Bogotá D.C., 22 de diciembre de 2024

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

Conviniente	SODIMAC COLOMBIA S A.
NIT	800.242.106-2
Convenio n.°	CO1.PCCNTR.6820940 DE 2024
Nombre de la acción formativa	AF3-CONSTRUYENDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE DEL FUTURO.
Modalidad	Presencial
Grupo	1
Unidad temática	UT3 – IMPLEMENTACIÓN.
Tipo de evento formativo	MAXIMIZANDO TÚ PROCESO.
Metodología	Teórico-practico
Lugar de ejecución	Bogotá D.C - CRA 68D # 80-72
Fecha de visita	21/11/2024
Hora de la visita	1:00 pm a 5:00 pm
Interventor académico	Sergio Eduardo Montenegro Vásquez
Interventor que realiza la visita	María Angélica Rojas Bravo

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

1. DATOS DEL CAPACITADOR

- Nombre: Daniel Alberto Meza Ramírez
- Identificación: C.C 1.018.466.464

- Nombre: Luis Enrique Fajardo Jiménez
- Identificación: C.C 19.467.325

- Nombre: Mario Sigfrido Huertas López
- Identificación: C.C 12.963.461

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: La acción de formación visitada es la **AF3 CONSTRUYENDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE DEL FUTURO**, en su unidad temática UT3 **–** IMPLEMENTACIÓN, la cual se imparte con metodología teórico-práctica, habilidad didáctica que permite la apropiación de saberes de forma eficiente, diligente y dialógica.

La acción formativa, busca aplicar mejoras puntuales en el proceso de definición de los objetivos estratégicos de la compañía a mediano y largo plazo para impactar la gestión de la experiencia del cliente futuro.

Así mismo, esta acción de formación corresponde y da cuenta del objetivo del proyecto que busca cerrar las brechas de capital humano identificadas para los colaboradores de SODIMAC Colombia S.A., de todos los niveles organizacionales, mediante el adelanto de acciones de formación a la medida de las necesidades de la empresa, potenciando su desarrollo productivo y competitivo; a través de la maximización de los beneficios de la hiperaceleración digital que adelantan gracias al fortalecimiento de la gestión estratégica y de retail, la gestión de la experiencia del cliente y de los colaboradores y la consolidación de prácticas de trabajo ágil al interior de la organización.

Estructuralmente el espacio físico de enseñanza-aprendizaje dio lugar a un dialogo razonado, crítico y reflexivo entre los beneficiarios y los capacitadores. Se confirmó la participación activa de los asistentes, a través de cada una de las intervenciones realizadas con la ejecución de actividades como: -Foros de discusión de clases, talleres, trabajo en grupo y elaboración de mapas de valor. Dichas actividades de aprendizaje guardan coherencia con la modalidad de formación y la metodología planteada. Durante la sesión, el espacio de encuentro estuvo dispuesto y organizado para que se lograra de forma individual y en grupo, el análisis concluyente de la unidad temática abordada.

Atendiendo a la modalidad presencial, se señala que el evento “Maximizando tu proceso” inicio y finalizó en el tiempo previsto, por lo que cumplió oportuna y responsablemente con el horario programado. Los docentes capacitadores estuvieron en toda la sesión.

Durante la visita se verificaron los siguientes aspectos:

- La acción de formación se ejecutó en el tiempo límite establecido. En este caso, el encuentro visitado se desarrolló de 1:00 pm a 5:00 pm.
- La duración de la hora académica de la AF cumplió con en el tiempo determinado, según el tipo de evento formativo “Maximizando tu proceso”.
- En total el encuentro visitado se llevó a cabo en una sesión para un total de 3 horas de trabajo en la jornada.
- La acción de formación **AF3 CONSTRUYENDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE DEL FUTURO**, en su unidad temática **UT3 – IMPLEMENTACIÓN,** corresponde a la propuesta de formación aprobada al conviniente.

3.2. Uso de imagen institucional del SENA: Se valida el uso de las piezas graficas aprobadas por el SENA. El uso de la imagen institucional del SENA se acredita en los siguientes instrumentos: plantilla de presentación PowerPoint, video y cartillas, con backing digital de alta resolución, material utilizado durante el desarrollo de la sesión.

Al inicio de la sesión, se verifica la reproducción del jingle. De igual forma, se constata que todas las piezas graficas utilizadas corresponden a las aprobadas por el SENA.

3.3 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 evidencio proyección en la presentación inicial de la sesión 2 visitada y se verificó en el material gráfico utilizado (cartillas y presentación en PowePoint).

Adicionalmente, al indagar con los beneficiarios, estos expresan y confirman que conocen que el evento de formación es gratuito y ratifican que ninguno pago por asistir.



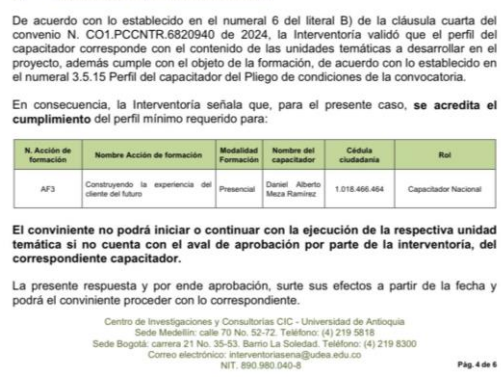
3.4 Beneficiarios: El número de beneficiarios esperados de acuerdo con el cronograma y la propuesta aprobada es de 10, en la visita se encontraron 13 personas matriculadas para la acción de formación y participantes en el grupo objeto de revisión.

- Los beneficiarios se encuentran registrados y asignados en el evento formativo.
- Los beneficiarios registrados no se encontraron duplicados.
- Todos los beneficiarios registrados en la lista de asistencia, estuvieron presentes en el seminario.

