

1. OBJETIVO

Planear y ejecutar las actividades programadas (capacitación, asesoría o asistencia técnica) coordinando, desarrollando y ejecutando diferentes acciones de carácter técnico y administrativo que permitan garantizar el cumplimiento de la misión, las metas, políticas y objetivos de la empresa

2. ALCANCE

Inicia con la programación para la prestación del servicio hasta la ejecución total de la orden recibida incluido los entregables

3. RESPONSABLES

Director Técnico HSEQ, Coordinador de servicios HSEQ, Consultores, Analista de Servicios, Asistente Administrativa y Comercial: Dar cumplimiento a lo descrito en este documento

4. GENERALIDADES

Asesoría: Actividad por medio de la cual la empresa cliente recibe información necesaria para realizar una acción posterior en la temática de su requerimiento puntual.

Asistencia Técnica: Actividad en la cual se elabora un informe técnico a la empresa cliente, como resultado de la visita realizada de acuerdo con un tema en específico.

Capacitación: Actividad por medio de la cual se hace transferencia de conocimiento en un tema en específico.

AE: Aliado estratégico (para ARL Bolívar)

AGR: Asesor de Gestión de Riesgos (para ARL Bolívar)

- Dar estricto cumplimiento a las directrices y exigencias notificadas por los clientes mediante anexos, circulares y comunicados
- Cumplimiento del Anexo # 3 del cliente ARL Bolívar
- Asegurarse de usar los formatos exigidos por cada cliente respectivamente para ARL Bolívar AT 031, AT 028. ARL SURA Entrega de Servicios a la Empresa Cliente Vigente, Registro de Asistencia a Eventos de Capacitación F2043-DCAP Vigente. SPM-F 38 Informe de Prestación de Servicios de Prevención y Promoción - Proveedores (Arl Colmena), PSP-F-006 Registro de Asistencia Capacitación Vigente Para demás clientes aplican los documentos F-CAL-02 Control de Asistencia, F-CAL-04 Acta de Reunión
- Uso adecuado de las plantillas autorizadas para presentaciones e informes exigidos por el cliente ARL Bolívar no se debe incluir el logo de la empresa afiliada, si este lo solicita se debe informar de manera respetuosa que no es posible dado que es una directriz oficial de la Arl, para demás clientes Logo Corporativo HSEQ SAS.

- Toda información adicional y previa que la empresa afiliada entregue al consultor, esta deberá ser incluida dentro del Informe Técnico como un anexo.
- Es fundamental que previa entrega de los informes técnicos a la ARL, estos sean revisados en su parte técnica, como en ortografía, redacción y pertinencia, las conclusiones y recomendaciones deben estar acordes a los objetivos y al alcance planteado.
- Para las actividades de modalidad presencial el consultor debe portar una imagen adecuada e impecable, hacer uso de los EPP (incluyendo los exigidos por el cliente).
- Todas las actividades en modalidad virtual o presencial requieren de la asistencia puntual con una mínima antelación de 15 minutos. En caso de presentarse alguna novedad en relación al desplazamiento, problemas de conectividad, deben ser notificados con antelación al coordinador de servicios HSEQ, adicionalmente, deben ser notificados a la empresa cliente.

Nivel sancionatorio por parte del cliente ARL Bolívar

- El consultor que genere hasta 3 No conformidades será retirado de la base de datos de talento humano (SISALUD) de manera definitiva y no podrá continuar prestando servicios a las empresas afiliadas
- Dentro de las no conformidades más comunes se encuentran:
 1. El profesional carece de la competencia técnica requerida para dar cumplimiento a la actividad asignada
 2. El profesional llega tarde a la actividad programada, debido a exceso de confianza por parte del profesional en tiempo que toma el desplazamiento
 3. El profesional no asiste con soporte de pago de seguridad social vigente para que sea autorizado su ingreso
 4. El profesional desconoce el correcto diligenciamiento de la información a consignar en los formatos generando tachones y/o enmendaduras. La entrega del acta AT 031 sin la respectiva calificación de atributos (amigable, confiable, sencillo) será motivo de No conformidad.
 5. El profesional no entrega el informe por servicio de asistencia técnica dentro de los tiempo establecidos.
- Si la empresa afiliada solicita que se modifique la tipología de la actividad (asesoría, asistencia técnica, capacitación o servicio especializado), este cambio debe ser previamente autorizado por el AGR por medio de un correo electrónico

5. ACTIVIDADES

5.1. Programación Servicio

De acuerdo con el **P-COM-01** Procedimiento Gestión Comercial y Satisfacción al Cliente

