SC36-INTV-ACOPIANTIOQUIA-01534-2025
Al contestar por favor cite este número de consecutivo

Bogotá, 30 de noviembre de 2025

Señor (a)
María Elena Ospina Torres
Representante Legal
Luis Carlos Pimienta Martinez
Director de proyecto
ACOPI ANTIOQUIA
Medellín (Antioquia)

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°23 A la acción de formación DISEÑO DE EXPERIENCIAS AUTOMATIZADAS CON IA CONVERSACIONAL Convenio No.: CO1.PCCNTR.8354189 de 2025 Conviniente: ACOPI - ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE ANTIOQUIA ACOPI ANTIOQUIA Modalidad: PRESENCIAL Visitas en campo. Soporte de cumplimiento de la obligación Especifica interventoría N.2.8.2.26
ÁREA	Dirección de Proyecto Seguimiento

Conviniente:	ACOPI - ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE ANTIOQUIA
NIT:	890,900,748
No. de convenio:	CO1.PCCNTR.8354189
Nombre de la acción formativa:	DISEÑO DE EXPERIENCIAS AUTOMATIZADAS CON IA CONVERSACIONAL
Modalidad:	PRESENCIAL
Grupo:	1
Unidad Temática:	UT3 - AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE DEL EMBUDO DE VENTAS UT4 - INDICADORES DE INTERACCIONES Y TOMA DE DECISIONES CON DATOS
Tipo de evento formativo:	CURSO
Metodología:	TEÓRICO - PRÁCTICA
Lugar de ejecución:	ANTIOQUIA, MEDELLIN
Herramienta Empleada:	N/A - N/A
Material de Formación:	Cartilla digital
Fecha de la visita:	27/11/2025
Hora de la visita:	8:00:00 a. m.
Hora inicio del evento:	8:00:00 a. m.
Hora fin del evento:	2:00:00 p. m.
Interventor académico:	ISABEL CARMONA
Interventor Líder:	LUZ OFELIA TORRES

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 ACOPI - ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE ANTIOQUIA se permite presentar el informe de la visita a las acciones de formación realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

Nombre: Nestor Velandia Garces
Identificación: Cc - Cedula De Ciudadanía 71753814

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 ACOPI - ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE ANTIOQUIA□

- 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, recursos físicos o digitales empleados y ambientes de aprendizaje adecuados.

- Revisar y validar la cantidad de beneficiarios participantes por grupo, asegurando correspondencia con el número de beneficiarios programados.

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 DISEÑO DE EXPERIENCIAS AUTOMATIZADAS CON IA CONVERSACIONAL

La acción de formación se desarrolla bajo la modalidad PRESENCIAL, lo que implica la asistencia física de los beneficiarios en un ambiente de aprendizaje adecuado. La metodología empleada fue TEÓRICO - PRÁCTICA combinando la explicación conceptual con la aplicación práctica, de manera que se equilibró la exposición del capacitador con la participación activa de los asistentes. Finalmente, el tipo de evento correspondió a un CURSO, estructurado en unidades temáticas con un enfoque teórico-práctico que facilitó la adquisición y aplicación de conocimientos

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. En el desarrollo de la sesión se registró la asistencia de 10 beneficiarios frente a los 30 programados.

3.3 Capacitador

Frente al desempeño del capacitador, lo observado durante el seguimiento es lo siguiente:

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

- El capacitador demostró amplio dominio del tema, resolviendo inquietudes y presentando los conceptos de forma clara y precisa.

- El capacitador mantuvo una comunicación fluida y respetuosa con los beneficiarios, promoviendo la participación activa.

- Se constató el uso adecuado de los medios audiovisuales, lo que facilitó la comprensión y el seguimiento de la temática presentada

- El capacitador manejó de manera adecuada los tiempos, garantizando el desarrollo completo de los conceptos teóricos.