El área funcional de los beneficiarios es: Comercial, estrategia e innovación, operaciones y transporte a clientes, atendiendo a que corresponden a las estructuras organizacionales donde se agrupan los trabajadores a beneficiar con la acción de formación. El análisis de necesidades de formación no depende linealmente del área funcional, sino de los procesos en los que participa el trabajador, por lo que puede haber más de un área funcional involucrada en la formación. En el caso de esta acción, son las áreas funcionales que liderarán el proyecto elegido para el programa Maximizando tu proceso.

3.5 Capacitador: Los docentes a cargo de la sesión formativa son los profesionales Daniel Alberto Meza Ramírez identificado con cedula 1.018.466.464, Luis Enrique Fajardo Jiménez identificado con cedula 19.467.325 y Mario Sigfrido Huertas López identificado con cedula 12.963.461, los cuales fueron avalados por la interventoría. Durante sus intervenciones demostraron conocimiento y experticia con respecto a la orientación y desarrollo de los contenidos temáticos, nociones de uso de herramientas digitales, capacidad de mantener una comunidad de aprendizaje amigable, asertividad y liderazgo para motivar y mediar la sesión. La interacción con los beneficiarios, estuvo enmarcada bajo la premisa del rendimiento, la escucha y el acompañamiento cálido.

Cabe mencionar que se generó modificación respecto al capacitador inicial registrado con el nombre Nelson Alfonso Gómez Cruz y se reemplazó por Daniel Alberto Meza Ramírez autorizado por la interventoría según oficio con fecha 20 de noviembre 2024.



3. RESPUESTA DE LA INTERVENTORÍA

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del literal B) de la cláusula cuarta del convenio N. CO1.PCCNTR.6820940 de 2024, la Interventoría validó que el perfil del capacitador corresponde con el contenido de las unidades temáticas a desarrollar en el proyecto, además cumple con el objeto de la formación, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.5.15 Perfil del capacitador del Pliego de condiciones de la convocatoria.

En consecuencia, la Interventoría señala que, para el presente caso, **se acredita el cumplimiento** del perfil mínimo requerido para:

N. Acción de formación	Nombre Acción de formación	Modalidad Formación	Nombre del capacitador	Cédula ciudadanía	Rol
AF3	Construyendo la experiencia del cliente del futuro	Presencial	Daniel Alberto Meza Ramírez	1.018.466.464	Capacitador Nacional

El conviniente no podrá iniciar o continuar con la ejecución de la respectiva unidad temática si no cuenta con el aval de aprobación por parte de la interventoría, del correspondiente capacitador.

La presente respuesta y por ende aprobación, surte sus efectos a partir de la fecha y podrá el conviniente proceder con lo correspondiente.

Centro de Investigaciones y Consultorías CIC - Universidad de Antioquia
Sede Medellín: calle 70 No. 52-72. Teléfono: (4) 219 5818
Sede Bogotá: carrera 21 No. 35-53. Barrio La Soledad. Teléfono: (4) 219 8300
Correo electrónico: interventoriasena@udea.edu.co
NIT. 890.980.040-8
Pág. 4 de 6

Se valida que los profesionales aprobados que participaron en la ejecución del convenio y que llevaron a cabo la instrucción pedagógica, portaban el carné físico que los identifico como capacitadores de la formación, dando cumplimiento a los siguientes aspectos:

- El carné contenía 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 estaba firmado por el director de proyecto.
- Se tuvieron en cuenta los lineamientos establecidos por el SENA en el anexo de imagen institucional.

3.6 Material de formación: El material de formación cumple con las condiciones aprobadas en el proyecto. Cartilla física “Maximizando tu proceso construyendo la experiencia del cliente del futuro”. Esta orientó, estimuló y facilitó el desarrollo de la acción de formación y el proceso de enseñanza aprendizaje durante la sesión.

4 CONDICIONES DEL AMBIENTE DE FORMACIÓN

4.1 Modalidad presencial

Se logró verificar que las condiciones físicas del lugar con relación a: capacidad de aula, equipo especializado; mobiliario requerido; luz; ventilación, condiciones de seguridad industrial y de bioseguridad (de acuerdo con la normatividad nacional y local vigente), estuvieron acordes al evento y permitieron el óptimo desarrollo de las actividades propuestas.

Por lo que durante la visita se evidenció lo siguiente:

4.1.1 Ayudas y equipos para la formación: Los recursos tecnológicos utilizados para la ejecución de la Acción de Formación, fueron: Televisor y computador, durante el uso de los mismos, no presentaron fallas y por el contrario facilitaron la proyección de las diapositivas y videos en alta calidad.

4.1.2 Aulas, salones y auditorios: el aula utilizada para el desarrollo del curso contó con buena iluminación y ventilación, acústica clara, temperatura apropiada, mobiliario flexible. Los recursos de aprendizaje en buena disposición y el espacio estuvo apropiado para las actividades realizadas, todos los beneficiarios tuvieron un lugar cómodo para ubicarse. Lo anterior, acorde por lo aprobado en el proyecto del conviniente.

Con respecto, a la caracterización del salón en cuanto al contexto de su ubicación; se indica que está situado en una zona de fácil acceso lo que posibilita fácilmente el traslado de los beneficiarios a la formación.

5 SEGUIMIENTO ACADÉMICO

Enfoque de la acción de formación: El enfoque de la acción de Formación es Formación en el trabajo, proceso que busca que los empleados adquieran conocimientos, habilidades y eficiencia en su puesto laboral. Por lo que SODIMAC COLOMBIA SA, apuesta por la capacitación continua y el desarrollo profesional de sus trabajadores, empresa cuya actividad principal es la compra, venta, distribución, fabricación, producción, importación, exportación, transporte y comercialización de productos. Por esta razón la elección del sector y subsector Comercio es la más alineada tanto para el sector a beneficiar como para los beneficiarios a impactar.

6 HALLAZGOS

Durante el desarrollo de la visita, no se evidenciaron hallazgos.

7 RECOMENDACIONES

El encuentro Maximizando tu futuro, dio cuenta de los objetivos del proyecto, por lo que se invita a seguir dando cumplimiento con las responsabilidades de formación, como se evidenció en la sesión visitada.

