	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PC-05 Revisión N°: 03
	CERCAL GROUP	

Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos.

CONTROL DE DOCUMENTO	
Copia Controlada	Revisión N°
01	03

APROBACIONES		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Angie Cruz	Nombre: Raul Quevedo	Nombre: Jenny Freire
Cargo: Process and Quality Controller	Cargo: Chief Operating Officer	Cargo: Quality Manager
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos	
Código: SGC-PC-05	Revisión N°: 03

1. OBJETIVO

Identificar los procesos y responsables del área de capacitaciones en la gestión, evaluación, seguimiento y finalización del proceso de las capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos especializados en la realidad de nuestro cliente.

2.CAMPO DE APLICACIÓN

El área de capacitaciones aplicará todas las acciones correspondientes al proceso de gestión, evaluación, seguimiento y finalización del proceso de las capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos.

3.RESPONSABILIDADES

- 3.1. Training Leader se enfocará en la supervisión y retroalimentación cuando lo requiera. Desarrollará las actividades previas y de seguimientos para que el relator cumpla con las necesidades informadas por el cliente. Además, asegurará la logística necesaria para cada uno de los eventos. se encargará de gestionar todas las OT aperturadas por capacitaciones abiertas y cerradas. Además, deberá ofrecer las capacitaciones gratuitas en modo incentivar a cliente nuevos y activos, además de realizar cotizaciones de capacitaciones cerradas. Deberá realizar funciones de telemarketing por campañas asignadas, para eventos de capacitaciones abiertas como para eventos de workshop y a su vez garantizar la cantidad de participantes necesarios.
- 3.2. El área de marketing se encarga de desarrollar el contenido para la creación y lanzamiento de capacitaciones y eventos.
- 3.3. El relator desarrollará, generará y ejecutará las presentaciones para cada una de las capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y webinars. Es el encargado de realizar las plantillas de las evaluaciones (diagnóstico y finales) y talleres prácticos.

4.DEFINICIONES

- 4.1. **Capacitaciones Abiertas:** están se realizan para participantes naturales o de Empresas con una duración de 8 a 16 horas dependiendo del temario.
- 4.2. **Capacitaciones Cerradas:** Se realizan para personal de una empresa en las dependencias del cliente bajo su solicitud para un tipo de colaborador interno. La duración y la modalidad (presencial, online en vivo u online grabado) dependerá del requerimiento de la organización.

Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos	
Código: SGC-PC-05	Revisión N°: 03

- 4.2.1. **Capacitaciones cerradas presenciales:** Esta modalidad se realiza en las instalaciones del cliente o fuera de ellas, entregando confort y conocimiento según los objetivos y necesidades del cliente.
- 4.2.2. **Capacitaciones cerradas Online en vivo:** Capacitación y consultoría simultanea online que se llevara a cabo en Zoom, Meet, Teams u otra plataforma. Se desarrolla en diferentes sesiones, el entrenamiento del personal con contenido especializado y único. Su programa contiene actividades teóricas y practicas llevadas a la realidad del cliente.
- 4.2.3. **Capacitaciones cerradas Online grabadas:** Este enfoque se aplicará a través de una mesa de trabajo (capacitación y consultoría simultanea) online que se llevará a cabo en Cercal Academy (cercal.online), en donde a través de módulos diseñados para la necesidad del cliente en intervalos de 30 minutos se desarrolla contenido especializado y único al que podrá acceder cuando quiera y desde cualquier dispositivo. Administrando el tiempo de formación y avance al ritmo de aprendizaje del cliente.
- 4.3. **Capacitaciones Gratuitas:** Estás se ofrecen al cliente activo o nuevo cliente para fomentar y crear un vinculo de confianza de 2 a 3 horas.
- 4.4. **Workshop:** Evento de contacto con cliente para debatir sobre un tema en específico. Con duración de 4 horas a 8 horas.
- 4.5. **Webinars:** Eventos online de consultoría en temas específicos con duración de 2 horas.
- 4.6. **MeetUp:** Evento de contacto con cliente para debatir sobre un tema relacionado a gestión humana. Con duración de 4 horas.
- 4.7. **Comités:** Es una Instancia de debate y análisis con profesionales multidisciplinarios de la región, frente a las diversas realidades como visiones de las autoridades regulatorias regionales, logrando la interpretación adecuada de las guías y fortaleciendo la calidad en el sector regulado.
- 4.8. **Programa de certificación:** Es un programa en donde se forman expertos entregando herramientas necesarias que permitan establecer una estrategia. Es un programa único, preparado, apoyado y evaluado por un equipo multidisciplinario en el sector farmacéutico y clínico.

