



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Bureau Veritas
Training Community

Versión 2 – Mayo 2021



**BUREAU
VERITAS**

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DESCRIPCIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES	3
3.1. CONTENIDOS	4
3.1.1. ¿Qué es Bureau Veritas Training Community?	4
3.1.2. ¿Cómo se puede ser miembro de Bureau Veritas Training Community?	4
3.1.3. Servicios de Bureau Veritas Training Community	5
3.1.3.1. Zona de Aprendizaje Interactivo	5
3.1.3.2. Comunidad Social de Conocimiento:	6
3.1.3.3. Mi perfil – Nombre del Usuario	6
3.1.3.4. Mesa de Servicio	6
3.2. SISTEMA DE PUNTOS	9
3.2.1. Política del Sistema de Puntos	9
3.2.1.1. Programa de Puntos – Condiciones Generales	9
3.2.1.2. Objetivo del programa	10
3.2.1.3. Puntos	10
3.2.1.4. Metodologías	10
3.2.1.5. Definición de términos	10
3.2.1.6. Requisitos para participar en el programa	10
3.2.1.7. Obligaciones de Bureau Veritas Colombia	10
3.2.1.8. Acumulación de puntos, validez y redención	10
3.2.1.9. Cambios en el programa y en su administración	10
3.2.2. Comité administrativo	10
3.2.3. Desvinculación del estudiante del programa	10
3.2.4. Canales de atención	11
3.3. CLÁUSULAS DE FRAUDE	11
4. VALIDACIÓN E HISTORIA DEL DOCUMENTO	12

1. OBJETIVO

Determinar los términos y condiciones para los productos y servicios ofrecidos por Bureau Veritas Colombia Ltda., en el programa de Bureau Veritas Training Community de la Unidad de entrenamiento.

2. ALCANCE

Los términos y condiciones de Bureau Veritas Training Community fueron diseñados para los clientes demandantes de la comunidad virtual de conocimiento entre sus cursos y beneficios para clientes del canal abierto o corporativo, a quienes se les denominara en el presente documento como; “el usuario” o “el estudiante”.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes términos y condiciones podrán ser modificados o sustituidos en cualquier momento con o sin previo aviso, así como todos los beneficios que hacen parte del PROGRAMA DE PUNTOS – COMUNIDAD SOCIAL DEL CONOCIMIENTO.

Todos los Usuarios de los programas de entrenamiento de Bureau Veritas Colombia Ltda., en sus diferentes modalidades podrán participar en el Programa y/o La Comunidad Social de Conocimiento, en los términos y condiciones que aquí se señalan.

Las modalidades se definen como:

1. Presencial: o convencional, es aquella formación tipo seminario/taller, donde el aprendizaje es dirigido por un tutor experto en un salón de capacitación físico y dentro de la realización de las clases se aclaran, resuelven y comunican las inquietudes inherentes al tema tratado en el entorno profesional y/o laboral.

2. Virtual: Esta modalidad está pensada para que el estudiante aprenda a través de medios tecnológicos, apoyado en una plataforma y herramientas online que permita la construcción de conocimiento a partir de contenidos desarrollados por tutores expertos; sin dejar de lado el acompañamiento de la mesa de servicio que le soportará en el manejo de dichas herramientas. Esta

modalidad no contara con tutor en línea, esta se basara en un modelo de autogestión o aprendizaje ubicuo, es decir en cualquier lugar o momento de acuerdo a las condiciones de la capacitación.

3. Streaming: Modalidad que permite interacción virtual 100% con el tutor experto y sus estudiantes, de manera tal que todas las inquietudes y experiencias puedan ser atendidas en tiempo real. Bureau Veritas Colombia cuenta con herramientas de trabajo licenciadas en pro de garantizar la protección de la información para las partes interesadas.

Los usuarios de formación Presencial o Streaming acumularán puntos por la realización de cursos en esas modalidades, adicionalmente podrán interactuar en los diferentes servicios habilitados en la plataforma, beneficios generados en campañas de promoción de programas virtuales entre otros, los cuales acumulan puntos según política.

Los usuarios que presenten inactividad mayor o igual 12 meses perderán sus puntos acumulados y sus accesos a la plataforma, sin que ello habilite al usuario para realizar reclamaciones de ninguna naturaleza.