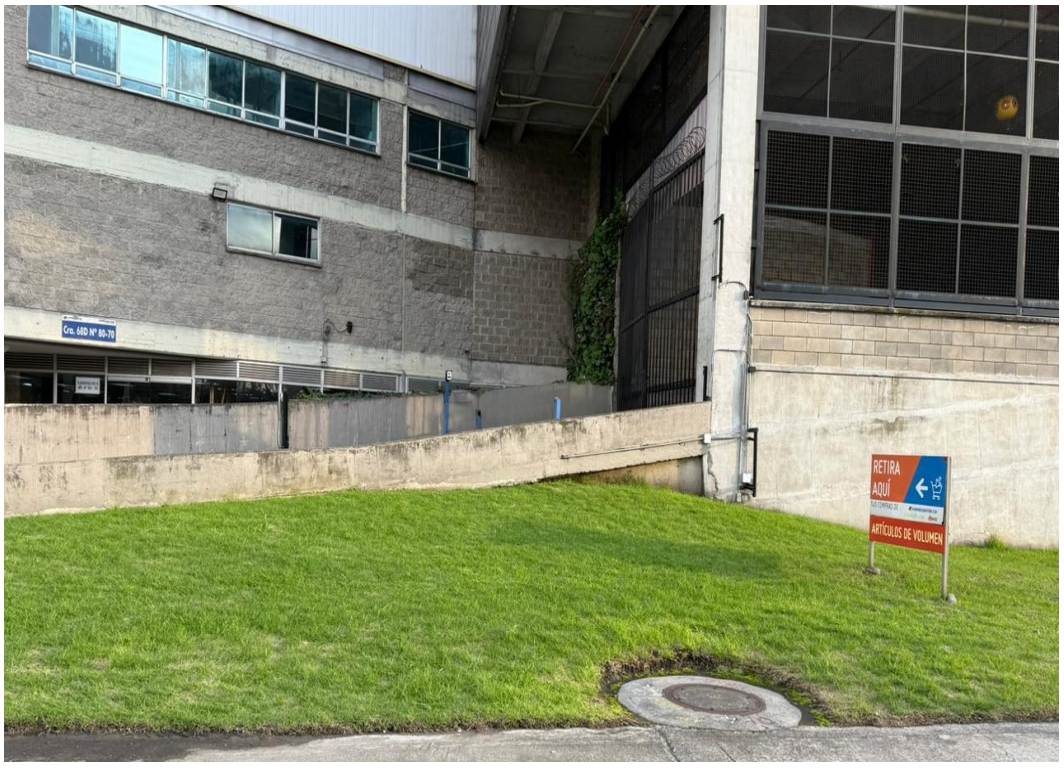
8 CONCLUSIONES

- La formación se llevó a cabo de manera presencial en un lugar y espacio adecuado, de fácil acceso, permeado por un ambiente cálido.
- En el espacio asignado se desarrollaron los temas y actividades planeadas según la programación del cronograma general. Lo anterior, permitió a los participantes comprender detalladamente las temáticas abordadas según cada elemento que la componen y participar activamente en el proceso formativo de enseñanza-aprendizaje.
- La didáctica metodológica utilizada en el encuentro de formación, se desarrolló en su componente teórico-práctico, vinculo a los participantes en la construcción de saberes y propicio espacios para el trabajo colectivo.
- La disposición del lugar permitió un buen desempeño en el cumplimiento de las actividades propuestas para el momento de la sesión.
- El diseño estructural, de planeación y ejecución de la sesión, facilitó una gestión más dinámica e ilustrativa, de tal forma que los beneficiarios de forma autónoma, y bajo la premisa de intereses propios, participaron del proceso de capacitación.

- 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 utilizado, estuvo disponible y organizado consecutivamente para los beneficiarios y participantes en el espacio de aprendizaje, durante todo el desarrollo de la sesión.
- Los temas abordados fueron afines y pertinentes de acuerdo a lo indicado y sugerido en el proyecto aprobado.
- Los capacitadores que moderaron la sesión corresponden a los programados por el Conviniente y son los aprobados por la Interventoría.
- Los participantes evidenciaron intervención activa en el proceso de formación, a través de mediaciones con opiniones, preguntas y mensajes.

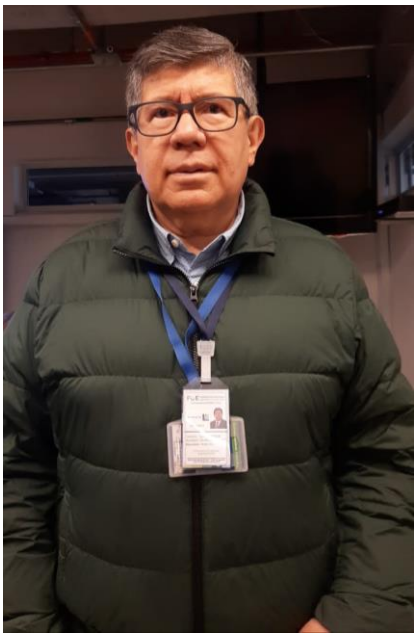
9 REGISTRO VISUAL

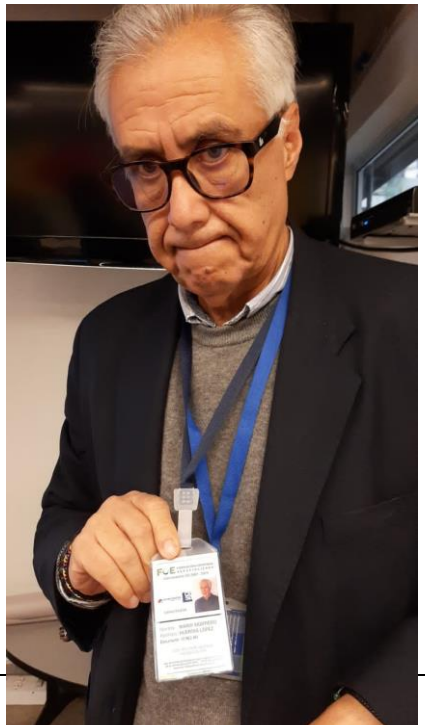
A continuación se detalla el registro visual recolectado durante la visita:

Fachada del lugar donde se ejecuta la acción de formación


Capacitador







Carné y cédula del capacitador











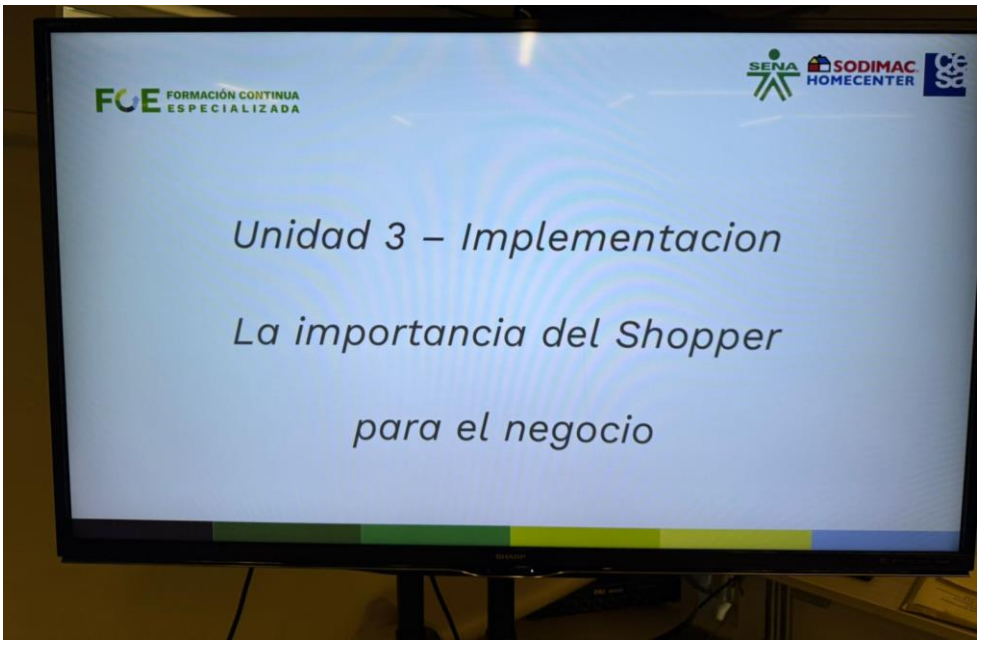


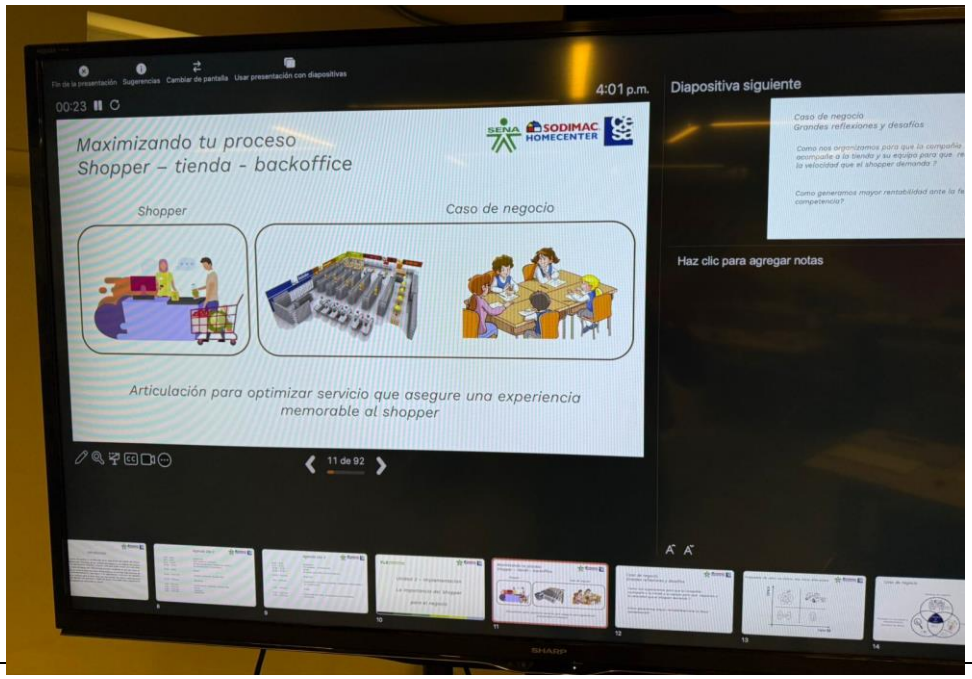


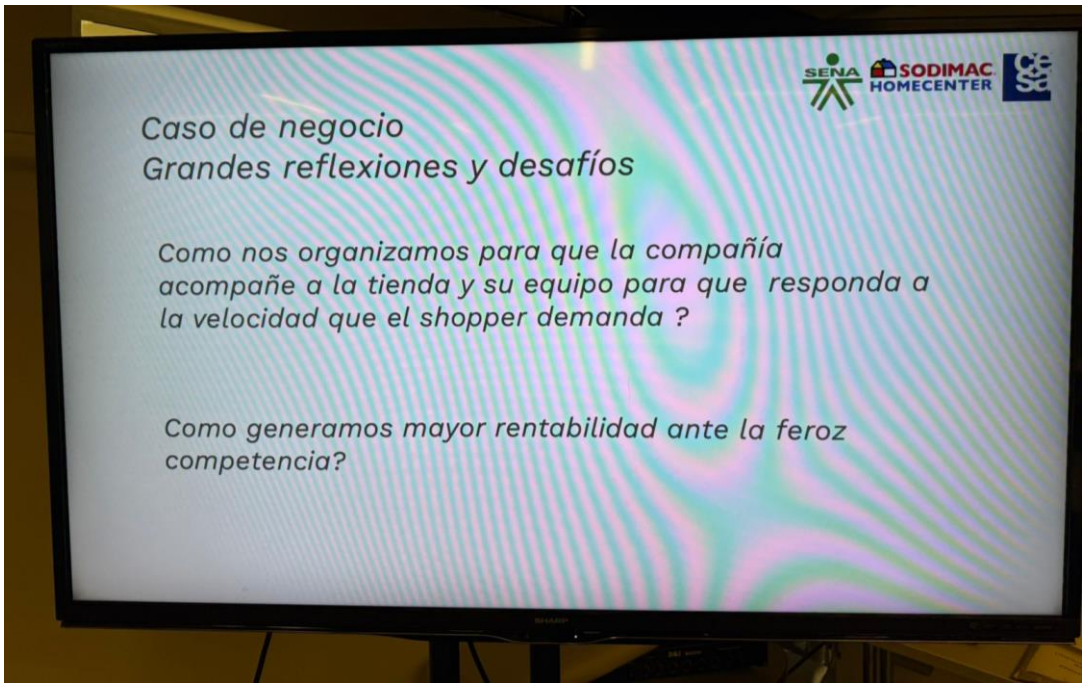
El interventor con el capacitador y el grupo visitado