5.2. Servicio Asesoría

5.2.1. Presencial y Virtual

- Confirmación (una semana de antelación) y reconfirmación (un día de antelación) del servicio con el contacto de la empresa cliente, dejando siempre como evidencia en correo electrónico con copia a coordinador@ AGR@ contacto cliente directo u otra Arl.
- Asegurarse de llevar consigo el material de apoyo, evaluaciones técnicas, recursos digitales, documentos de acuerdo con el tipo de cliente:
 - Arl Bolívar: **AT 031, AT 028** (presencial), Link asistencia por consultor (virtual)
 - Arl Sura Entrega de Servicios a la Empresa Cliente Vigente, Registro de Asistencia a Eventos de Capacitación F2043-DCAP Vigente
 - Otros clientes: Acta de Reunión **F-CAL-04** (si se requiere), **F-CAL-02** Control de Asistencia (si se requiere)
- Ejecutar el servicio de acuerdo al número de horas programadas
- En caso de cancelación del servicio por parte del cliente, el consultor debe enviar el correo informando, que la actividad fue cancelada por parte del cliente con copia a coordinador@ y AGR@.
- Entregables. Este tipo de asesoría no requiere generar informe a menos que sea una solicitud especial del AGR

5.3. Servicio Asesoría Técnica

5.3.1. Diagnóstico PESV

Este tipo de asesoría puede ser efectuada de manera presencial o virtual de acuerdo con lo requerido por el cliente, para dar desarrollo a este servicio el consultor debe:

- Confirmación (una semana de antelación) y reconfirmación (un día de antelación) del servicio con el contacto de la empresa cliente, dejando siempre como evidencia en correo electrónico con copia a coordinador@ AGR@
- Asegurarse de llevar consigo el material de apoyo, evaluaciones técnicas, recursos digitales, documentos de acuerdo con el tipo de cliente:
 - Arl Bolívar: **AT 031, AT 028** (presencial), Link asistencia por consultor (virtual)
 - Arl Sura Formato Asistencia
 - Otros clientes: Acta de Reunión **F-CAL-04** (si se requiere), **F-CAL-02** Control de Asistencia (si se requiere)
- Ejecutar el servicio de acuerdo al número de horas programadas
- En caso de cancelación del servicio por parte del cliente, el consultor debe enviar el correo informando, que la actividad fue cancelada por parte del cliente con copia a coordinador@ y AGR@

- Diligenciar la siguiente documentación:
 - F-SER-01** Diagnóstico PESV
 - F-SER-02** Matriz de Identificación de Riesgos Viales (cuando aplique)
 - F-SER-04** Diagnostico de Movilidad
- Entregables:

Informe Técnico:

- Para Arl Bolívar se debe seguir el Documento Externo Arl Bolívar para la presentación de informes junto con la metodología **NTC 1486**
- Para demás clientes seguir lo indicado en **INF-SER-01** Informe para cliente
- Integrar en el contenido del Informe el **Anexo PESV** Arl Bolívar
- Toda la información recibida por el cliente sea física o digital debe ser incluida en el entregable como Anexo.
- El informe debe ser enviado a `coordinador@` en un tiempo no superior a tres (3) días hábiles quien se encargará de compartirlo al Director Técnico en la carpeta ubicada en Drive “Gestión informes” en la ruta: Pendientes por revisión – Nombre del asesor asignado a la actividad y el mismo debe ser aprobado en un tiempo no superior a tres (3) días hábiles. Una vez finalizada la revisión debe ubicarse en la carpeta “Gestión Informes” en la ruta: Revisados

Plan de Trabajo:

- Elaborar **F-SER-06** Plan de Trabajo como instrumento sugerido a la empresa cliente, con el fin de gestionar el porcentaje faltante para dar cumplimiento del PESV
- Para clientes Arl Bolívar: Este documento debe ser enviado a `AGR@` para aprobación la cual puede generar dos respuestas: Si es aprobado para ejecución el consultor programa las actividades directamente con el contacto de la empresa cliente y procede con la elaboración de la documentación y entregables AT 031, asistencias (AT 028, o Link asistencia). Si es aprobado para asesoría, el Coordinador de servicios HSEQ programa el servicio de acuerdo con las horas requeridas sin generar documentación por parte del consultor.

Informe Inspección Ruta y Rutogramas

- Para Arl Bolívar se debe seguir el Documento Externo Arl Bolívar para la presentación de informes junto con la metodología **NTC 1486**. Elaboración Acta documento **AT 031**
- Para demás clientes seguir lo indicado en **INF-SER-01** Informe para cliente. Si requiere acta se utilizará el **F-CAL-04** Acta de Reunión.

