



TÉRMINOS Y CONDICIONES

BUREAU VERITAS TRAINING COMMUNITY

Versión 1 – Octubre 2020



Move Forward with Confidence

**BUREAU
VERITAS**

Titulo	Términos y Condiciones	Versión	1
Código	Bureau Veritas Training Community	Fecha de Versión	Octubre 2020

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DESCRIPCIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES	3
3.1. CONTENIDOS.....	3
3.1.1. ¿Qué es Bureau Veritas Training Community?	3
3.1.2. ¿Cómo se puede ser miembro de Bureau Veritas Training Community?	3
3.1.3. Servicios de Bureau Veritas Training Community	3
3.1.3.1. Zona de Aprendizaje Interactivo	3
3.1.3.2. Comunidad Social de Conocimiento:.....	4
3.1.3.3. Mi perfil – Nombre del Usuario	4
3.1.3.4. Mesa de Servicio	4
3.2. SISTEMA DE PUNTOS	6
3.2.1. Política del Sistema de Puntos	6
3.2.1.1. Programa de Puntos - Condiciones Generales	6
3.2.1.2. Objetivo del programa	6
3.2.1.3. Puntos.....	7
3.2.1.4. Metodologías	8
3.2.1.5. Definición de términos	8
3.2.1.6. Requisitos para participar en el programa.....	9
3.2.1.7. Obligaciones de Bureau Veritas Colombia	9
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	11
3.2.3. Desvinculación del estudiante del programa	11
3.2.4. Canales de atención.....	11
3.3. CLÁUSULAS DE FRAUDE	11
4. VALIDACIÓN E HISTORIA DEL DOCUMENTO	12

Titulo	Términos y Condiciones	Versión	1
Código	Bureau Veritas Training Community	Fecha de Versión	Octubre 2020

1. OBJETIVO

Determinar los términos y condiciones para los productos y servicios ofrecidos por Bureau Veritas Colombia 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 de OPEN e Inhouse

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

3.1. CONTENIDOS

3.1.1. ¿Qué es Bureau Veritas Training Community?

Bureau Veritas Training Community es una Comunidad Social de Conocimiento dónde vas a tener la oportunidad de aprender, consultar y compartir conocimiento a través de múltiples recursos. Recursos orientados a que te intereses y comprometas con tus metas de aprendizaje. Y donde podrás compartir tus experiencias y aprender de las experiencias de otros, además de obtener puntos por tus interacciones y redimirlos por premios.

Con más de 20 cursos virtuales, herramienta para la medición y el desarrollo de tus competencias, periódico virtual, juegos serios de aprendizaje, biblioteca y videoteca, con el respaldo de Tutores de alta experiencia y trayectoria en sus especialidades.

Estará disponible para usted, 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 o streaming, esto te da acceso a ser parte de la comunidad y todos sus servicios.

3.1.3. Servicios de Bureau Veritas Training Community

3.1.3.1. Zona de Aprendizaje Interactivo

- i. **Mis Cursos:** En esta zona encontraras todos los cursos que has 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 HSQ, a partir de la fecha de generación de el usuario y la contraseña. Una vez se ha vencido este término el curso se desactivará y se dará por finalizado.

Titulo	Términos y Condiciones	Versión	1
Código	Bureau Veritas Training Community	Fecha de Versión	Octubre 2020

- ii. **Diplomados y Certificados:** 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 hábiles una vez el usuario haya culminado 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.
- a. El estudiante deberá aprobar el módulo de formación de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos, de lo contrario se deberán seguir las acciones estipuladas.
 - b. El estudiante podrá presentar sin costo Adicional, un primer examen de recuperación dentro de los 3 meses siguientes a la presentación del examen final.
 - c. El estudiante podrá presentar un segundo examen de recuperación dentro de los 3 meses siguientes a la presentación del examen final. Para este evento el estudiante tendrá que cancelar el costo del examen previamente con el área comercial.