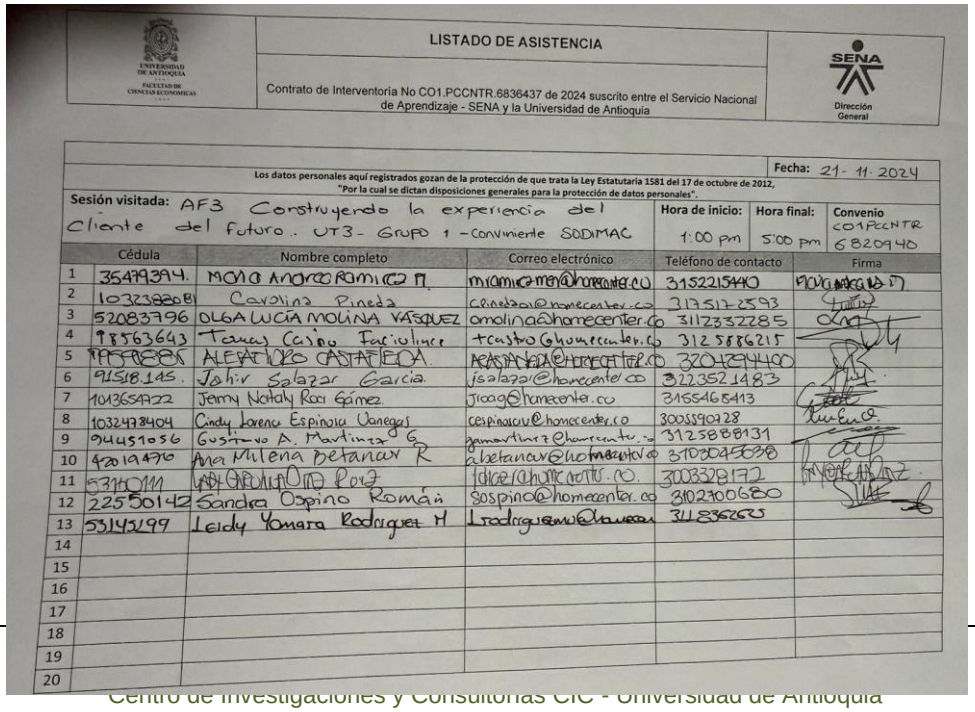
Unidad temática desarrollada en la sesión







Beneficiarios asistentes a la acción de formación



LISTADO DE ASISTENCIA

Contrato de Interventoria No CO1.PCCNTR.6836437 de 2024 suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y la Universidad de Antioquia

Fecha: 21-11-2024

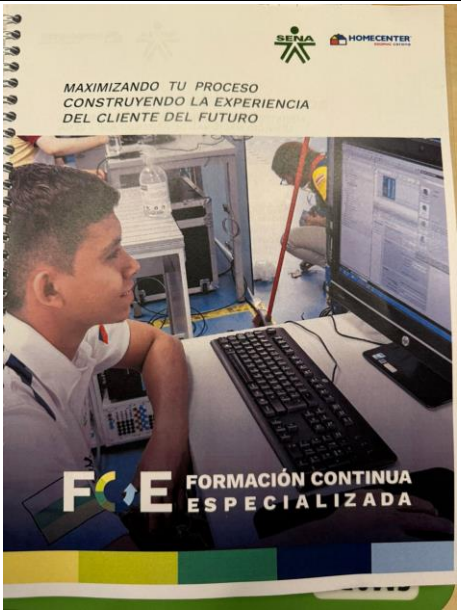
Los datos personales aquí registrados gozan de la protección de que trata la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

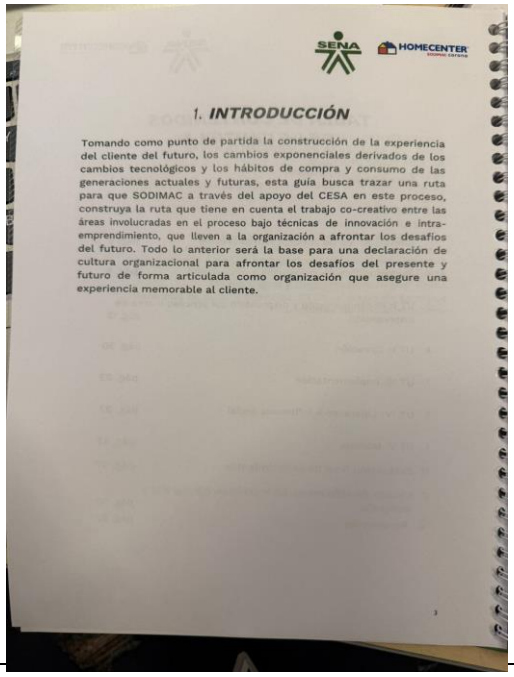
Sesión visitada: AF3 Construyendo la experiencia del Cliente del futuro. UT3- Grupo 1 -Conviviente SODIMAC | Hora de inicio: 1:00 pm | Hora final: 5:00 pm | Convenio CO1PCCNTR 6820940

