SC36-INTV-UNDECOSANTAMARTA-00943-2025
Al contestar por favor cite este número de consecutivo

Bogotá, 16 de noviembre de 2025

Señora
Rosa Delia Rueda Caicedo
Representante Legal
Rosa Delia Rueda Caicedo
Director de proyecto
UNDECO
Santa Marta - Magdalena

REFERENCIA:	Contrato CO1.PCCNTR.8288853. Interventoría técnica, jurídica, administrativa, financiera y contable a los convenios suscritos en el marco de las funciones de la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo.
ASUNTO:	Informe de visita N°7 Acción de formación USO REAL DE IA PARA AUMENTAR LA EFICIENCIA, PRESENCIA DIGITAL Y VENTAS. Convenio No.: CO1.PCCNTR.8354923 de 2025 Conviniente: UNDECO - ASOCIACIÓN UNIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES DE SANTA MARTA Modalidad: VIRTUAL Visitas en campo. Soporte de cumplimiento de la obligación Especifica interventoría N.2.8.2.26
ÁREA	Dirección de Proyecto Seguimiento

Conviniente:	UNDECO - ASOCIACIÓN UNIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES DE SANTA MARTA
NIT:	900.366.586
No. de convenio:	CO1.PCCNTR.8354923
Nombre de la acción	USO REAL DE IA PARA AUMENTAR LA EFICIENCIA, PRESENCIA DIGITAL Y VENTAS.
Modalidad:	VIRTUAL ASINCRÓNICA
Grupo:	4
Unidad Temática:	UT3 - ESTRATEGIAS DIGITALES PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
Tipo de evento formativo:	DIPLOMADO
Metodología:	TEÓRICO - PRÁCTICA
Lugar de ejecución:	MAGDALENA
Herramienta Empleada:	G&D CONSULTORES S.A.S
Link	https://gydvirtual.com.co/
Usuario	inteunde
Contraseña	inteunde
Material de Formación:	Cartilla digital
Fecha de la visita:	13/11/2025
Hora de la visita:	8:00:00 a. m.
Interventor académico:	ANDREA NATALIA PENAGOS PENAGOS
Interventor Líder:	GALICIA GÓMEZ

La firma Interventora SCAIPROYEKTA SAS BIC, en cumplimiento del objeto del contrato de interventoría No. CO1.PCCNTR. 8288853 de 2025, el cual consiste en prestar los servicios de interventoría técnica, administrativa, jurídica, financiera, contable de los convenios suscritos como resultado de la convocatoria DSNFT-0001-FCE-2025, del Programa de Formación Continua Especializada, al convenio suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y UNDECO - ASOCIACIÓN UNIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES DE SANTA MARTA , se permite presentar el informe de la visita a las acciones de formación realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

Nombre: Carlos Andres Leon Coronado
Identificación: Cc - Cedula De Ciudadanía 1082915777

2. OBJETIVOS DE LA VISITA

- Realizar seguimiento y control a las acciones de formación derivadas de los convenios especiales de cooperación suscritos por el SENA y UNDECO - ASOCIACIÓN UNIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES DE SANTA MARTA

- Verificar el cumplimiento de las actividades de capacitación programadas en los cronogramas aprobados por la Interventoría.

- Constatar que la ejecución de la acción formativa cumple con lo planeado, incluyendo el uso de metodologías, materiales aprobados y recursos físicos o digitales empleados.

- Revisar y validar la cantidad de beneficiarios participantes por grupo, asegurando correspondencia con lo reportado en el formato y evidencias documentales.

A continuación, se presentan los resultados de la visita a las acciones de formación.

3. DESARROLLO DE LA VISITA

3.1 Detalles de la acción de Formación

La acción de formación desarrollada es USO REAL DE IA PARA AUMENTAR LA EFICIENCIA, PRESENCIA DIGITAL Y VENTAS.

La acción de formación se desarrolla bajo la modalidad VIRTUAL, lo que implica que la formación se desarrolla en plataforma virtual. . La metodología empleada fue TEÓRICO - PRÁCTICA combinando la explicación conceptual con la aplicación práctica, de manera que se equilibraron los contenidos con la participación de los asistentes. Finalmente, el tipo de evento correspondió a un DIPLOMADO, proceso académico de mayor duración e intensidad, con varias unidades temáticas y metodologías combinadas.

La información presentada estuvo alineada con la unidad temática programada y aprobada, garantizando la pertinencia académica del evento.

Durante la sesión se generaron espacios adecuados de participación y resolución de dudas, favoreciendo la interacción de los beneficiarios.

3.2 Beneficiarios

El número de asistentes fue inferior al aprobado en el cronograma, presentando una variación que afecta el cumplimiento de la meta establecida y la planificación prevista. Se registró la asistencia de 38 beneficiarios frente a los 35 programados.