3.1.3.2. Comunidad Social de Conocimiento:

En esta área encontrarás los siguientes servicios:

- d. Lecciones Aprendidas
- e. Soft Skills – Competencias Estratégicas
- f. Zona de Biblioteca
- g. Zona de Videoteca
- h. Periódico Virtual
- i. Serious Learning Games – Juegos Serios de Aprendizaje

3.1.3.3. Mi perfil – Nombre del Usuario

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

- j. Documento de la política de Tratamiento de Datos
- k. Documento de la Política de Puntos
- l. Documento de Términos y Condiciones de la Comunidad

3.1.3.4. Mesa de Servicio

i. ¿Para qué me 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.

Titulo	Términos y Condiciones	Versión	1
Código	Bureau Veritas Training Community	Fecha de Versión	Octubre 2020

ii. Canales de atención de la mesa de servicio

Los usuarios podrán registrar su ticket 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 (5X12), esto quiere decir 5 días a la semana (lunes a viernes) 12 horas al día (7:00 am a 7:00 pm) y los tiempos de atención y resolución a los requerimientos o incidentes dependen del nivel de prioridad que le sea asignado al caso.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL TICKET	TIEMPO DE RESPUESTA
NIVEL 1: Analista Mesa de Servicio	<p>TECNOLOGÍA Tickets:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creación y matricula de empresas con sus respectivos trabajadores. 2. Gestión de matrícula o habilitación de Macrolearning, Microlearnings, SLG, periódico y OBL. 3. Gestión de nuevos intentos para procesos evaluativos. 4. Gestión de usuarios. 5. Recordar contraseña de un usuario matriculado. 6. Envío de correo de bienvenida, para acceso a la comunidad. 7. Ruta de acceso a la comunidad social de conocimiento. 8. Acceso desde el micro sitio establecido. 9. Ruta para consultar los macrolearning. 10. Ruta para consultar las Lecciones Aprendidas si aplica al producto. 11. Ruta para consultar el periódico virtual. 12. Generación de Diplomas y Certificados. <p>ACOMPANAMIENTO DE LA ESTRATEGIA Tickets:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Paso a paso para descargar o consultar la guía de navegación. 2. Diseño y Lanzamiento de piezas gráficas. 3. Seguimiento de usuarios. 4. Auditoría al sistema de acuerdo con la evaluación diseñada. 5. Presentación de estrategia con sus beneficios. 6. Informe de seguimiento a la programación de capacitación de los trabajadores de la empresa 	Máximo 24 horas hábiles.

Titulo	Términos y Condiciones	Versión	1
Código	Bureau Veritas Training Community	Fecha de Versión	Octubre 2020

3.2. SISTEMA DE PUNTOS

3.2.1. Política del Sistema de Puntos

3.2.1.1. Programa de Puntos - Condiciones Generales

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.

La acumulación por parte de los miembros de la comunidad social de conocimiento, cuya metodología de acumulación se describe en el presente documento, 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.

3.2.1.2. Objetivo del programa

El programa de puntos acá descritos, permitirá que los Estudiantes de la Comunidad Social de Conocimiento de Bureau Veritas Colombia, acumulen puntos redimibles, a partir de la interacción de:

Zona de Aprendizaje Interactivo:

1. Certificar el conocimiento adquirido conforme a la secuencia de aprendizaje de cada uno de los cursos de formación.

Zona Comunidad Social de Conocimiento:

2. Compartir experiencias prácticas, soportadas en evidencias que los estudiantes tendrán que brindar a través de las Lecciones Aprendidas (Opportunity Based Learning).
3. Las evidencias se filtrarán por medio del comité administrativo antes de socializarlos en la sección del periódico. (Ver definición de términos)
4. Por realizar el Diagnóstico de las Habilidades blandas del Auditor por medio de la metodología de Competencias Estratégicas (Soft Skills). (puntos manuales*)
5. Por desarrollar y fortalecer las Habilidades blandas del Auditor por medio de la metodología de Soft Skills. (Curso Competencias Estratégicas)

Titulo	Términos y Condiciones	Versión	1
Código	Bureau Veritas Training Community	Fecha de Versión	Octubre 2020

6. Por compartir conocimiento a través de la Biblioteca y Videoteca. (Puntos manuales*)

- i. *Puntos manuales: son aquellos que dependen de una revisión previa de comité administrativo (ver definición de términos)

Los puntos que se obtengan en cualquiera de las modalidades anteriormente expuestas serán automáticamente cargados en la plataforma, el Estudiante podrá consultar los puntos y beneficios disponibles y redimirlos de acuerdo a su interés.

