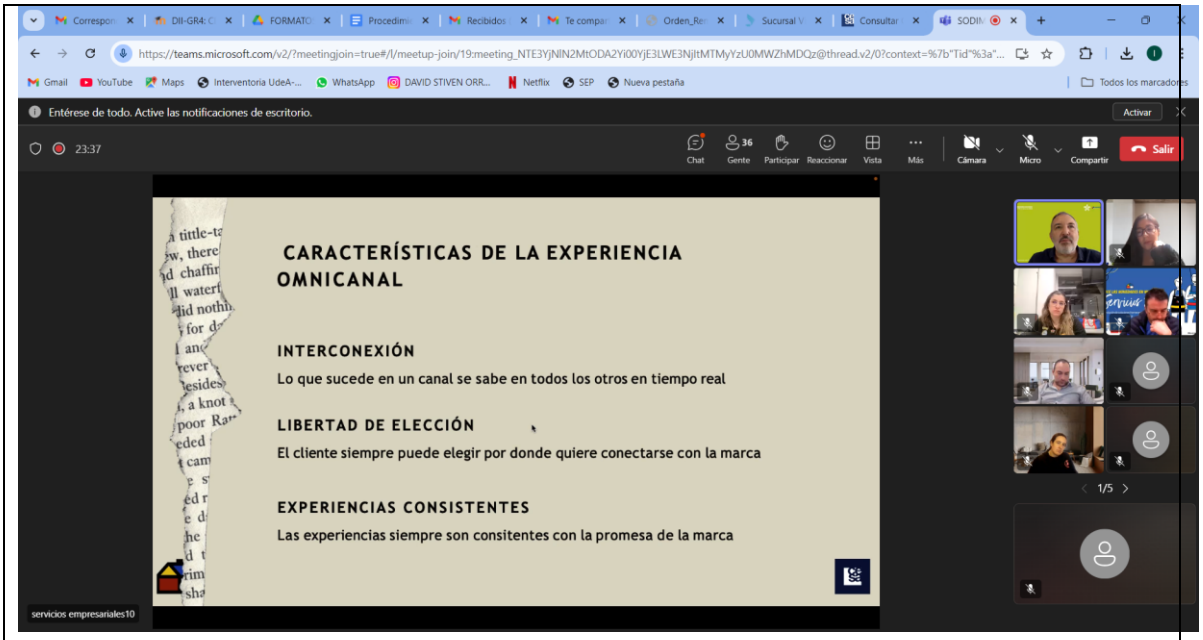

Entérese de todo. Active las notificaciones de escritorio.
Activar
05:44
Salir
LA EXPERIENCIA ES LA HISTORIA QUE NOS CONTAMOS ACERCA DE LO QUE VIVIMOS CON HOMECENTER
servicios empresariales10