5.3.2. Asistencia técnica de apoyo al PESV o Programa de riesgo químico

Este tipo de asesoría puede ser efectuada de manera presencial o virtual de acuerdo con lo requerido por el cliente, para dar desarrollo a este servicio el consultor debe:

- Confirmación (una semana de antelación) y reconfirmación (un día de antelación) del servicio con el contacto de la empresa cliente, dejando siempre como evidencia en correo electrónico con copia a `coordinador@` `AGR@`

	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASESORÍA, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIONES	Código	P-SER-01
		Versión	3
		Fecha	06/10/2022

- Asegurarse de llevar consigo el material de apoyo, evaluaciones técnicas, recursos digitales, documentos de acuerdo con el tipo de cliente:
 - Arl Bolívar: **AT 031, AT 028** (presencial), Link asistencia por consultor (virtual)
 - Arl Sura Formato Asistencia
 - Otros clientes: Acta de Reunión **F-CAL-04** (si se requiere), **F-CAL-02** Control de Asistencia (si se requiere)
- Ejecutar el servicio de acuerdo al número de horas programadas
- En caso de cancelación del servicio por parte del cliente, el consultor debe enviar el correo informando, que la actividad fue cancelada por parte del cliente con copia a coordinador@ y AGR@

- Entregables:

Informe Técnico:

- Para Arl Bolívar se debe seguir el Documento Externo Arl Bolívar para la presentación de informes junto con la metodología **NTC 1486**
- Para demás clientes seguir lo indicado en **INF-SER-01** Informe para cliente
- Integrar en el contenido del Informe el **Anexo PESV** Arl Bolívar
- Toda la información recibida por el cliente sea física o digital debe ser incluida en el entregable como Anexo.
- El informe debe ser enviado a coordinador@ en un tiempo no superior a tres (3) días hábiles quien se encargará de compartirlo al Director Técnico en la carpeta ubicada en Drive “Gestión informes” en la ruta: Pendientes por revisión – Nombre del asesor asignado a la actividad y el mismo debe ser aprobado en un tiempo no superior a tres (3) días hábiles. Una vez finalizada la revisión debe ubicarse en la carpeta “Gestión Informes” en la ruta: Revisados

5.4. Capacitaciones

- Son recibidas mediante una orden de servicio, orden de compra o solicitud de servicio

5.4.1. Presenciales, virtuales y lúdicas

- Confirmación (una semana de antelación) y reconfirmación (un día de antelación) del servicio con el contacto de la empresa cliente, dejando siempre como evidencia en correo electrónico con copia a coordinador@ AGR@
- El consultor debe previamente realizar el diligenciamiento del formato **F-SER-09** “Check list control previo a la prestación del servicio” y hacerlo firmar por el cliente al finalizar la capacitación
- Asegurarse de llevar consigo el material de apoyo lúdico, evaluaciones técnicas, recursos digitales, documentos de acuerdo con el tipo de cliente:
 - Arl Bolívar: **AT 031, AT 028** (presencial), Link asistencia por consultor (virtual)

- Arl Sura Formato Asistencia
- Arl Colmena SPM-F 38 Informe de Prestación de Servicios de Prevención y Promoción – Proveedores. PSP-F-006 Registro de Asistencia Capacitación
- Otros clientes: Acta de Reunión **F-CAL-04** (si se requiere), **F-CAL-02** Control de Asistencia (si se requiere)
- Ejecutar el servicio de acuerdo al número de horas programadas
- En caso de cancelación del servicio por parte del cliente, este deberá enviar un correo al consultor con copia a coordinador@ y AGR@ exponiendo el motivo de la cancelación y solicitando la reprogramación del servicio.
- Entregables. Cuando la capacitación exija la generación de un informe se debe elaborar de acuerdo con lo exigido por el cliente.
 - Para Arl Bolívar se debe seguir el Documento Externo Arl Bolívar para la presentación de informes junto con la metodología **NTC 1486**
 - Para demás clientes seguir lo indicado en **INF-SER-01** Informe para cliente
 - Toda la información recibida por el cliente sea física o digital debe ser incluida en el entregable como Anexo.
- Esta documentación debe ser enviada a revisión técnica y estructural al Director técnico HSEQ coordinador@, calidad@, consultor@ posteriormente enviada a AGR@
- Al finalizar la capacitación la Analista de Servicios y/o Asiste administrativo y comercial confirma la asistencia generada en la capacitación y procede con la elaboración del certificado. Para Arl Bolívar si la capacitación es inferior a 4 horas el certificado se expide bajo el número de Nit de la Razón social, si es superior a 4 horas los certificados se expiden bajo la cedula de cada participante. Se envían por mail al contacto de la empresa cliente afiliada
- Al finalizar la capacitación la Asistente Administrativa y Comercial confirma la asistencia generada en la capacitación para demás ARL'S y clientes directos, y expide de manera individual los certificados por participante. Se envían por mail y/o físico al contacto de la empresa cliente solicitante según corresponda.