- La parte práctica se desarrolló de forma apropiada, incluyendo trabajo grupal y preguntas que facilitaron la participación activa de los beneficiarios.

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

El material de formación entregado en este evento formativo coincide con el aprobado , el cual 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 Cumplimiento de Horario

La sesión inició puntualmente y se desarrolló en su totalidad conforme a la jornada programada.

4.5 Ambientes de aprendizaje

Durante la visita de interventoría se llevó a cabo la verificación de las condiciones de los ambientes de aprendizaje, evidenciándose lo siguiente:

- La capacidad del aula resulta suficiente para el número de beneficiarios, permitiendo el desarrollo de la formación en condiciones cómodas y seguras.

- El ambiente cuenta con iluminación adecuada, favoreciendo la visibilidad y el confort durante la formación.

- El ambiente dispone de ventilación suficiente, garantizando la circulación de aire y el confort de los beneficiarios.

- El mobiliario y equipos garantizan posturas correctas y condiciones ergonómicas para el bienestar de los beneficiarios.

- Se verificó que el mobiliario (sillas, pupitres, mesas) es suficiente y adecuado para el número de beneficiarios.

- Se dispone de computadores y proyectores en correcto funcionamiento.

- Se implementan protocolos de bioseguridad con señalización, ventilación y elementos de limpieza disponibles.

- El ambiente cuenta con extintores, señalización de emergencia y rutas de evacuación visibles y en buen estado.

- El ambiente garantiza accesibilidad con rampas, señalización y baños adaptados para personas con movilidad reducida.

- Durante la visita no se identificaron cambios respecto al lugar aprobado, manteniéndose las condiciones iniciales validadas.

5. SEGUIMIENTO ACADÉMICO

5.1 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:

Fachada y dirección del lugar

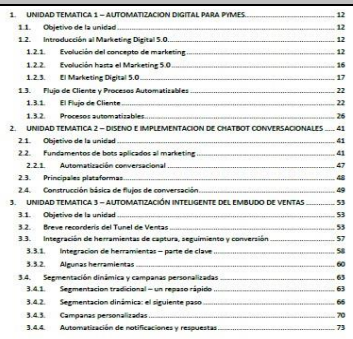

Salón donde se realiza el evento

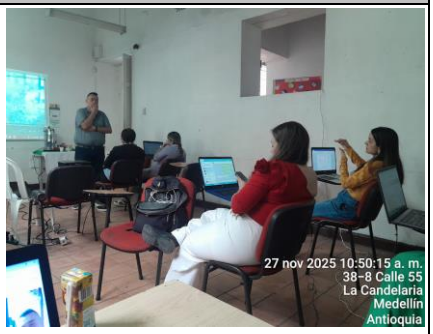

Cédula del docente


Material de formación


Video de bienvenida


Mensaje de gratuidad


Diapositiva de la unidad temática
  1. UNIDAD TEMATICA 1 – AUTOMATIZACION DIGITAL PARA PYMES 12 1.1. Objetivo de la unidad 12 1.2. Introducción al Marketing Digital 5.0 12 1.2.1. Evolución del concepto de marketing 12 1.2.2. Evolución hasta el Marketing 5.0 16 1.2.3. El Marketing Digital 5.0 17 1.3. Flujo de Cliente y Procesos Automatizables 22 1.3.1. El Flujo de Cliente 22 1.3.2. Procesos automatizables 26 2. UNIDAD TEMATICA 2 – DISEÑO E IMPLEMENTACION DE CHATBOT CONVERSACIONALES 41 2.1. Objetivo de la unidad 41 2.2. Fundamentos de bots aplicados al marketing 41 2.2.1. Automatización conversacional 47 2.3. Principales plataformas 48 2.4. Construcción básica de flujos de conversación 49 3. UNIDAD TEMATICA 3 – AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE DEL EMBUDO DE VENTAS 53 3.1. Objetivo de la unidad 53 3.2. Breve recorderis del Tunel de Ventas 53 3.3. Integración de herramientas de captura, seguimiento y conversión 57 3.3.1. Integracion de herramientas – parte de clave 58 3.3.2. Algunas herramientas 60 3.4. Segmentación dinámica y campanas personalizadas 63 3.4.1. Segmentacion tradicional – un repaso rápido 63 3.4.2. Segmentacion dinámica: el siguiente paso 66 3.4.3. Campanas personalizadas 70 3.4.4. Automatización de notificaciones y respuestas 73

