SC36-INTV-CCIFRANCECOLOMBIA-01697-2025
Al contestar por favor cite este número de consecutivo

Bogotá, 3 de diciembre de 2025

Señor
Carlos Andres Molano Camelo
Representante Legal
Diana Consuelo Rubiano Ríos
Director de proyecto
CCI FRANCE COLOMBIA
Bogotá D.C.

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°13 Acción de formación OMNICANALIDAD INTEGRAL: OFERTA DE VALOR CONVERGENTE PARA CLIENTES EXIGENTES Convenio No.: CO1.PCCNTR.8353977 de 2025 Conviniente: CCI FRANCE - CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA FRANCE COLOMBIA Modalidad: VIRTUAL Visitas en campo. Soporte de cumplimiento de la obligación Especifica interventoría N.2.8.2.26
ÁREA	Dirección de Proyecto Seguimiento

Conviniente:	CCI FRANCE - CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA FRANCE COLOMBIA
NIT:	860,006,599
No. de convenio:	CO1.PCCNTR.8353977
Nombre de la acción	OMNICANALIDAD INTEGRAL: OFERTA DE VALOR CONVERGENTE PARA CLIENTES EXIGENTES
Modalidad:	VIRTUAL ASINCRÓNICA
Grupo:	8
Unidad Temática:	UT5 - EMPATIA Y ESCUCHA ACTIVA OMNICANAL
Tipo de evento formativo:	CURSO
Metodología:	TEÓRICO - PRÁCTICA
Lugar de ejecución:	SANTANDER
Herramienta Empleada:	ADALID INMARK COLOMBIA S.A.S
Link	https://virtual.cciformacion.com/
Usuario	sena.lms.ccifrance
Contraseña	ProyectoSena2025*
Material de Formación:	Cartilla digital
Fecha de la visita:	2/12/2025
Interventor académico:	GLORIA PATRICIA RODRÍGUEZ VARGAS
Interventor Líder:	LUZ YENNY HERNANDEZ

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 CCI FRANCE - CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA FRANCE COLOMBIA, se permite presentar el informe de la visita a las acciones de formación realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

Nombre: Oscar Javier Auza Mora
Identificación: Cc - Cedula De Ciudadanía 80124379

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 CCI FRANCE - CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA FRANCE COLOMBIA

- 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 OMNICANALIDAD INTEGRAL: OFERTA DE VALOR CONVERGENTE PARA CLIENTES EXIGENTES

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 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 fué mayor que lo aprobado en el cronograma, lo que garantiza el cumplimiento de la meta establecida y la correcta ejecución de la actividad formativa. Se registró la asistencia de 76 beneficiarios frente a los 50 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]

La plataforma dispone de un Centro de Atención al Usuario (CAU) encargado de ofrecer soporte técnico permanente a los participantes. Este centro facilita la solución de inconvenientes relacionados con el acceso, la navegación y el funcionamiento general del entorno virtual. en la resolución de problemas reales.

El Centro de Atención al Usuario responde de manera ágil y eficiente las solicitudes presentadas por los participantes, garantizando una atención oportuna y contribuyendo al adecuado desarrollo de las actividades académicas en la plataforma.

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

Acción de formación dirigida 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.

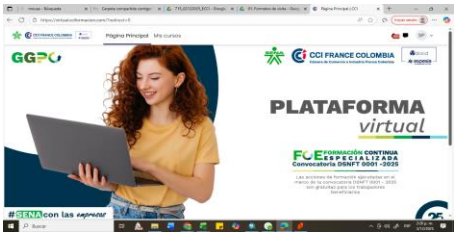
6. REGISTRO VISUAL

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

Video de Bienvenida

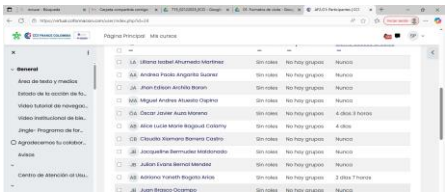

Gratuidad de la acción de formación



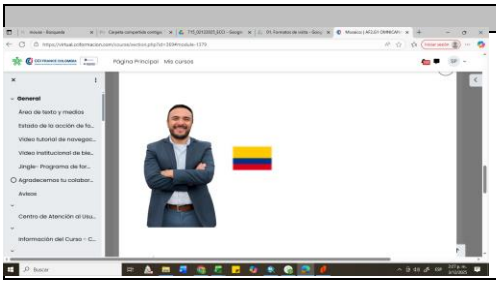


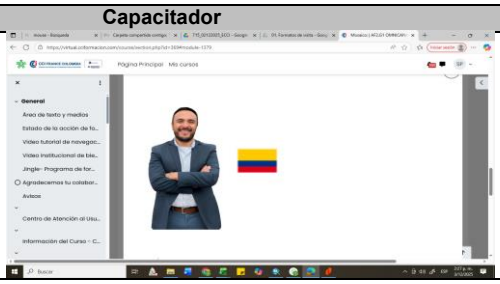
Beneficiarios que participan en la acción de formación



