



# POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA

CP-OD-002 / V1 / 01 de enero de 2020

## 1. ASPECTOS GENERALES

### 1.1. Objeto

SAFETY WORK, a trazado como propósito fundamental en su misión, contribuir a la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo de la Cultura de Seguridad y salud en el trabajo, la presente Política Comercial tiene como propósito establecer los lineamientos que se deben seguir en la gestión comercial de SAFETY WORK en el servicio de Certificación de personas, para lograr la gestión de la imparcialidad, mitigar todo conflicto de interés y lograr la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de la línea de negocio.

### 1.2. Definiciones

- **CLIENTES GRANDES CUENTAS:** Se denominan así los clientes que satisfacen alguna de las siguientes características: representan un nivel de ingresos importante para la empresa; tienen cobertura nacional e internacional y por ello son un mecanismo de internacionalización de nuestros servicios; grupos económicos de relevancia en uno o varios países a nivel económico y de mercado; entidades de gobierno que frecuentemente escogen a SAFETY WORK como su proveedor de servicios; asociaciones o similares a través de los cuales se accede a grupos de empresas en sectores estratégicos y aquellos clientes que sean estratégicos para los objetivos de la empresa.
- **ASESOR COMERCIAL:** Se denominan así a la clasificación de profesionales que forman parte de la fuerza comercial de SAFETY WORK.

## 2. CONDICIONES DE MANEJO DE ASESORES COMERCIALES

A continuación, se suministran algunos lineamientos particulares para el apropiado funcionamiento del área comercial de SAFETY WORK, en la línea de negocio de certificación de personas.

- 2.1. Los asesores comerciales no deberán recaudar dineros pagados por los clientes en los casos de los servicios de Certificación de personas, los pagos los deberán hacer las empresas directamente a las cuentas de SAFETY WORK, según corresponda. Sin embargo, es deber de los Asesores Comerciales el seguimiento y correcto manejo de la cartera en los clientes asignados.
- 2.2. Los asesores comerciales deberán presentarle al Gerente los informes periódicos de gestión y proyecciones de negocios (Cronograma de visitas), de acuerdo con el numeral 3 de este Manual.
- 2.3. En ningún caso se generarán descuentos o beneficios especiales a los clientes que adquieran el servicio de Certificación de personas, en aras de preservar la imparcialidad y cumplir el procedimiento establecido.



# POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA

CP-OD-002 / V1 / 01 de enero de 2020

## 3. PLANEACIÓN COMERCIAL

### 3.1. Plan comercial y plan financiero:

Anualmente, el Comité Directivo de SAFETY WORK orienta a los asesores comerciales de empresas clientes, sobre las perspectivas, objetivos y metas para el siguiente año, a partir de lo cual se elaboran tanto el plan comercial como el plan financiero.

Luego el plan definido, en el caso de “Certificación de personas” se comunica al proceso de Certificación de personas, para ser revisado y tenido en cuenta en la organización del servicio, por el Director Operativo.

### 3.2. Mecanismos de seguimiento:

Se hace un seguimiento permanente de los resultados alcanzados, perspectivas, gestión comercial y temas técnicos por cada Asesor comercial, mediante diferentes mecanismos, entre los cuales están los informes y reuniones periódicas que se desarrollan.

## 4. GESTIÓN DEL PROCESO COMERCIAL

La gestión comercial es liderada por el Director Comercial de SAFETY WORK y los Asesores Comerciales quienes están permanentemente orientados a identificar y atender las necesidades de los clientes.

### 4.1. Asignación de clientes a los Asesores comerciales

En todas las líneas de negocio los clientes serán asignados teniendo en cuenta:

- a) Disponibilidad de tiempo del asesor comercial, para realizar la gestión del cliente
- b) Cliente antiguo que ya esté gestionando el asesor, deberá serle asignado a él mismo
- c) Para el caso de “Certificación de personas”, debe haber sido formado en el esquema de certificación y cumplir los criterios de imparcialidad.
- d) Para el caso de solicitantes directos (Cliente Walking), se comunicará al Asesor comercial que se encuentre en la oficina, de lo contrario se gestionará por parte del encargado del proceso de selección.
- e) Para clientes nacionales, se verificará el canal de contacto y se garantizará vía telefónica o por Skype, además de correo electrónico, que se da la información requerida para poder contratar el servicio.

**NOTA:** Estos clientes pueden ser clientes actuales o potenciales de SAFETY WORK, se han dispuesto controles para gestionar la imparcialidad.



# POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA

CP-OD-002 / V1 / 01 de enero de 2020

## 4.4 Pautas para la atención de los interesados o solicitantes, por parte de los asesores comerciales:

Los Asesores comerciales, deben dar igual importancia a todos los servicios de SAFETY WORK para su promoción, comercialización y venta, particularmente para el caso de Certificación de personas deben tener en cuenta:

- a) La certificación de personas debe ser equitativa para todos los solicitantes, candidatos y personas certificadas, por tanto, sin distinción alguna deben cumplir el procedimiento establecido para cada fase del proceso.
- b) No se debe restringir el acceso a la certificación por razones financieras u otras condiciones limitantes indebidas, tales como la membresía a una asociación o a un grupo, o procedencia de algún Centro de formación de trabajo seguro en alturas. No debemos utilizar procedimientos destinados a limitar o impedir, de forma arbitraria, el acceso de solicitantes y candidatos a una certificación.
- c) No se debe permitir que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan la imparcialidad.