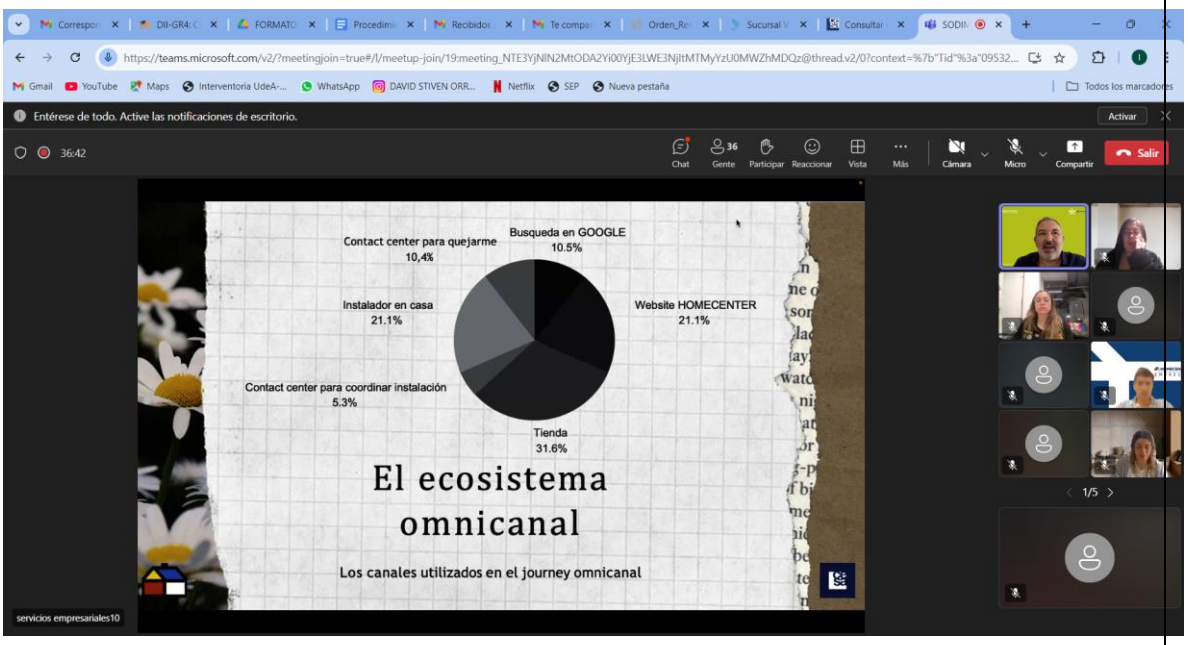

Entérese de todo. Active las notificaciones de escritorio.
Activar
11:13
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
CREAR VALOR
es hacer la vida
mas simple
PHILCO
servicios empresariales10

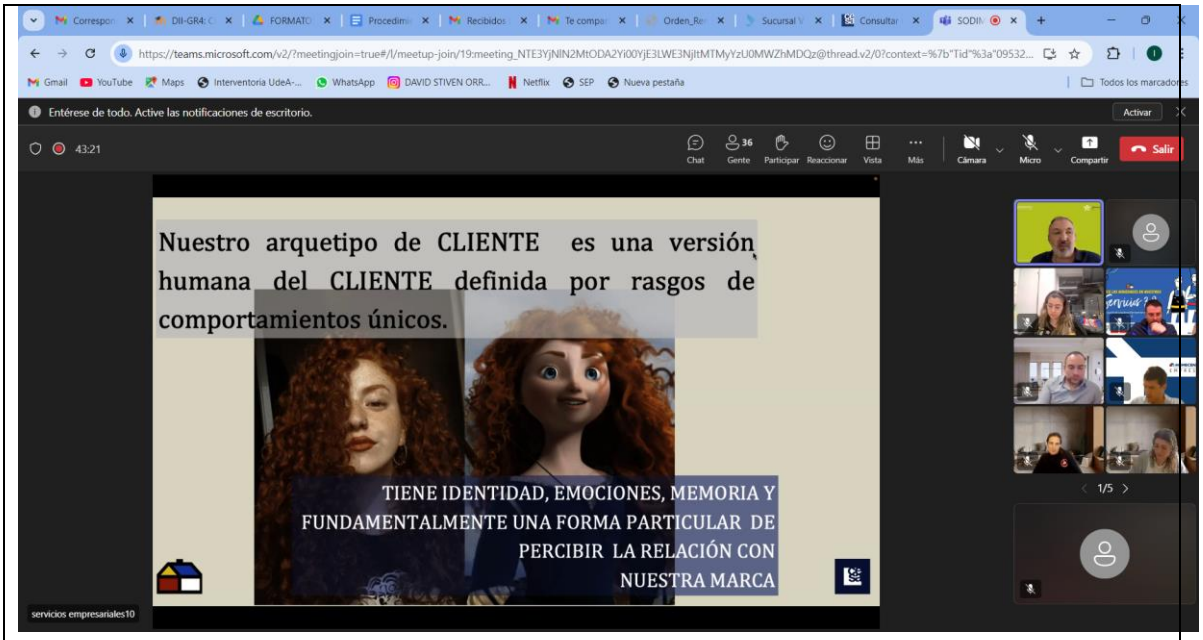

Entérese de todo. Active las notificaciones de escritorio.
Activar
18:52
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
PORQUE SER
CONFIABLE
GENERA
RETORNO
FINANCIERO
10 LARGEST PUBLIC U.S. RETAILERS IN 2020
MARKET VALUE, JULY 1 2020, USD
amazon
$1.4T
Walmart
$339B
THE HOME DEPOT
$267B
COSTCO WHOLESALE
$134B
CVS pharmacy
$84B
TARGET
$60B
LOWE'S
$102B
$1.07T
servicios empresariales10


Entérese de todo. Active las notificaciones de escritorio.
Activar
27:07
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
CREAR VALOR
es entender las
señales
RAUL AMIGO
servicios empresariales10
1/5