5.DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Aspectos Generales

Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos	
Código: SGC-PC-05	Revisión N°: 03

Con base a las recomendaciones y necesidades del cliente, el relator crea el contenido para la presentación en las distintas capacitaciones tomando en cuenta toda la información para ser presentada al cliente y determinar las fechas y horario en el cual serán realizadas.

El relator debe de generar la prueba diagnóstico, la prueba final y el taller práctico que se entregara al cliente, con el fin de culminar el curso desarrollado. Este también llegará con el material de apoyo tanto para la presentación como las actividades a presentar.

Al finalizar el curso, el relator (modalidad presencial) o Training Leader (modalidad online) envía la evaluación de acuerdo con la plantilla generada. Posterior a esto, revisará las pruebas para la generación de certificados de acreditación para aquellos que aprueben y para los que no, un certificado de asistencia.

5.1.1. Para Capacitaciones Abiertas y Cerradas se considera lo siguiente:

Una vez el cliente apruebe la cotización de capacitaciones abierta y cerrada deberá enviar aprobación con orden de compra o cotización firmada pasara al procedimiento de Apertura de OT SGC-PC-07.

Training Leader garantizará la ejecución y cierre de las OT gestionadas en capacitaciones abierta y cerradas, actualizando así la información del CRM Vtiger e informando al departamento de administración para que proceda con la facturación correspondiente.

5.1.2. Cercal Academy

Plataforma de capacitaciones cerradas online, que ofrece cursos virtuales pregrabados por expertos en temas relacionados a los sectores farmacéutico, alimentario y de salud, con el fin de formar profesionales calificados para la industria. Esta plataforma dinámica ofrece los cursos a través de módulos diseñados para la necesidad del cliente en intervalos de 30 minutos en donde se desarrolla contenido especializado y único al que podrá acceder cuando quiera y desde cualquier dispositivo. Administrando el tiempo de formación y avance al ritmo de aprendizaje del cliente.

Mientras el curso se encuentre en vigencia, Training Leader debe de encargarse de dar soporte siempre y cuando el cliente lo requiera y este es las 24 horas.

5.2. Capacitaciones Abiertas / WorkShop

Training Leader lleva a cabo las actividades derivadas de una campaña de marketing asignada para ejecutar contacto con los clientes e indicar y promocionar sobre una **capacitación abierta / Workshop** el cual deberá entregar mediante una cotización el tema a tratar, duración, relator y lugar de realización de esta, garantizando el cumplimiento de los participantes necesarios. Esta acción es realizada por los siguientes medios:

- Contacto telefónico.
- Email.

Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos	
Código: SGC-PC-05	Revisión N°: 03

- Cotizaciones
- Entrega de KPI a Training Leader.
- Retroalimentar sobre feedback del cliente.
- Garantizar ventas.

Una vez el cliente apruebe la cotización de capacitaciones abiertas/Workshop deberá enviar aprobación con orden de compra, cotización firmada o comprobante de pago, para proceder a la Apertura de OT según el procedimiento SGC-PC-07.

5.3. Capacitaciones Cerradas

5.3.1. Capacitaciones cerradas con costo

Training Leader se encarga de realizar la entrega de temarios al área comercial para la realización de cotizaciones. Luego, El área comercial se encarga de realizar las cotizaciones de capacitación cerradas solicitadas por los clientes según, modalidad, tiempo, cantidad de personas y a quien va dirigido (Technical Experts o Strategic Leaders) Una vez el cliente apruebe la cotización de capacitaciones cerrada deberá enviar aprobación con orden de compra o cotización firmada, para proceder a la Apertura de OT según el procedimiento SGC-PC-07. Training Leader gestiona la OT, garantizando su cumplimiento y cierre de las misma. Quality Assistant confirma la gestión de la OT mediante la encuesta de satisfacción.