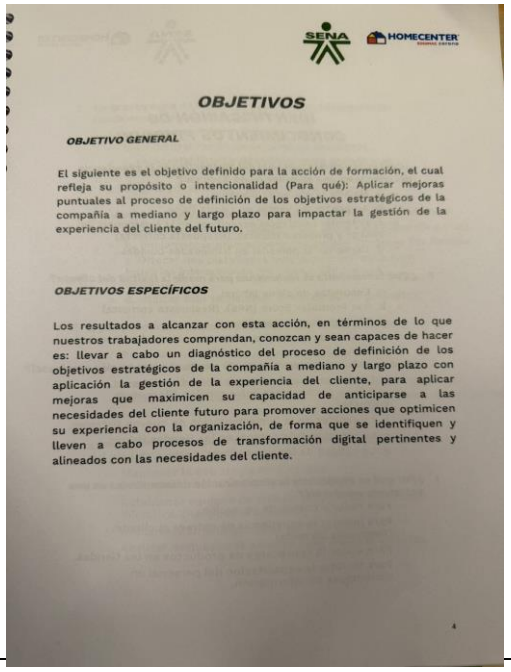
	Cédula	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono de contacto	Firma
1	35479394	MONICA ANDREA ROMICO M.	mromico@homecenter.co	3152215440	
2	1032382081	Carolina Pineda	cpineda2@homecenter.co	3175172593	
3	52083796	OLGA LUCIA MOLINA VASQUEZ	omolina@homecenter.co	3172332285	
4	98563643	Tomas Castro Facultad	tcastro6@homecenter.co	3125886215	
5	[illegible]	ALEJANDRO CASTAÑEDA	[illegible]	3204294400	
6	91518.145	Johir Salazar Garcia.	jsalazar@homecenter.co	3223521483	
7	1013654722	Jenny Natally Rios Gómez.	jrios@homecenter.co	3155465413	
8	1032473404	Cindy Lorena Espinosa Vanegas	cespinosav@homecenter.co	3005590728	
9	94451056	Gustavo A. Martinez G.	gamartinez@homecenter.co	3125888131	
10	42019490	Ana Milena Betancur R	abetancur@homecenter.co	3103045038	
11	53140111	[illegible]	[illegible]	3003328172	
12	22550142	Sandra Ospino Romain	sospino@homecenter.co	3102100680	
13	53145199	Leidy Yomara Rodriguez H	lrodriguezh@homecen	3128562[illegible]	
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

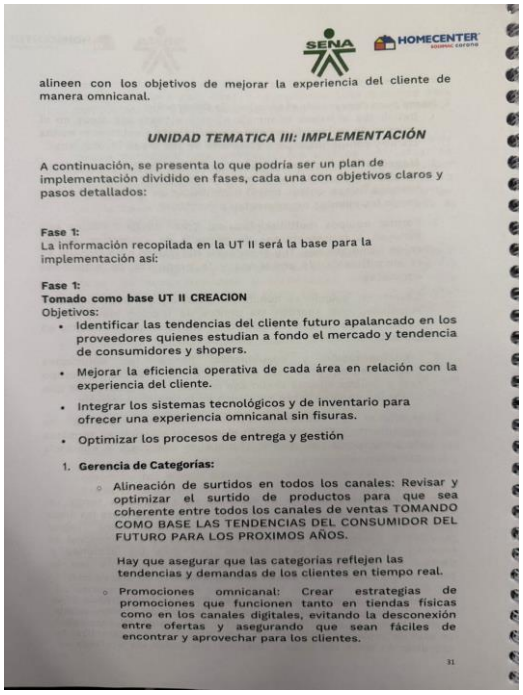
Material de formación (cubierta – contenido – contracubierta)











alineen con los objetivos de mejorar la experiencia del cliente de manera omnicanal.

UNIDAD TEMATICA III: IMPLEMENTACIÓN

A continuación, se presenta lo que podría ser un plan de implementación dividido en fases, cada una con objetivos claros y pasos detallados:

Fase 1:
La información recopilada en la UT II será la base para la implementación así:

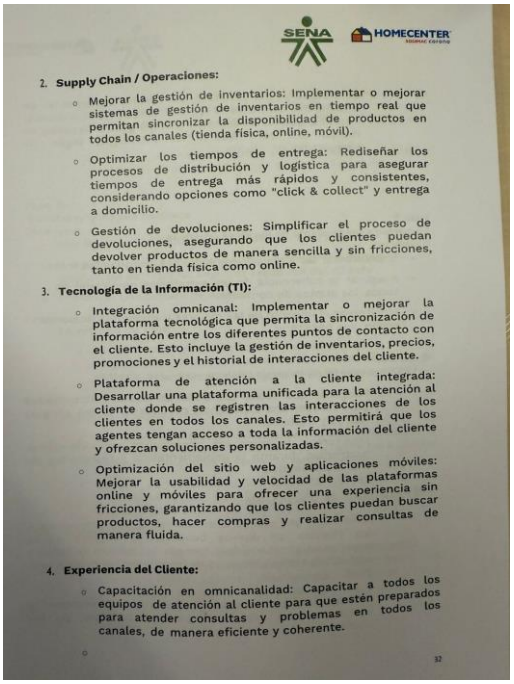
Fase 1:
Tomado como base UT II CREACION
Objetivos:

- Identificar las tendencias del cliente futuro apalancado en los proveedores quienes estudian a fondo el mercado y tendencia de consumidores y shopers.
- Mejorar la eficiencia operativa de cada área en relación con la experiencia del cliente.
- Integrar los sistemas tecnológicos y de inventario para ofrecer una experiencia omnicanal sin fisuras.
- Optimizar los procesos de entrega y gestión

1. **Gerencia de Categorías:**
   - Alineación de surtidos en todos los canales: Revisar y optimizar el surtido de productos para que sea coherente entre todos los canales de ventas TOMANDO COMO BASE LAS TENDENCIAS DEL CONSUMIDOR DEL FUTURO PARA LOS PROXIMOS AÑOS.