Momentos relevantes
  

Interventor con capacitador


Equipo técnico utilizado


7. CONCEPTO ACADÉMICO

La acción de formación desarrollada bajo la modalidad PRESENCIAL evidenció coherencia académica y metodológica con lo aprobado en el proyecto. La metodología aplicada, de carácter TEÓRICO - PRÁCTICA, permitió equilibrar la exposición conceptual del capacitador 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) CURSO 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.

Frente al desempeño del capacitador, se constató cumplimiento de lo establecido por la interventoría, destacándose su dominio del tema, claridad en la explicación, uso adecuado de medios audiovisuales, manejo oportuno de los tiempos y capacidad para fomentar la participación a través de preguntas y trabajo grupal. Estas condiciones aseguraron un proceso de enseñanza-aprendizaje dinámico, organizado y efectivo, que fortaleció la experiencia académica de los beneficiarios.

8. HALLAZGOS

Durante la visita se identificó una no conformidad asociada a la asistencia de beneficiarios, dado que frente a los 30 participantes programados solo se registró la presencia de 10, lo cual genera una variación significativa frente a la meta establecida y afecta la correcta ejecución de la acción formativa. Algunos asistentes manifestaron que el curso venía realizándose habitualmente los días viernes, por lo que el cambio al día jueves pudo influir en la disminución de la asistencia.

9. RECOMENDACIONES

Se recomienda al conviniente fortalecer las estrategias de convocatoria y recordación para garantizar el cumplimiento del número de beneficiarios programados, dado que la baja asistencia constituye una no conformidad que afecta la meta establecida; adicionalmente, como oportunidad de mejora, se sugiere verificar previamente la exactitud de los datos del capacitador, ya que se evidenció que el número de cédula registrado no corresponde al indicado en la programación, por lo cual se recomienda ajustar los mecanismos de revisión interna para asegurar la coherencia de la información reportada; de igual manera, se invita a analizar el impacto que pueden generar cambios en los días u horarios habituales del curso con el fin de anticipar eventualidades que afecten la participación, y continuar implementando las buenas prácticas observadas durante la sesión, dado que el desarrollo académico y logístico se ajustó a lo aprobado por la interventoría.

10. CONCLUSIONES

La acción de formación se ejecutó conforme a la metodología, contenidos y recursos aprobados, evidenciándose un adecuado desempeño del capacitador, el uso pertinente del material formativo y el cumplimiento de los lineamientos institucionales establecidos; sin embargo, se identificó una no conformidad relacionada con la asistencia de beneficiarios, ya que solo participaron 10 de los 30 programados, situación que afecta el cumplimiento de la meta prevista para el grupo, aunque algunos participantes mencionaron que el cambio del día habitual del curso pudo influir en la asistencia.

11. SOLICITUD DE ALCANCE

En atención a la no conformidad identificada respecto a la asistencia de beneficiarios, se solicita al conviniente presentar, en un plazo máximo de dos (2) días calendario, un plan de acción que incluya las causas, medidas correctivas, responsables y fechas de implementación orientadas a garantizar el cumplimiento del aforo programado y prevenir la recurrencia de situaciones similares en las próximas sesiones, junto con los soportes que acrediten su implementación.

ANEXO. Formato de visita presencial



OMAR RAÚL MARTÍNEZ GUERRA
Director Interventoría
Proyecto Interventoría SENA



LUZ OFELIA TORRES
Interventor Líder
Proyecto Interventoría SENA