5.3.2. Capacitaciones cerradas gratuitas

El área de comercial deberá difundir en reuniones con clientes, las capacitaciones gratuitas, con el fin de generar un vínculo cercano hacia el cliente. Una vez el cliente, acepte la capacitación, el área comercial o el área de operaciones, debe de entregar al área de capacitaciones la información necesaria para ejecutar la capacitación. (cliente, modalidad y cantidad de personas).

Training Leader es el encargado de contactarse con el cliente para coordinar la capacitación de acuerdo con la información suministrada. Luego, se realiza la ejecución de la capacitación, garantizando que se realice dentro de los siguientes 30 días para la entrega de certificados.

5.4. Webinar

Training Leader lleva a cabo las actividades derivadas de una campaña de marketing asignada para ejecutar contacto con los clientes e indicar y promocionar el Webinar, el cual deberá entregar al cliente el tema a tratar, duración y lugar de realización de esta, garantizando el cumplimiento de los participantes necesarios. Esta acción es realizada por los siguientes medios:

- Contacto telefónico.
- Email.
- Entrega de KPI a Training Leader.

Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos	
Código: SGC-PC-05	Revisión N°: 03

- Retroalimentar sobre feedback del cliente.

Una vez el cliente confirma la inscripción al Webinar, Training Leader deberá enviar el link al cliente donde se realizará.

5.5. Meet Up

Training Leader lleva a cabo las actividades derivadas de una campaña de marketing asignada para ejecutar contacto con los clientes e indicar y promocionar sobre el Meet Up el cual deberá entregar mediante una cotización el tema a tratar, duración, relator y lugar de realización de esta, garantizando el cumplimiento de los participantes necesarios. Esta acción es realizada por los siguientes medios:

- Contacto telefónico.
- Email.
- Cotizaciones
- Entrega de KPI a Training Leader
- Retroalimentar sobre feedback del cliente.
- Garantizar ventas.

Una vez el cliente apruebe la cotización del Meet Up, deberá enviar aprobación con orden de compra, cotización firmada o comprobante de pago, para proceder a la Apertura de OT según el procedimiento SGC-PC-07.

5.6. Comités

Training Leader solicita a Marketing el video de promoción del evento para elaborar el temario, adicionalmente se solicita a Chief Executive Officer la lista de invitados como panelistas. Una vez confirmada la asistencia de los panelistas, se procede a solicitar foto, cargo y logo de la empresa correspondiente, con el fin de entregarlos al área de Marketing para la generación de los Flyers, Landing y la campaña.

Después de enviada la campaña, Training Leader lleva a cabo las actividades derivadas de una campaña de marketing asignada para ejecutar contacto con los clientes e indicar y promocionar el comité, el cual deberá entregar al cliente el tema a tratar, duración y lugar de realización de este, garantizando el cumplimiento de los participantes necesarios. Esta acción es realizada por los siguientes medios:

- Contacto telefónico.
- Email.
- Entrega de KPI a Training Leader.
- Retroalimentar sobre feedback del cliente.

Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos	
Código: SGC-PC-05	Revisión N°: 03

Una vez el cliente confirma la inscripción al comité, Training Leader deberá enviar el link al cliente donde se realizará (en caso de ser Online) o la invitación (en caso de ser presencial)

5.7. Programa de certificación

Training Leader lleva a cabo las actividades derivadas de una campaña de marketing asignada para ejecutar contacto con los clientes e indicar y promocionar sobre el programa de certificación el cual deberá entregar mediante una cotización el tema a tratar, duración, relator y lugar de realización de este, garantizando el cumplimiento de los participantes necesarios. Esta acción es realizada por los siguientes medios:

- Contacto telefónico.
- Email.
- Cotizaciones
- Entrega de KPI a Training Leader.
- Retroalimentar sobre feedback del cliente.
- Garantizar ventas.

Una vez el cliente apruebe la cotización del programa de certificación, se deberá enviar aprobación con orden de compra, cotización firmada o comprobante de pago, para proceder a la Apertura de OT según el procedimiento SGC-PC-07.

Una vez, se ejecute el programa, el cliente obtiene una certificación avalada por Cercal Group.

6.LOGÍSTICA PARA CAPACITACIONES

6.1. Capacitaciones Abiertas

Training Leader deberá organizar logística de capacitación abiertas donde tendrá que solicitar presupuesto de hotel para realización del evento el cual tendrá que contar con: (Salón, alimentación, material de apoyo, fotógrafo).