     Hay que asegurar que las categorías reflejen las tendencias y demandas de los clientes en tiempo real.
   - Promociones omnicanal: Crear estrategias de promociones que funcionen tanto en tiendas físicas como en los canales digitales, evitando la desconexión entre ofertas y asegurando que sean fáciles de encontrar y aprovechar para los clientes.

31



2. **Supply Chain / Operaciones:**
   - Mejorar la gestión de inventarios: Implementar o mejorar sistemas de gestión de inventarios en tiempo real que permitan sincronizar la disponibilidad de productos en todos los canales (tienda física, online, móvil).
   - Optimizar los tiempos de entrega: Rediseñar los procesos de distribución y logística para asegurar tiempos de entrega más rápidos y consistentes, considerando opciones como "click & collect" y entrega a domicilio.
   - Gestión de devoluciones: Simplificar el proceso de devoluciones, asegurando que los clientes puedan devolver productos de manera sencilla y sin fricciones, tanto en tienda física como online.
3. **Tecnología de la Información (TI):**
   - Integración omnicanal: Implementar o mejorar la plataforma tecnológica que permita la sincronización de información entre los diferentes puntos de contacto con el cliente. Esto incluye la gestión de inventarios, precios, promociones y el historial de interacciones del cliente.
   - Plataforma de atención a la cliente integrada: Desarrollar una plataforma unificada para la atención al cliente donde se registren las interacciones de los clientes en todos los canales. Esto permitirá que los agentes tengan acceso a toda la información del cliente y ofrezcan soluciones personalizadas.
   - Optimización del sitio web y aplicaciones móviles: Mejorar la usabilidad y velocidad de las plataformas online y móviles para ofrecer una experiencia sin fricciones, garantizando que los clientes puedan buscar productos, hacer compras y realizar consultas de manera fluida.
4. **Experiencia del Cliente:**
   - Capacitación en omnicanalidad: Capacitar a todos los equipos de atención al cliente para que estén preparados para atender consultas y problemas en todos los canales, de manera eficiente y coherente.

32



Imagen institucional SENA

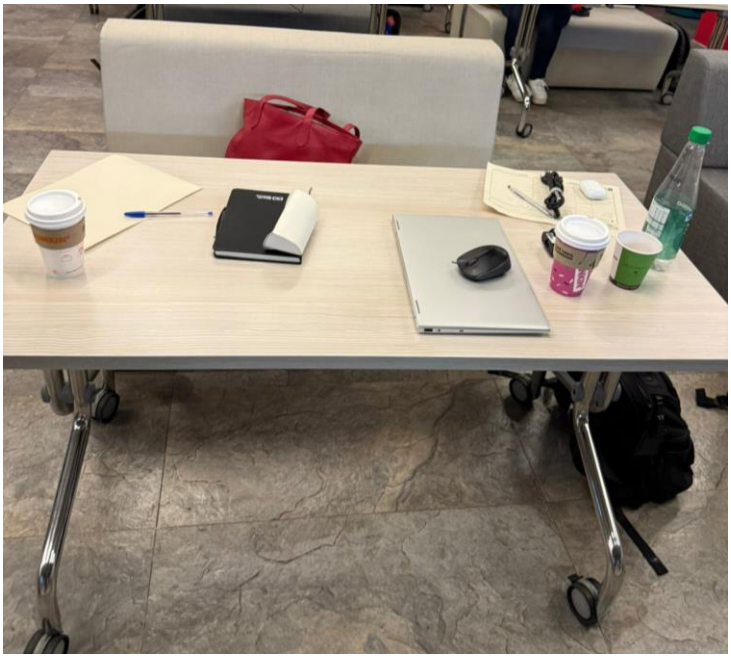




Ayudas y equipos



Espacio de formación (salón, sillas, etc.)