3.3 Capacitador

- Se verificó que el capacitador corresponde al aprobado por la interventoría cumpliendo con lo establecido.

3.4 Centro de atención al usuario [CAU]

Se evidenció que la plataforma no cuenta con un Centro de Atención a Usuarios – CAU. Se evidencia Centro de soporte GyD consultores al que se ingresa por correo electrónico, lo cual no reemplaza el CAU. Es importante recordar que el CAU constituye un mecanismo obligatorio para brindar atención ágil y oportuna a los beneficiarios, conforme a los lineamientos establecidos en el Anexo 12 – Guía de Ejecución de Convenios. Dicho anexo señala que los canales de atención deben garantizar una respuesta eficaz, inmediata y coherente con las necesidades del proceso formativo, asegurando un acompañamiento real y en tiempo razonable para resolver inquietudes técnicas, operativas o académicas.

4. VALIDACIÓN DE ASPECTOS VERIFICADOS Y APROBADOS

4.1 Gratuidad de la formación

En el desarrollo de la actividad se evidenció de manera clara y explícita el mensaje de gratuidad de la formación.

4.2 Uso de la imagen institucional del SENA

Se utilizaron las piezas gráficas y la imagen institucional del SENA en concordancia con las directrices establecidas.

4.3 Material de Formación

De acuerdo con el proyecto aprobado el material es el siguiente: CARTILLA DIGITAL

El material de formación entregado en este evento formativo coincide con el aprobado y corresponde a cartilla digital. Su pertinencia radica en que permite profundizar en los contenidos expuestos dentro de las temáticas abordadas, facilitando así el desarrollo de la acción de formación.

Este material se encuentra metodológicamente estructurado y cuidadosamente seleccionado para dar soporte a los temas tratados en el curso, orientados al fortalecimiento de la gestión estratégica en apoyo a la actividad empresarial. De esta manera, se convierte en un recurso útil para que los trabajadores encuentren respaldo y orientación en su proceso de aprendizaje.

Finalmente, es importante destacar que este material ha sido elaborado por expertos en la temática, garantizando la calidad y coherencia con los objetivos de la acción de formación.

4.4 Acceso a la plataforma

La plataforma cuenta con un limitante de tiempo de máximo ocho (8) días para terminar cada uno de los módulos y se puede acceder al momento de la revisión

5. SEGUIMIENTO ACADÉMICO

5.1 Sesiones asincrónicas

Las sesiones asincrónicas se desarrollan a través de la plataforma virtual dispuesta por el operador, permitiendo que los participantes accedan a los contenidos formativos en el horario que mejor se ajuste a su disponibilidad. Este formato favorece la autonomía del aprendizaje y garantiza el acceso continuo a los materiales pedagógicos, recursos audiovisuales y actividades evaluativas.

5.2 Enfoque de la acción de formación

La acción de formación va dirigida al personal de alta dirección y nivel estratégico, enfocada en actualizar y fortalecer conocimientos y habilidades; organizacionales para mejorar la gestión directiva, la toma de decisiones y la articulación con los equipos de trabajo. Esta capacitación busca cerrar brechas; identificadas en los niveles gerenciales, promoviendo el liderazgo estratégico y el alineamiento del talento humano con los objetivos institucionales, con el fin de incrementar la productividad y competitividad de las organizaciones.