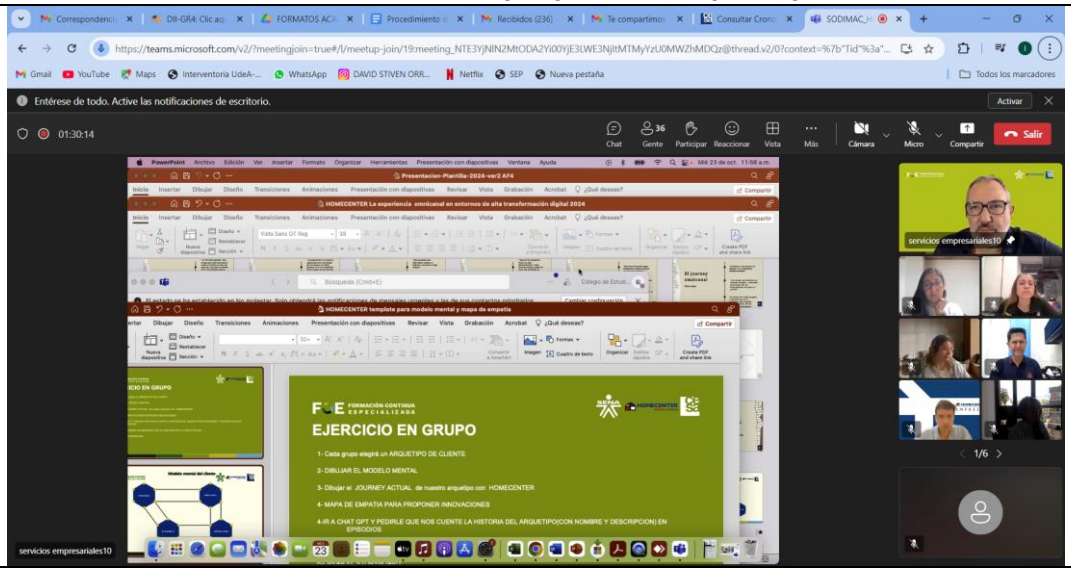

Entérese de todo. Active las notificaciones de escritorio.
Activar
21:53
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
La promesa
Homecenter
"Haz de tu casa, tu lugar
en el mundo"
"A través de HOMECENTER y
CONSTRUCTOR mejoramos la calidad
de vida de los colombianos"
- Miguel Pardo, Gerente General de
Homecenter Colombia
servicios empresariales10
1/5


Entérese de todo. Activate las notificaciones de escritorio.
Activar
23:37
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
CARACTERÍSTICAS DE LA EXPERIENCIA OMNICANAL
INTERCONEXIÓN
Lo que sucede en un canal se sabe en todos los otros en tiempo real
LIBERTAD DE ELECCIÓN
El cliente siempre puede elegir por donde quiere conectarse con la marca
EXPERIENCIAS CONSISTENTES
Las experiencias siempre son consitentes con la promesa de la marca
1/5
servicios empresariales10

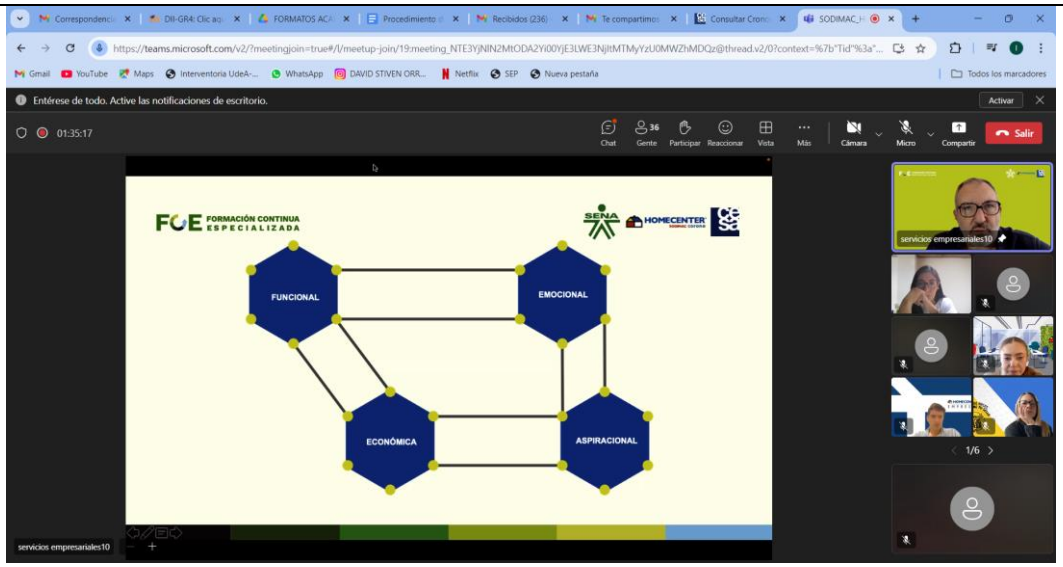

Entérese de todo. Activate las notificaciones de escritorio.
Activar
36:42
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Contact center para quejarme 10,4%
Busqueda en GOOGLE 10.5%
Instalador en casa 21.1%
Website HOMECENTER 21.1%
Contact center para coordinar instalación 5.3%
Tienda 31.6%
El ecosistema omnicanal
Los canales utilizados en el journey omnicanal
1/5
servicios empresariales10