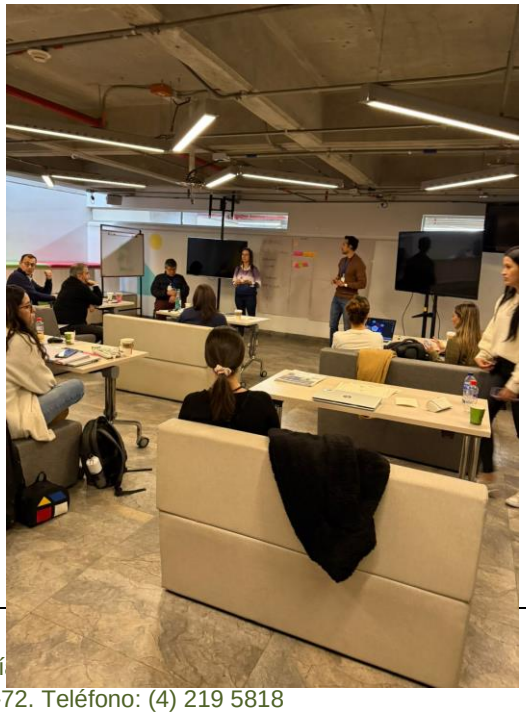


Orientación docente









Conversatorio critico e interpretativo

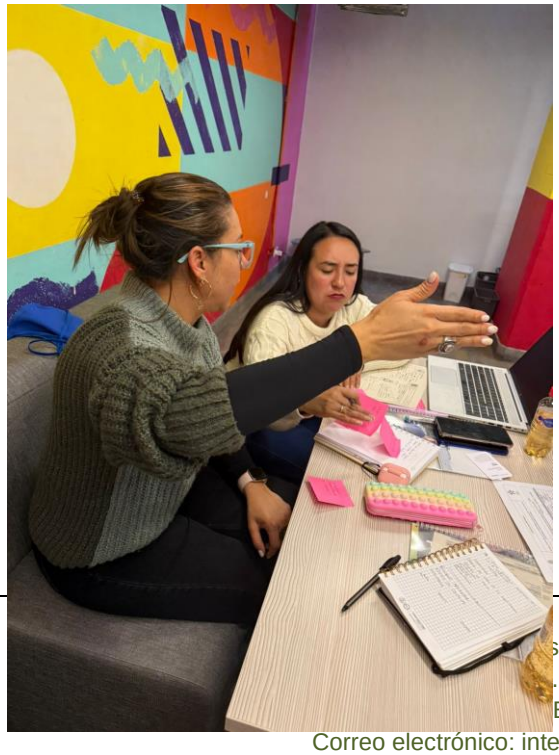




Analisis de casos



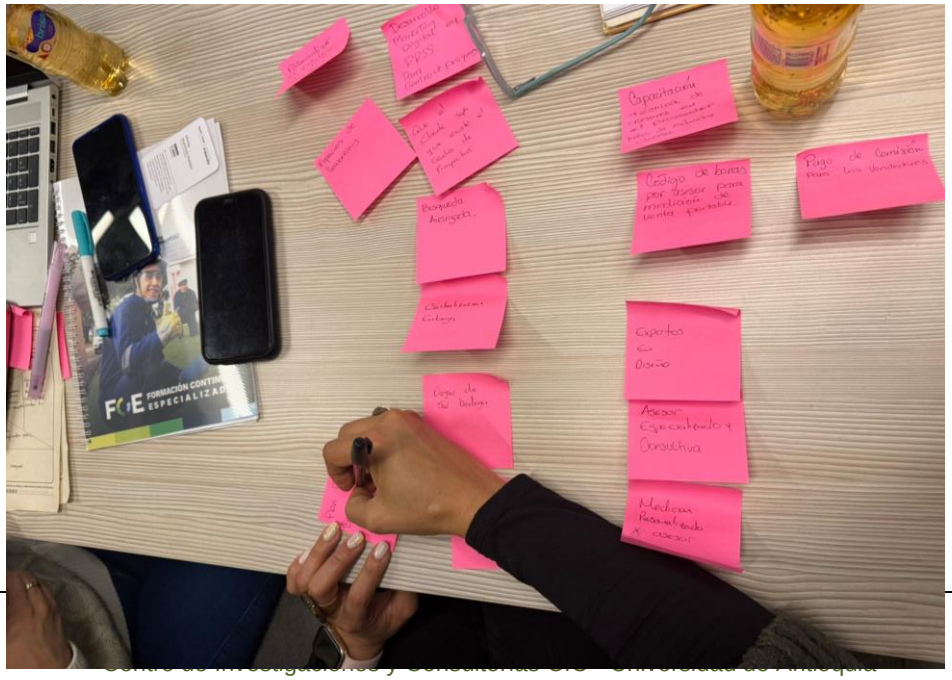
Actividad en grupo





Productos como resultado de las actividades prácticas





10. CONCEPTO ACÁDEMICO

La acción de formación desarrollada en tiempo real y en modalidad presencial como metodología pedagógica de aprendizaje, detalla elementos explicables, aclaratorios y específicos, que contribuyen a la ejecución del encuentro y que son afines con la conceptualización, sistematización y despliegue de los contenidos temáticos de forma coherente y acorde a la unidad 3.

Por otra parte, los beneficiarios con el acompañamiento y asesoramiento de los docentes capacitadores, quienes de forma eficaz, dispuesta y con material determinado abordaron la sesión formativa **UT3 - IMPLEMENTACIÓN**, perteneciente a la acción de formación **AF3 CONSTRUYENDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE DEL FUTURO** logran participar del análisis de la información general y especifica prevista en el proyecto. Así mismo, se evidencia que la ejecución metodológica del encuentro presencial, aporta síntesis importantes para definir, elaborar y desarrollar hipótesis situacionales y en contexto, consideradas herramientas significativas para el quehacer de los involucrados, relacionadas con sus responsabilidades laborales y profesionales.

Este encuentro de saberes, refleja la importancia de incorporar sistemática y de forma planificada, practicas dirigidas a la innovación; además, permite la correlación para aprender y debatir ideas respecto a la intencionalidad pedagógica de la acción de formación. Un espacio con intención, que permite aplicar metodologías agiles para descubrir e implementar mejoras a los procesos en los que participan los empleados, buscando maximizar el valor generado en cada uno de sus componentes.

Los contenidos educativos socializados durante la sesión y el análisis de los mismos, respecto a la UT3, están encaminados a profundizar en aspectos relacionados con experiencia de cliente, change agile para el mejoramiento de procesos de cliente y herramientas de agile e innovación para el mejoramiento de la experiencia de cliente, cumpliendo con lo planeado.

Ahora bien, la apropiación conceptual del capacitador permite profundizar en el tema central " la experiencia del cliente del futuro", dentro de su función sitúa a los beneficiarios en la apropiación de saberes y lidera ejercicios prácticos de creación colectiva, asegurándose de la pertinencia y calidad de los mismos. Prepara a los funcionarios para aplicar efectivamente lo aprendido en sus contextos laborales.

Por último, los procesos de formación y dinámicas mencionadas en líneas anteriores, son abordadas de forma pertinente y asertiva, se relación con los objetivos de aprendizaje y

se presentan a partir de medios que facilitan un marco teórico- práctico en donde los beneficiarios son el centro del aprendizaje y la construcción del conocimiento tiene en cuenta la experiencia, la reflexión individual y colectiva; además permite aplicar los saberes en situaciones reales.

Un espacio que promueve el desarrollo de metodologías comunicativas para reconocer la incidencia de los temas, desde distintos ángulos; inspira la creatividad, el pensamiento crítico y la autonomía cognitiva.

Así pues, la acción de formación y la unidad temática detallada y observada bajo la modalidad de visita presencial cumple y es integral en su contenido con el objetivo y temas del proyecto aprobado.

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

DAVID ORREGO CASTAÑO
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: María Angélica Rojas – Interventor
Revisó: Martha Álvarez – Coordinadora académica