6. REGISTRO VISUAL

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

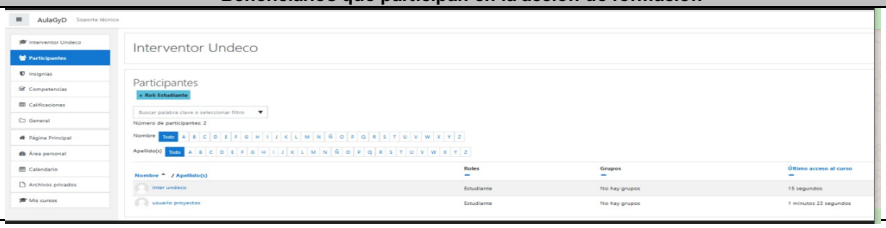
Video de Bienvenida



Gratuidad de la acción de formación



Beneficiarios que participan en la acción de formación



Capacitador

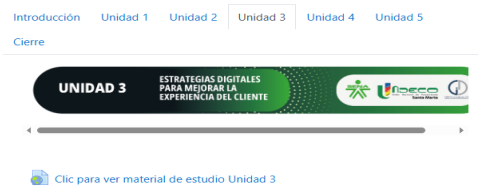


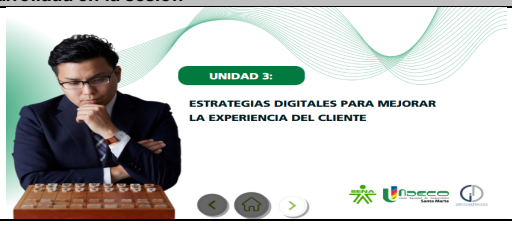
CARLOS ANDRES LEON CORONADO

Mensaje Añadir a contactos

Ingeniero Industrial, con Especialización en Finanzas y una sólida trayectoria en el diseño e implementación de estrategias de emprendimiento, desarrollo empresarial, intervención social y formación académica. Su experiencia abarca más de 10 años como consultor, docente y gestor de proyectos, desempeñándose en entidades como el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, Cámara de Comercio de Santa Marta, CUN, UNIMAGDALENA y otras organizaciones del Caribe colombiano.

Unidad temática desarrollada en la sesión



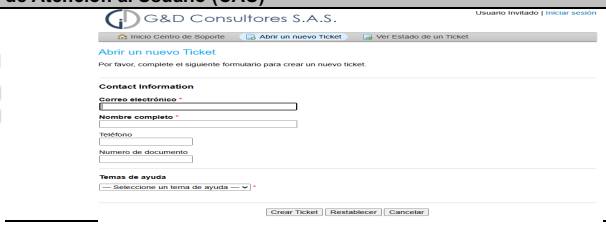


Interacciones en espacio de partipación y dudas (FORO)



Centro de Atención al Usuario (CAU)





Jingle del SENA



7. CONCEPTO ACADÉMICO

La acción de formación desarrollada bajo la modalidad VIRTUAL evidenció coherencia académica y metodológica con lo aprobado en el proyecto. La metodología aplicada, de carácter TEÓRICO - PRÁCTICA, permitió equilibrar la exposición conceptual con ejercicios prácticos y espacios de participación activa de los beneficiarios, favoreciendo así la apropiación y aplicación de los conocimientos.

El evento, estructurado como un(a) DIPLOMADO por unidades temáticas, garantizó la pertinencia de los contenidos, los cuales se mantuvieron alineados con la unidad temática programada y aprobada, contribuyendo al logro de los objetivos de aprendizaje.

8. HALLAZGOS

El Centro de Atención al Usuario no responde de manera ágil y eficiente las solicitudes presentadas por los participantes, ni garantiza una atención oportuna.

9. RECOMENDACIONES

Se recomienda a UNDECO - Asociación Unión Nacional de Comerciantes de Santa Marta fortalecer los mecanismos de atención del Centro de Atención al Usuario (CAU), implementando protocolos que aseguren una respuesta oportuna, ágil y efectiva a las solicitudes de los beneficiarios. Es importante garantizar que los canales de comunicación estén permanentemente activos y cuenten con personal capacitado para resolver incidencias técnicas y académicas en el menor tiempo posible.

Asimismo, se sugiere establecer un sistema de seguimiento de casos y medición de tiempos de respuesta que permita monitorear la calidad del servicio brindado, junto con acciones de mejora continua orientadas a optimizar la experiencia del usuario dentro del entorno virtual de aprendizaje.

10. CONCLUSIONES

La acción de formación Uso real de IA para aumentar la eficiencia, presencia digital y ventas se desarrolló en coherencia con lo establecido en el proyecto, evidenciando calidad metodológica, pertinencia académica y cumplimiento de los objetivos planteados. La metodología teórico-práctica favoreció la apropiación de los contenidos y la aplicación de los conocimientos adquiridos a contextos reales del sector comercial.

Sin embargo, se identificó la necesidad de fortalecer la operatividad del Centro de Atención al Usuario (CAU), dado que las demoras en la atención de las solicitudes pueden afectar la experiencia formativa y la continuidad del proceso de aprendizaje. A pesar de este hallazgo, la ejecución general del evento demuestra compromiso institucional y una adecuada implementación de las estrategias pedagógicas definidas.

11. SOLICITUD DE ALCANCE

Teniendo en cuenta el hallazgo identificado respecto al Centro de Atención al Usuario (CAU), se solicita a UNDECO - Asociación Unión Nacional de Comerciantes de Santa Marta presentar un plan de acción en el que se detallen las medidas que se adoptarán para optimizar la atención a los beneficiarios y mejorar la gestión de soporte técnico y académico.

El plan deberá incluir:

Estrategias para garantizar la atención oportuna a las solicitudes.

Acciones de capacitación al personal responsable del CAU.

Mecanismos de seguimiento y control de tiempos de respuesta.

El documento deberá ser remitido a la interventoría en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción del presente informe, con el fin de realizar su revisión, validación y seguimiento correspondiente.

ANEXO. Formato de visita virtual

Omar Raúl Martínez Guerra
Director Interventoría
Proyecto Interventoría SENA

Galicia Gómez
Interventor Líder
Proyecto Interventoría SENA