3.1. CONTENIDOS

3.1.1. ¿Qué es Bureau Veritas Training Community?

Bureau Veritas Training Community es una Comunidad Social de Conocimiento en la que se tiene la oportunidad de aprender, consultar y compartir conocimiento a través de múltiples recursos orientados a que el usuario se interese y comprometa con las metas de aprendizaje. El usuario podrá compartir sus experiencias y aprender de las experiencias de otros, además de obtener puntos por tus interacciones y redimirlos por premios según lo definido en la política de puntos.

En esta plataforma se encuentra todo el portafolio de cursos virtuales que se han venido desarrollando en diferentes temáticas de actualidad por Bureau Veritas Colombia Ltda., con el respaldo de Tutores de alta experiencia y trayectoria en sus especialidades, así como herramientas para el aprendizaje interactivo las cuales estarán disponibles para los usuarios, las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

3.1.2. ¿Cómo se puede ser miembro de Bureau Veritas Training Community?

Para ser miembro de Bureau Veritas Training Community es necesario haber adquirido un curso, ya sea virtual, streaming o presencial, esto te da acceso a

3.1.3. Servicios de Bureau Veritas Training Community

3.1.3.1. Condiciones de la Zona de Aprendizaje Interactivo

i En esta zona encontrara todos los cursos virtuales que ha adquirido. El tiempo para la ejecución de cada curso es de 3 meses (Exceptuando acuerdos directos con alguna compañía) y 4 meses para el Diplomado HSEQ, a partir de la fecha de generación del usuario y la contraseña.

ii Para el curso de Auditores Internos se emitirá una CERTIFICACIÓN COMO AUDITOR a quienes obtengan un puntaje mínimo del 70% en la evaluación realizada en la etapa final de la capacitación, quienes obtengan un porcentaje inferior al antes indicado en la prueba, tendrán la posibilidad de presentar una habilitación sin costo adicional dentro del plazo otorgado para la realización del curso.

iii Para los cursos que no sean de auditor o diplomado se emitirá un diploma de asistencia a curso.

iv Una vez iniciado el curso no se realizaran devoluciones de dinero en caso de que el participante desee retirarse o no pueda continuar, exceptuando los casos de fuerza mayor.

v En caso de que el estudiante alegue la existencia de una circunstancia de fuerza mayor debidamente justificada que le impida ajustarse al calendario de capacitación, se considerará otorgar una ampliación de plazo según el caso presentado, y este será revisado por Bureau Veritas entrenamiento. Estos casos deberán ser escalados en los diferentes canales de comunicación de Bureau Veritas.

vi Cada Usuario tiene acceso permanente a la zona de aprendizaje interactivo, en la que podrá consultar sus avances, calificaciones, puntos acumulados y actividades pendientes, el administrador puede monitorear el avance de los estudiantes.

vii Una vez se ha vencido este término, el curso se desactivará y se dará por finalizado.

viii Los diplomas y certificados se expiden una vez que el usuario ha culminado el curso, ha diligenciado la encuesta de satisfacción y ha superado el mínimo de la evaluación de un 70%. El tiempo de expedición de los diplomas es de 72 horas una vez el usuario haya cumplido con

todos los requisitos. Exceptuando Para el curso de Auditor Interno ISO/IEC 17025:2017, el tiempo de emisión es de 5 días hábiles una vez notificada la aprobación del curso por parte del experto.

3.1.3.2. Comunidad Social de Conocimiento:

En esta área encontrará los diferentes módulos que contienen las herramientas que puede utilizar el usuario para su proceso de aprendizaje o para realizar sus aportes de conocimiento. Las herramientas se podrán modificar en su estructura teniendo en cuenta el proceso de innovación que se realiza constantemente con el fin de ofrecer a los usuarios nuevas experiencias.

3.1.3.3. Mi perfil – Nombre del Usuario

En esta área encontrarán los datos personales de cada usuario y tendrá la posibilidad de modificarlos o actualizarlos. Adicionalmente encontrará la sección de documentos importantes, donde se encuentran:

- a. Documento de la política de Tratamiento de Datos
- b. Documento de la Política de Puntos
- c. Documento de Términos y Condiciones de la Comunidad

3.1.3.4. Mesa de Servicio

i ¿Para qué sirve la mesa de servicio?