5.5. Desarrollo de pruebas y habilidades en la conducción

- Verificación del tipo de vehículo en que se desarrolla la prueba.
- Verificación de la licencia que este acorde con el tipo de vehículo (de no contar con la licencia no será posible prestar el servicio de desarrollo de prueba y habilidades en la conducción).
- Para la generación del certificado de este servicio es indispensable que el asistente administrativo verifique con antelación:
 - a. El resultado de la evaluación debe ser igual o superior al 70% (Ver **F-RH-06** Evaluación de Capacitaciones – prueba de conducción)

b. Verificación en RUNT

5.6. Otras Capacitaciones

Mercancías peligrosas Resolución 1223 de 2014

- Son recibidas mediante una orden de servicio, orden de compra o solicitud de servicio **F-SER-01**
- Mercancías Peligrosas Resolución 1223 de 2014 modalidad virtual o presencial, La Analista de Servicios y/o Asistente Administrativa programa a los usuarios para participación del curso, enviando mail de confirmación
 - Presencial: Es realizado en las instalaciones propias sede Bogotá
 - Virtual: Puede ser dado por un consultor o mediante la plataforma virtual
- Al finalizar la capacitación la Analista de Servicios y/o Asistente Administrativa y Comercial verifican el listado de asistencia y emiten el certificado físico y/o digital de acuerdo con lo solicitado por la empresa cliente.
- Posteriormente registran al participante en la plataforma SISCOMP

Trabajo Seguro en Altura TSA

- Son recibidas mediante una orden de servicio, orden de compra o solicitud de servicio **F-SER-01**
- La Asistente Administrativa y Comercial programa y envía documentación necesaria para la inscripción de funcionarios al curso de alturas
- Posteriormente realiza registro, control y seguimiento de los funcionarios que se encuentran en proceso de capacitación de alturas.
- Al finalizar el curso solicita los certificados al centro de entrenamiento para ser enviados a la empresa cliente.

5.7. Cursos Virtuales

- Son recibidas mediante una orden de servicio, orden de compra o solicitud de servicio **F-SER-01**
- La Analista de Servicios y/o Asistente Administrativa y Comercial consulta y verifica con el número de documento el nombre completo del funcionario suministrado por la empresa-cliente para el registro en la base de datos y/o creación de usuario

- Enviar al área de soporte la información necesaria para la creación y habilitación de usuarios a la plataforma virtual
- Verifica que los usuarios finalizaron el curso y lo aprobaron, posteriormente elabora el certificado y lo envía a la empresa cliente.

5.8. Eventos Arl Bolívar

Antes

- La Analista de Servicio organiza la invitación del evento: Utilizar la proforma de la invitación enviada por la ARL Bolívar en ella se debe incluir los datos del evento, el link de conectividad y el contacto del aliado para confirmación asistencia y soporte en caso de inquietudes del cliente.
- Enviar invitación a los clientes: Se debe enviar la tarjeta a los clientes inscritos en la plataforma Guardián y a los nuevos clientes de acuerdo con la base enviada por la ARL Bolívar. A la invitación se adjuntará el instructivo de acceso a la reunión, el instructivo de inscripción a la plataforma PROFE y el link de la carta de compromiso de asistencia un mes antes del día del evento y cuantas veces se requieran hasta completar la cobertura programada.
- Elaborar la evaluación de conocimiento y satisfacción: ARL Bolívar envía el link del cuestionario de satisfacción para que se comparta en la capacitación, al finalizar el evento los asistentes lo deben diligenciar. Estos formatos son prerrequisito para que los asistentes puedan ser certificados al final del evento.
- El Consultor asignado debe elaborar el formato de evaluación de conocimiento en Google forms y compartirlo en la capacitación con los participantes al final del evento. Debe asegurarse que todos los asistentes lo responden.