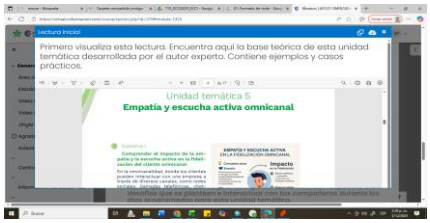


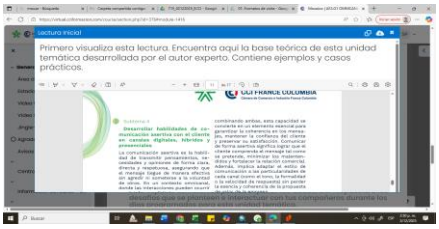
Capacitador



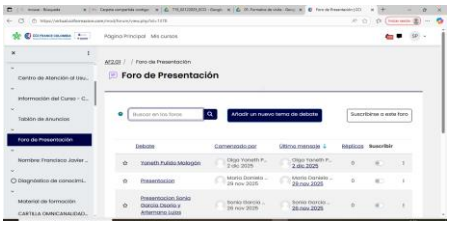


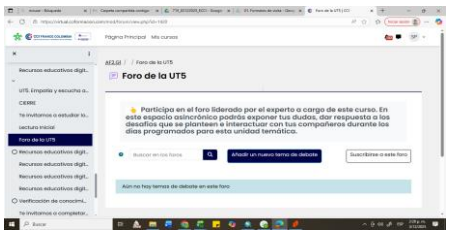
Unidad temática desarrollada en la sesión

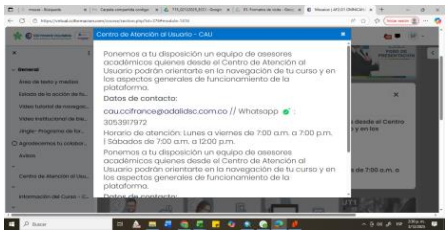
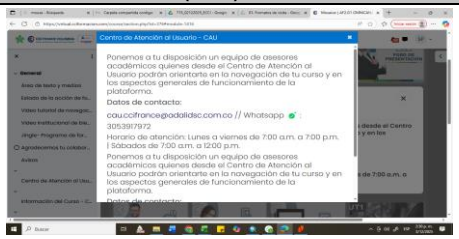




Interacciones en espacio de partipación y dudas (FORO)





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 de contenidos 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.

8. HALLAZGOS

No se encontraron no conformidades durante la visita.

9. RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer la experiencia formativa mediante la actualización periódica de los recursos digitales y la diversificación de los elementos interactivos de la plataforma, promoviendo así una mayor participación asincrónica por parte de los beneficiarios. Asimismo, se sugiere continuar asegurando la disponibilidad y fácil acceso al Centro de Atención al Usuario, manteniendo tiempos de respuesta eficientes que apoyen la navegación en el entorno virtual. Como oportunidad de mejora, se invita al conviniente a promover mayor dinamismo en los espacios de participación asincrónica, incentivando a los beneficiarios a utilizar el foro para plantear dudas y reflexiones que enriquezcan el proceso de aprendizaje.

10. CONCLUSIONES

Durante la visita se constató que la acción de formación mantiene coherencia académica y metodológica con lo aprobado en el proyecto, evidenciándose el uso adecuado de la plataforma, la disponibilidad del material de formación aprobado y el acompañamiento brindado a través del CAU, lo que favorece el acceso autónomo a los contenidos y al desarrollo de la unidad temática. La asistencia registrada superó la meta programada, lo que refleja una alta participación de los beneficiarios en el proceso; además, el desempeño del capacitador correspondió a lo validado por la interventoría. En conjunto, los aspectos revisados permiten concluir que la actividad formativa se desarrolló de manera pertinente, organizada y alineada con los objetivos del Programa de Formación Continua Especializada.

ANEXO. Formato de visita virtual

Omar Raúl Martínez Guerra
Director Interventoría
Proyecto Interventoría SENA

Luz Yenny Hernandez
Interventor Líder
Proyecto Interventoría SENA