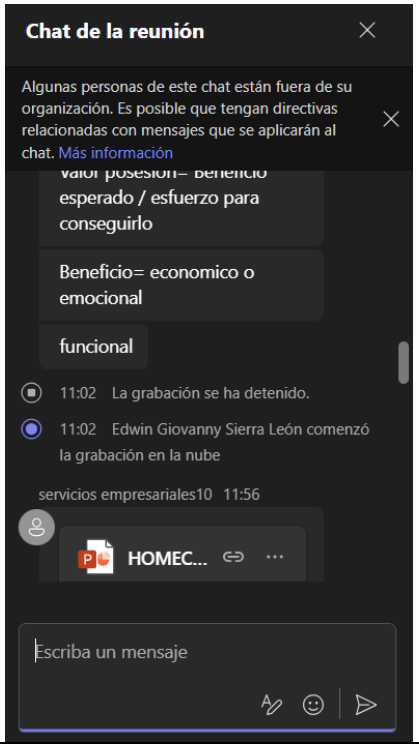


Interacciones en el chat por parte de los participantes

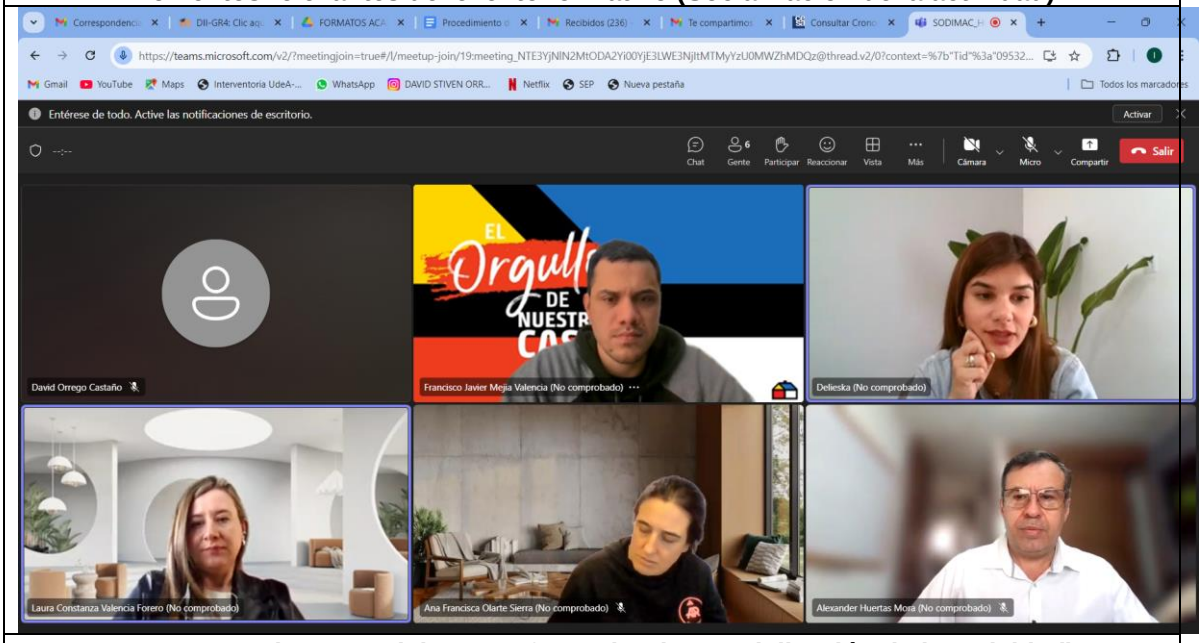


Interacciones en el chat por parte de los participantes

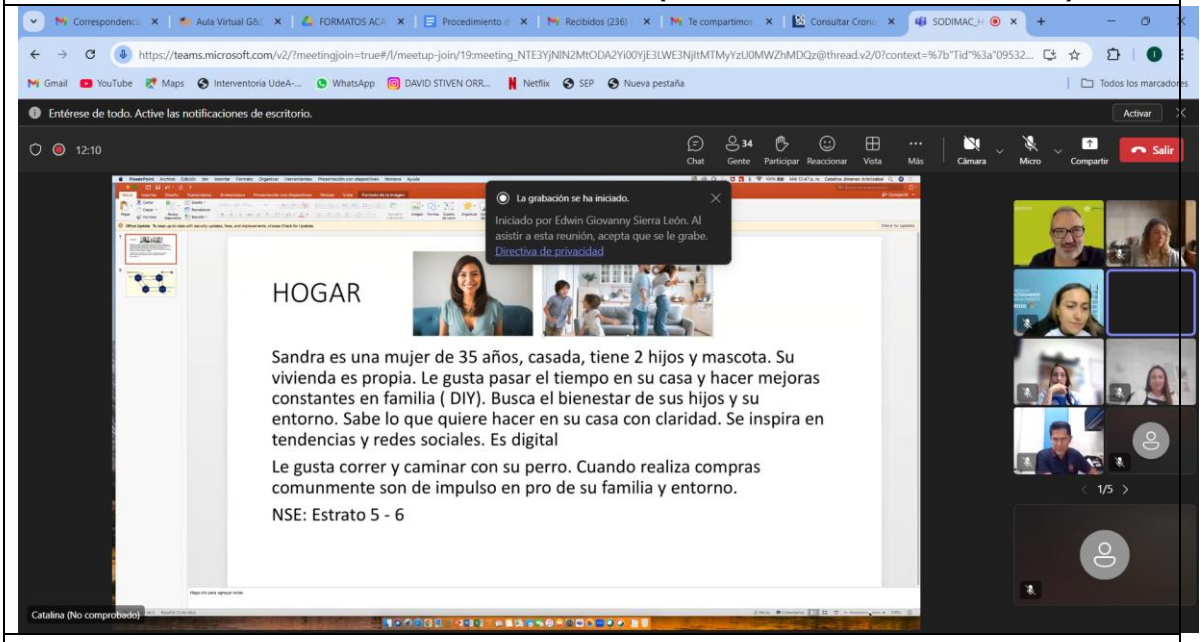


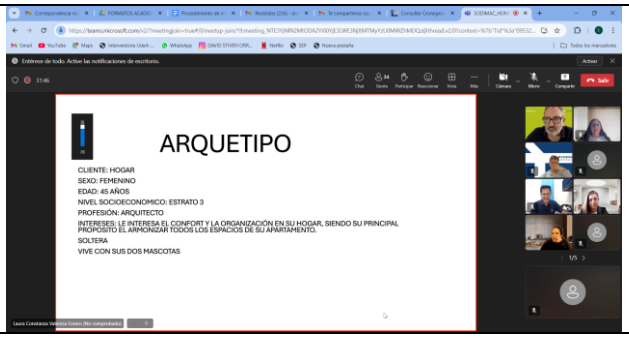


Momentos relevantes del evento formativo (Socialización de la actividad)



Momentos relevantes del evento formativo (Socialización de la actividad)



Momentos relevantes del evento formativo (Socialización de la actividad)


10. CONCEPTO ACÁDEMICO

La Interventoría concluye que, en esta acción de formación, el docente fue idóneo para impartir la unidad temática (UT2 - experiencia omnicanal en entornos de alta transformación digital). El desarrollo de la AF cumplió con los objetivos de Desplegar mejores prácticas para la gestión del retail que permitan a los colaboradores formular e
implementar estrategias orientadas a mejorar la experiencia del cliente bajo un enfoque de omnicanalidad. y marco de formación en el trabajo.

Con respecto a los temas educativos encontrados en la plataforma podemos concluir que: el impacto de la formación se encuentra totalmente alineados con los objetivos de esta acción de formación, con las unidades temáticas desarrolladas que permiten el logro de los objetivos y con el perfil del beneficiario en el que se evidencio la necesidad de formación, además de adquirir destreza.

La organización de la AF y el material utilizado es un aspecto positivo para la visita realizada. Por tanto, la Interventoría encuentra favorable, en términos académicos y pedagógicos, el desarrollo de esta AF.

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

DAVID STIVEN ORREGO
Interventor Académico
Proyecto Interventoría SENA
Universidad de Antioquia

Copia: Dra. Rusby Cecilia Vargas Almeida – Coordinadora del Grupo de Gestión para la Productividad y Competitividad

Proyectó: David Stiven Orrego Castaño – Interventor
Revisó: Martha Álvarez – Coordinadora académica