Notas Aclaratorias

- Los puntos por cada una de las actividades anteriormente expuestas, serán aprobadas únicamente por el Comité Administrativo, se otorgarán los puntos sólo si el estudiante evidencia y realiza las actividades de acuerdo a los parámetros y calidad requeridos.
- Los Estudiantes deberán ingresar a la plataforma y participar activamente en cada uno los servicios disponibles dentro de la Comunidad Social de Conocimiento.

3.2.1.3. Puntos

De acuerdo con el inventario de los servicios disponibles en la plataforma de conocimiento, se consolidó una bolsa total de 10.400 puntos. Estos puntos estarán vigentes durante un año (12 meses), tiempo en el cual el estudiante tendrá la posibilidad de acumular puntos para redimir en los diferentes beneficios que se tengan a disposición en la Unidad de entrenamiento de Bureau Veritas Colombia.

Los puntos asignados para cada servicio serán:

Tabla de Asignación de puntos

Servicio	Puntos Individuales
Curso de formación	100
Lecciones Aprendidas (Compartir Experiencias)	400
Diagnóstico de Habilidades - DCO	300
Macro contenidos Soft Skills	100
Micro contenidos Soft Skills	200
Subir videos (puntos manuales)	50
Subir contenidos (puntos manuales)	50

Notas Aclaratorias:

- Las solicitudes de redención de puntos pasarán por un filtro conformado por el Comité Administrativo de Bureau Veritas (ver definición de términos)
- Los puntos serán redimidos sólo si la actividad realizada por el Estudiante es aprobada por el Consejo Administrativo.

Titulo	Términos y Condiciones	Versión	1
Código	Bureau Veritas Training Community	Fecha de Versión	Octubre 2020

- La mesa de servicio notificará al Estudiante el estado de la solicitud de la redención o el estado actual de puntos

Tabla de Beneficios

Nivel	Puntos Requeridos	Beneficio
BRONCE	500-700	15% de descuento en el próximo curso Metodología virtual de su interés
PLATA	701-900	15% de descuento en el próximo curso Metodología virtual de su interés y 10% de descuento en el próximo curso Metodología presencial y/o Streaming de su interés
ORO	901-1100	20% de descuento en el próximo curso Metodología virtual de su interés y 15% de descuento en el próximo curso Metodología presencial y/o Streaming de su interés
DIAMANTE	1101-1300	25% de descuento en el próximo curso Metodología virtual de su interés y 20% de descuento en el próximo curso Metodología presencial y/o Streaming de su interés

3.2.1.4. Metodologías

- Presencial:** o convencional, es aquella formación tipo seminario/taller, donde el aprendizaje es dirigido por un tutor experto 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.
- Virtual:** Esta modalidad está pensada para que el estudiante aprenda a su ritmo, 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.
- Streaming:** Modalidad que permite interacción 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.

3.2.1.5. Definición de términos

- Acuerdos con el cliente:** Son todos los beneficio acordados con el cliente desde la compra de programas de formación en metodología Presencial, Streaming o Virtual, o acuerdos empresariales.

Titulo	Términos y Condiciones	Versión	1
Código	Bureau Veritas Training Community	Fecha de Versión	Octubre 2020

2. **El programa o La comunidad Social de Conocimiento:** Son un grupo de herramientas que permiten la interacción entre los estudiantes para la construcción de nuevos elementos de aprendizaje y a su vez permiten mantener informados a los estudiantes de la comunidad
3. **Engagement:** Estrategia de generación de interés a partir de reconocer (mediante un sistema de puntos), las interacciones de los estudiantes en los diferentes servicios habilitados en la plataforma. Redención: Es la facultad que tiene el participante para canjear los puntos acumuladas por productos y/o servicios de Entrenamiento de Bureau Veritas Colombia.
4. **Comité administrativo:** El programa o la comunidad social de conocimiento cuenta con un comité administrativo que cumple dos funciones:
 - i. Dar solución o soporte a incidentes o dudas a nivel tecnológico que imposibilite el acceso o el desarrollo de una actividad dentro del sistema.
 - ii. Cuenta con el soporte académico de docentes expertos en los programas de formación ofrecidos, quien evaluarán y revisarán las dudas académicas de los estudiantes, como también los recursos que estos proveen en la comunidad, los cuales se contemplarán y aprobarán bajo criterio técnico interno de Bureau Veritas Colombia
5. **Learning analytic:** Cada estudiante tiene acceso permanente a sus avances, calificaciones, puntos acumulados y actividades pendientes, El experto técnico o administrador puede monitorear el avance de los estudiantes.