Durante

- El Consultor asignado debe presentarse a la audiencia en un tiempo no mayor a 5 minutos
- Presentar las reglas del evento: Micrófonos apagados, preguntas al final de la capacitación, diligenciar la evaluación de satisfacción para poder certificar a los asistentes, diligenciar la evaluación de conocimiento, hora en que termina la reunión entre otros. Si considera que usted puede responder preguntas a través del chat utilícelo y no deje las preguntas para el final.
- Presente los objetivos de la capacitación.
- Atributos de Servicio: tener en cuenta los atributos del servicio establecidos por la compañía.
- Cierre del evento: Revisar con los participantes lo que se ha logrado y lo que sucederá en el futuro. Promover la participación en el siguiente evento que la ARL Bolívar tiene programados consultando con su asesor de gestión de Riesgo o consultándolos a través de la plataforma Guardián.

- El Consultor debe preparar material adicional para compartir con los asistentes: Comparta material adicional como links. Las memorias las pueden descargar los participantes en la plataforma Guardián en el módulo Profe.

Después

- Certificaciones asistentes al evento: Una vez terminado el evento, la Analista de Servicios deberá ingresar a la plataforma Guardián y certificar a los asistentes en la misma semana del evento.
- Documentos del evento: La Analista de Servicios debe subir la base de la evaluación de satisfacción y de conocimiento a la plataforma Guardián (soporte autorización facturación). Evaluaciones de satisfacción y conocimiento, adjuntar Acta AT-031.

6. Emisión de certificados

- 6.1. Los certificados de los cursos virtuales y presenciales los elabora la analista de servicios para las empresas cliente de ARL Bolívar; para demás clientes deberán ser elaborados por la asistente administrativa y comercial, previa verificación de la finalización y aprobación del curso con su respectiva evaluación la cual es evidencia objetiva para generar el certificado en un máximo de tres días hábiles, y en un tiempo mínimo de dos días hábiles.
- 6.2. El certificado se emitirá bajo la razón social de la empresa cliente y/o el nombre del usuario previa confirmación del cliente y enviado al correo oficial de quien solicito el servicio
- 6.3. Para cursos en alturas el aliado emite el certificado y es enviado a **CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN HSEQ SAS.**, en tres días hábiles posteriormente la asistente administrativa envía a empresa cliente.
 - 6.3.1. El aliado NO EMITIRÁ ningún certificado formal si el participante no asiste de manera presencial al centro de entrenamiento, tampoco si no aprueba la parte técnica y/o teórica exigida.
- 6.4. Los certificados de cursos de mercancías peligrosas se emitirán por la asistente administrativa previa verificación de la asistencia, aprobación y revisión de licencia de conducción vigente, el certificado si es por primera vez se registrará por 60 horas y si es anual por 20 horas de acuerdo con lo definido en Resolución 1223 de 2014. El certificado NO describe niveles únicamente horas lo cual determinará si el participante a acudido por primera vez o si es reentrenamiento.
- 6.5. Los certificados se enviarán de manera digital para contribuir con el medio ambiente, si es exigencia del cliente se enviarán impresos.
- 6.6. Para la generación del certificado del servicio “Desarrollo de pruebas y habilidades en la conducción” es indispensable que el asistente administrativo verifique con antelación:

- c. El resultado de la evaluación debe ser igual o superior al 70% (Ver **F-RH-06** Evaluación de Capacitaciones – prueba de conducción)
- d. Verificación en RUNT

7. ANEXOS

F-SER-01 Diagnóstico PESV
F-SER-02 Matriz de Identificación de Riesgos Viales
F-SER-04 Diagnostico de Movilidad
F-RH-06 Evaluación de Capacitaciones
INF-SER-01 Informe para cliente
F-CAL-04 Acta de Reunión
F-CAL-02 Control de Asistencia
Anexo PESV Arl Bolívar
Anexo 3 Arl Bolívar

	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASESORÍA, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIONES	Código	P-SER-01
		Versión	3
		Fecha	06/10/2022

Control de cambios

Fecha	Versión	Creado por	Aprobado por	Firma	Descripción del cambio
10/05/2021	1	Alexandra Argüello P. Responsable SIG	Jorge Méndez, Gerente		Se crea el documento
04/11/2021	2	Alexandra Argüello P. Responsable SIG	Jorge Méndez, Gerente		Inclusión F-SER-09 "Check list control previo a la prestación del servicio"
06/10/2022	3	Alexandra Argüello P. Responsable SIG	Alexandra Argüello P. Responsable SIG		Se incluye numeral 5.5 Desarrollo de pruebas y habilidades en la conducción