Los recursos necesarios para llevar a cabo dicha capacitación son los siguientes:

- Listado de asistencia.
- Material de apoyo por participante (cuadernillos).
- Certificados.
- Encuestas de satisfacción.
- Marketing (Landing, Flyer, video de promoción y link de conexión en caso de ser online).

En caso de que la capacitación abierta sea Online, deberá de realizarse en una plataforma digital con los recursos anteriormente mencionados.

Las capacitaciones abiertas también incluyen los Workshop y los MeetUp.

Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos	
Código: SGC-PC-05	Revisión N°: 03

6.2. Capacitaciones Cerradas y Gratuitas

Training Leader deberá realizar la gestión de coordinación y logística para la realización de esta, para ello se le solicita al cliente una reunión previa de coordinación de logística de la capacitación.

Por parte de la empresa se garantizan los siguientes recursos:

- Listado de Asistencia.
- Material de apoyo por participante (cuadernillos).
- Certificados.
- Encuestas de satisfacción.

6.2.1. Capacitaciones cerradas presenciales

Training Leader se comunica con el cliente para coordinar la reunión de inicio y así establecer la programación de las capacitaciones a desarrollar. En la reunión, se debe de disponer de los siguientes recursos:

- Lista de asistencia.
- Certificados.
- Lugar donde se realizará la capacitación.
- Encargado de logística.
- Material de apoyo y audiovisual.
- Encuesta de satisfacción.

6.2.2. Capacitaciones cerradas Online en vivo

Training Leader se comunica con el cliente para coordinar la reunión de inicio y así establecer la programación de las capacitaciones a desarrollar. En la reunión, se debe de disponer de los siguientes recursos:

- Lista de asistencia.
- Certificados.
- Plataforma donde se realizará la capacitación (Meet, Zoom, Teams, entre otras).
- Evaluación (plataforma virtual o formato PDF).
- Herramientas audiovisuales.
- Encuesta de satisfacción.

6.2.3. Capacitaciones cerradas Online grabadas

Training Leader se comunica con el cliente para coordinar la reunión de inicio y así solicitar la lista de asistentes y establecer un líder de grupo a quien se le dará una inducción del uso de la plataforma Cercal Academy con el fin de visualizar los avances de su grupo y descargar los certificados correspondientes, una vez culminen con todos los módulos de la capacitación.

Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos	
Código: SGC-PC-05	Revisión N°: 03

Training Leader debe de entregar un reporte semanal al cliente de los avances del grupo hasta completar el tiempo de vigencia del curso (30 días). Al cumplir con dicha vigencia del curso, se entrega la encuesta de satisfacción del cliente.

6.3. Comités

Training Leader junto con Marketing debe de realizar un checklist, el cual contiene lo siguiente:

- Cronograma.
- Target.
- Carta Invitación.
- Email Marketing.
- Tele Marketing.
- Flayer RRSS.
- Flayer panelista y del cronograma.
- Video Invitación.
- Video de bienvenida.

Una vez se culmine el comité, la secretaria técnica del comité, realiza el levantamiento de un acta, la cual será enviada a todos los participantes del comité y entidades regulatorias una semana posterior al comité. El acta de comité debe de incluir las estadísticas del comité, las intervenciones de los panelistas, metodología de trabajo y discusión del comité.