La mesa de servicio es el canal de atención de la comunidad para solucionar tanto las inquietudes de funcionalidad y tecnológicas, como las relacionadas con los cursos.

ii Canales de atención de la mesa de servicio

Los usuarios podrán registrar tickets con sus solicitudes y/o necesidades de atención, a través de los canales de comunicación dispuestos para la estrategia de aprendizaje, los cuáles son:

- 1. Correo electrónico: info@bvtrainingcommunity.com
- 2. Plataforma de Conocimiento: a través del botón de la mesa de servicio. (más información, consultar la guía de navegación).

iii Tiempos de atención y compromiso de servicio de la mesa de servicio

El tiempo de atención de la mesa de servicio es de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 7:00 am a 7:00 pm y los tiempos de

atención y resolución a los requerimientos o incidentes dependen del nivel de complejidad que le sea asignado al caso, según se presenta a continuación:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL TICKET	TIEMPO DE RESPUESTA (días calendario)
<p>NIVEL 1</p> <p>Analista mesa de servicio</p>	<p>TECNOLOGÍA</p> <p>Tickets:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Envío de correo de bienvenida, para acceso a la comunidad. 2. Recordar contraseña de un usuario matriculado. 3. Solución de fallas o errores de navegación en la plataforma 4. Gestión de matrícula o habilitación de cursos de formación. 5. Gestión de nuevos intentos para procesos evaluativos. 6. Acceso a la comunidad social de conocimiento. 	<p>Máxima 24 horas</p>
	<p>ACOMPañAMIENTO DE LA ESTRATEGIA</p> <p>Tickets:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Paso a paso para descargar o consultar la guía de navegación. 8. Auditoría al sistema de acuerdo a la evaluación diseñada. 9. Informe de seguimiento a la programación de capacitación de los trabajadores de la empresa. 	

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL TICKET	TIEMPO DE RESPUESTA (días calendario)
<p>NIVEL 2</p> <p>Analista Mesa de Ayuda e Ingeniería</p>	<p>ACOMPAÑAMIENTO DE LA ESTRATEGIA</p> <p>Tickets:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de información de progreso de usuarios a nivel corporativo. 	<p>Máxima 36 horas</p>
<p>NIVEL 3</p> <p>Analista Mesa y Bureau Veritas</p>	<p>TECNOLOGÍA</p> <p>Tickets:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caídas masivas de servicios tecnológicos. 2. Verificación ampliación fecha de curso de formación. 3. Auditoría e informe de trazabilidad de interacciones de usuarios en plataforma. 4. Generación de diplomas y certificados. <p>ACOMPAÑAMIENTO DE LA ESTRATEGIA</p> <p>Tickets:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Solicitud de información de nuevos cursos. 6. Actualización de datos de usuarios. 	<p>Máxima 72 horas</p>

3.2. SISTEMA DE PUNTOS

La acumulación de puntos por parte de los miembros de la comunidad social de conocimiento, cuya metodología de acumulación se describe en **“política de puntos”, la cual hace parte integral de este documento** y no acredita a los beneficiarios de dichos puntos como acreedores de derechos adquiridos de ningún tipo, lo cual se traduce en la liberalidad por parte de Bureau Veritas Colombia para determinar si se otorga o no alguno de los beneficios acá contenidos.

La asignación de puntos podrá ser modificada en cualquier momento como resultado de modificaciones unilaterales que puedan llegar a realizarse por parte de Bureau Veritas Colombia y esta no se compromete a dar garantía alguna de otorgamiento de puntos ni se obliga a redimir aquellos que hayan sido acumulados, siendo autónomo en la decisión de aplicarlos.

Bureau Veritas podrá ofrecer a sus usuarios puntos adicionales por uso del programa o compra de programas de formación según sea el caso y/o dentro de un período establecido y/o por otras razones, informándolo a sus estudiantes a través de los diferentes canales de comunicación.

Puntos generados por su participación en el programa se acumularán en la cuenta personal de cada estudiante en:

- <http://aprendeyavanza2.com.co/bureauveritatrainingcommunity>.
- Los puntos tendrán una vigencia de 12 meses.

El estudiante es la única persona que puede redimir los puntos acumulados.

Los puntos no podrán ser redimidos en ninguna circunstancia por dinero en efectivo y/u otros servicios ofrecidos por Bureau Veritas Colombia.