3.2.1.6. Requisitos para participar en el programa

1. Todos los estudiantes de los programas de entrenamiento de Bureau Veritas Colombia en sus diferentes metodologías podrán participar en el Programa y/o La Comunidad Social de Conocimiento, en los términos y condiciones que aquí se señalan, siempre que estén al día en el pago de sus cursos. Los estudiantes 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 de liquidación de programas virtuales entre otros, los cuales acumulan puntos según política. Los estudiantes que presenten inactividad mayor o igual 12 meses perderán sus puntos acumulados y sus accesos a la plataforma, sin que ello habilite al estudiante para realizar reclamaciones de ninguna naturaleza.

3.2.1.7. 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.

Titulo	Términos y Condiciones	Versión	1
Código	Bureau Veritas Training Community	Fecha de Versión	Octubre 2020

- 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 o comunidad social de conocimiento desde los diferentes canales de atención.

3.2.1.8. Acumulación de puntos, validez y redención

- Todos los estudiantes nacionales e internacionales que se formen con Bureau Veritas Colombia acumularan puntos
- El cálculo de los puntos se realizará según sea su participación en el programa de la Comunidad Social de Conocimiento.
- No generan puntos:
 - Artículos, videos, noticas de interés entre otros recursos de autoaprendizaje que comparta el estudiante y este no sea aceptado por el comité administrativo de la Comunidad. Este será notificado de su aceptación o rechazo.
 - Bureau Veritas podrá ofrecer a sus estudiantes 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/bureauveritasttrainingcommunity>.
 - 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

3.2.1.9. 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.

Titulo	Términos y Condiciones	Versión	1
Código	Bureau Veritas Training Community	Fecha de Versión	Octubre 2020

- 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 está conformado por:

- La Gerencia de Entrenamiento de Bureau Veritas Colombia
- Docentes, auditores expertos temáticos en los programas desarrollados en el programa o la comunidad, los cuales cumplen con los criterios y experiencia exigidos por Bureau veritas Colombia

3.2.3. Desvinculación del estudiante del programa

Bureau veritas Colombia se reserva el derecho de cancelar el Programa a cualquier Estudiante, que a su juicio haya realizado fraude, abuso o violación de los Términos y Condiciones del Programa y de sus beneficios. Al ser descalificado, el estudiante pierde todos sus derechos, incluidos los puntos acumulados, privilegios y/o beneficios y accesos. Asimismo, quedará sujeto a las acciones administrativas y/o legales que Bureau Veritas Colombia estime, según sea el caso.

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
- **Mesa de servicio:** La plataforma cuenta con herramientas para dar soporte y solucionar dudas o inquietudes respecto a las materias y/o funcionamiento de la plataforma.

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.

De igual forma, a través de nuestro reglamento académico, hemos establecido unas reglas de juego para evitar situaciones de plagio y suplantación tanto en nuestras sesiones físicas como virtuales.

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

Titulo	Términos y Condiciones	Versión	1
Código	Bureau Veritas Training Community	Fecha de Versión	Octubre 2020

- 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 la respectiva actividad académica.
- 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.
- La identificación de cualquiera de estas faltas ejecutadas por un estudiante llevará a la expulsión inmediata de la Comunidad, cancelación de su usuario y contraseña, sin derecho a reclamación, ni reembolso del valor del curso.

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	30/10/2020	30/10/2020	30/10/2020

Historia del Documento:

Versión	Fecha	Descripción
1	Oct .2020	Emisión Inicial del documento.