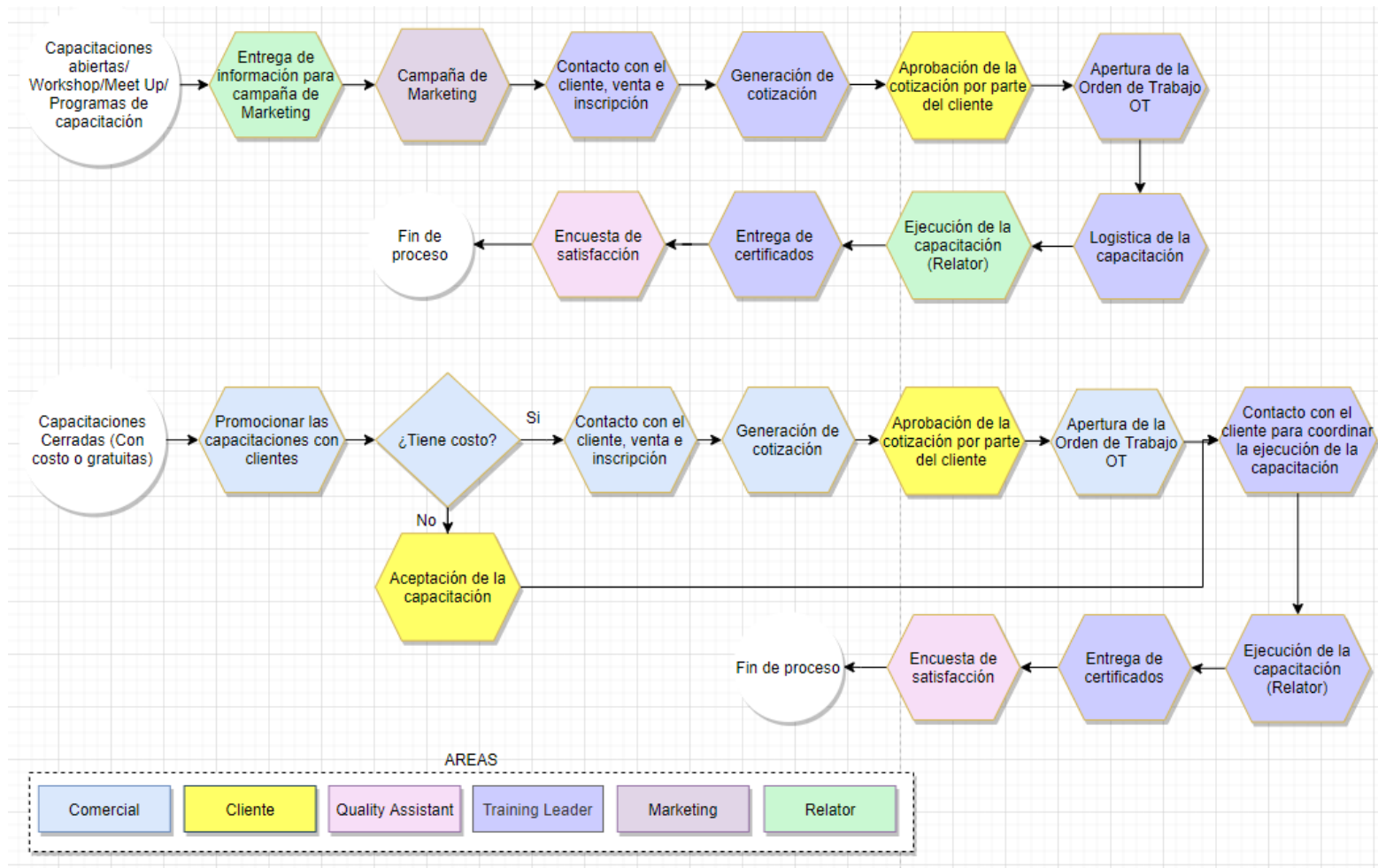
6.4. Programa de certificación

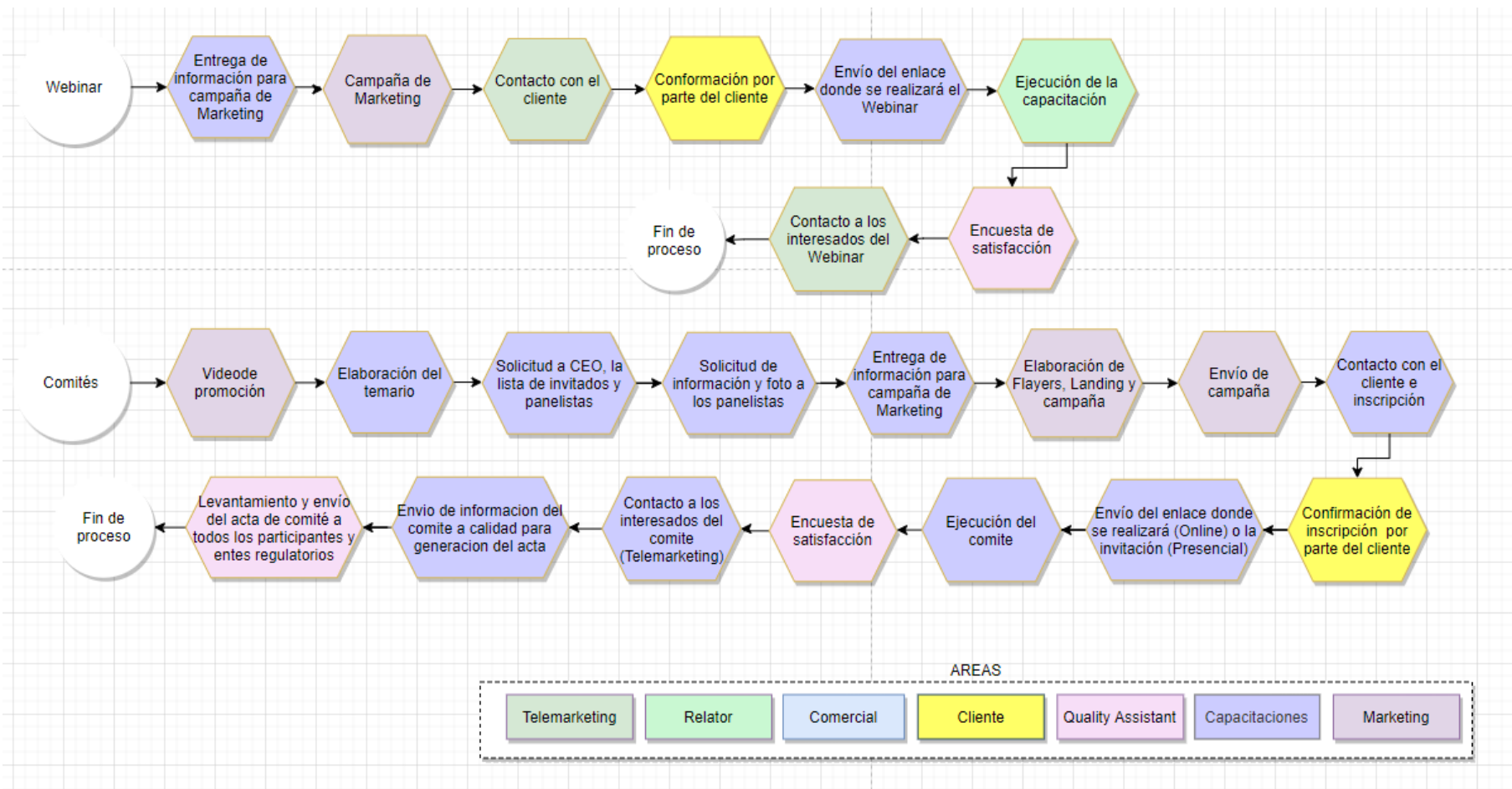
Training Leader deberá organizar la logística del programa de certificación y debe contar con los siguientes recursos:

- Listado de asistencia.
- Material de apoyo por participante.
- Certificados.
- Encuestas de satisfacción.
- Marketing (Landing, Flyer, video de promoción y link de conexión en caso de ser online).
- Relatores.

Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos	
Código: SGC-PC-05	Revisión N°: 03

7. FLUJO DE PROCESO





Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos	
Código: SGC-PC-05	Revisión N°: 03

8.CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Revisión	Descripción del Cambio
19/12/2019	Rev 01	<ul style="list-style-type: none"> - Unificación del criterio de nombre y logo CERCAL GROUP - Modificación del nombre del procedimiento de “Procedimiento de Capacitaciones Cerradas” a “Procedimiento de Capacitaciones abiertas, cerradas, workshop y eventos”. - Actualización de todo el procedimiento. - Integración de la información del procedimiento SGC-PC-08 quedando obsoleto el mismo
27/02/2021	Rev 02	-Actualización de la fuente del documento y el logo de la compañía.
27/07/2021	Rev 03	<ul style="list-style-type: none"> -Modificación campo de aplicación. -Modificación de cargos en responsabilidades. -Adición de definiciones: Capacitaciones cerradas, meet up, comités y programas de certificación -Modificación de aspectos generales en descripción de actividades -Modificación de capacitaciones gratuitas. -Adición de descripción de actividades de Meet Up, comités y programas de certificación. -Adición de logística de capacitaciones cerradas y gratuitas, Meet Up, comités y programas de certificación. -Actualización de flujo de proceso.