La redención de puntos en programas presenciales o streaming va según cronograma de disponibilidad como también sujeto a mínimo de participantes.

3.2.1.1. Obligaciones de Bureau Veritas Colombia

- Reconocer al estudiante los beneficios, así como las recompensas a las que tiene derecho luego de cumplir con los requisitos establecidos para que pueda adquirir los beneficios ofrecidos en el programa.

- Observar las normas constantes en el presente documento.
- Mantener una versión actualizada de los términos y condiciones del programa, en [www.https://bvtrainingcommunity.com/](https://bvtrainingcommunity.com/), la cual debe estar siempre disponible para cualquier consulta de los estudiantes
- Informar sobre el estado de sus puntos en el programa a la comunidad social de conocimiento desde los diferentes canales de atención.

3.2.1.2. Cambios en el programa y en su administración

- Bureau Veritas Colombia se reserva el derecho de modificar o dejar sin efecto el programa comunicando tal determinación a los estudiantes.
- Bureau Veritas Colombia se reserva el derecho de cambiar los Términos y Condiciones del Programa, reemplazar el Programa por otro o cancelarlo, y notificar dicha cancelación del Programa a los estudiantes a través de los canales de comunicación.

3.2.2. Comité administrativo

El comité administrativo tiene como principal responsabilidad atender los temas técnicos relacionados con el desarrollo de los cursos virtuales, quejas, reclamos de los usuarios y está y peticiones. y está conformado por:

La Gerencia de Entrenamiento de Bureau Veritas Colombia

Coordinador TRG y HSR

3.2.3. Desvinculación del Usuario del programa

Bureau veritas Colombia se reserva el derecho de cancelar el Programa a cualquier Usuario, cuando se encuentren demostradas conductas que constituyan fraude, abuso o violación de los Términos y Condiciones del Programa y de sus beneficios. Al cancelarse el programa, el usuario pierde la posibilidad de culminar la capacitación y/o presentar las evaluaciones que hacen parte de la misma, adicionalmente ya no contará con los privilegios y/o beneficios y accesos y no podrá seguir siendo beneficiario del programa de puntos, sin perjuicio de las acciones administrativas y/o legales que Bureau Veritas Colombia pueda iniciar cuando lo considere necesario.

3.2.4. Canales de atención

Para presentar cualquier consulta, solicitud, queja, reclamo o felicitación, podrán ser utilizados los siguientes canales:

Dirección: Cra. 16 # 97-40/46, Edificio Torre 97. Piso 4. Bogotá, Colombia.

Oficina: +57 1 312 9191 | Ext. 1216

WhatsApp: (+57) 312 556 2241

Email: info@bvtrainingcommunity.com

3.3. CLÁUSULAS DE FRAUDE

Bureau Veritas Colombia cuenta con una política institucional que ampara la producción intelectual y favorece el desarrollo del pensamiento creativo e ingenio de estudiantes, docentes y auditores.

3.3.1 Las Faltas contra el orden académico en los programas de formación de Bureau Veritas Colombia, son:

- Copiar o intentar copiar total o parcialmente exámenes, trabajos y demás actividades académicas.
- Permitir o facilitar a otro la copia total o parcial de exámenes, trabajos y demás actividades académicas.
- Cobrar sumas de dinero para permitir a otro la copia total o parcial de exámenes, trabajos y demás actividades académicas.
- Presentar datos alterados o falsos en una actividad académica.

Presentar un texto, documento u obra ajena o parte de ellos como propio la Institución.

3.3.2 Sanciones:

Al estudiante a quien se le demuestre la conducta de fraude, plagio, o suplantación y sea sancionado, se le asignará una calificación de cero (0.0) en el examen presentado en la actividad académica y solo se expedirá el

respectivo diploma de asistencia en las formaciones de auditores. Respecto del acceso a la Comunidad social de conocimiento se hará la cancelación de su usuario y contraseña y se anularán los puntos acumulados.

4. VALIDACIÓN E HISTORIA DEL DOCUMENTO

Validación

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Cristhian Ortega	Mallerly Medina	Roberto Escobar
Cargo	Gerente de entrenamiento	Profesional QHSE	Gerente comercial SCS
Fecha			

Historia del documento

Versión	Fecha	Descripción
1	Octubre 2020	Emisión inicial del documento
2	2021	Ajuste general del documento