Es importante visualizar que todos los servicios de SAFETY WORK están articulados y se complementan, sin embargo, la línea de certificación de personas es independiente; con el ánimo de salvaguardar la imparcialidad y ser agentes que generen confianza en los clientes de la certificación, procurando hacer que SAFETY WORK se convierta en socio de sus clientes.

Cada asesor de cuenta debe contar con un plan de visitas para el Servicio de Certificación de Personas, previamente acordado con el Director Comercial, para que se garantice las condiciones en las cuales se va a ofrecer el esquema de certificación.

Los Asesores comerciales y todo el personal comercial deben garantizar el cumplimiento de los procedimientos internos establecidos, sin excepción alguna. Los procedimientos internos incluyen las actividades de solicitud y oferta de servicios de evaluación de personas. Estos procedimientos establecen los lineamientos que determinan las condiciones, tiempos y tarifas para los servicios de Certificación de personas en SAFETY WORK, acorde al esquema de certificación propuesto.

## 4.5. Manejo de situaciones comerciales particulares

### 4.5.1. Clientes del Centro de formación en trabajo seguro en alturas:

Cuando se trate de negociaciones del servicio de Certificación de personas, con clientes del Centro de formación y entrenamiento en trabajo seguro en alturas, se debe garantizar que se proporcionó la información del servicio, aclarando que no existe beneficio alguno por ser cliente y que haber participado en los cursos de formación y entrenamiento de SAFETY WORK no lo exime de ninguna parte del proceso, ni genera ventaja en los resultados de la evaluación de la Competencia Laboral.

### 4.5.2. Solicitudes de ofertas de consultores o evaluadores de competencias laborales.

En los casos en que un consultor o evaluador de competencias laborales se acerque a solicitar el servicio de Certificación de personas, para un grupo de personas o empresas,



# POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA

CP-OD-002 / V1 / 01 de enero de 2020

se debe aclarar que este proceso es de carácter personal, por tanto, se debe adelantar el proceso con cada persona de manera independiente. En estos casos se debe dejar claro que el SAFETY WORK no tiene nada que ver con el consultor o evaluador.

**4.5.3.** En el caso de proyectos comerciales donde una entidad solicita la evaluación para un grupo de personas, se debe gestionar con las personas el proceso técnico, sin afectar la manera en que se facture el servicio.

## 5. TARIFAS DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

La tarifa del servicio de certificación de personas que ofrece SAFETY WORK se establece acorde a los parámetros establecidos legalmente, cualquier modificación impacta no sólo la rentabilidad institucional sino la imagen ante los clientes.

DESCRIPCIÓN	FASES	VALOR SEGÚN NIVELES <i>Establecido en SMMLV*</i>			
		ALTURAS AVANZADO	ALTURAS COORDINADOR	ALTURAS ENTRENADOR	ARMADOR ANDAMIOS
Inversión otorgamiento	Selección	0.5	1	2	0.5
	Evaluación				
	Certificación				
Inversión seguimiento	Vigilancia	0.12	0.25	0.50	0.12
Inversión renovación	Evaluación	0.25	0.50	1	
	Certificación				
Costo por servicio en horarios no hábiles	General	0.12	0.25	0.50	0.12
Costo por escenario de evaluación producto y desempeño	Instalaciones Safety Work	0.25	0.25	0.25	0.25
	Sitio de trabajo del candidato	Costo incluido en la inversión de la certificación			

- Para la definición de las tarifas se tiene como órgano decisor el comité directivo, quien junto con el proceso Gestión administrativa y la Dirección comercial, define la ficha de costos del servicio, al igual que la modificación de las tarifas debe ser determinada por este mismo comité. Se debe tener especial cuidado en las ofertas y cotizaciones pues la tabla de tarifas presentadas no incluye ningún impuesto, tampoco incluyen gastos logísticos tales como viáticos, traslados, hotelería, refrigerios, por tanto, si existen gastos adicionales asociados a desarrollar la evaluación en otra ciudad, estos deben calcularse de manera independiente.



# POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTA

CP-OD-002 / V1 / 01 de enero de 2020

- Cada oferta comercial que se presente para fuera de la ciudad de Bogotá debe estar acompañada de los lineamientos para la logística de traslados y manutención en la prestación de servicios, además de las condiciones para el alquiler de pistas de entrenamiento, en caso de que no se vaya a realizar en el lugar de trabajo del solicitante.
- De acuerdo con lo establecido por el Comité Directivo, cuando se presten servicios en horarios no hábiles, los Asesores comerciales son responsable de cobrar el valor adicional correspondiente, este valor se define para cada servicio en la tabla de costos.

## 6. DESCUENTOS

Para garantizar la imparcialidad y eliminar el riesgo de conflicto de intereses, para esta línea de negocio no se aplican descuentos.

## 7. LICITACIONES

Cuando el objeto de una licitación sea pertinente, se debe garantizar la asignación y participación del Asesor comercial, como responsable del proceso y quien en primera instancia debe revisar detalladamente las condiciones de los pliegos, garantizando que no establece disposiciones, limitaciones o condiciones que afecten la independencia o imparcialidad de SAFETY WORK.

Cuando sea necesario se debe consultar a los procesos directivos y de apoyo, para resolver las inquietudes y capacidades instaladas, que sean del caso, especialmente en aquellos negocios que se salen de los parámetros normales o pueda generar compromisos de recursos o condiciones contractuales particulares. Es indispensable que el proceso de Certificación de personas realice una verificación técnica de la oferta para garantizar su consistencia y pertinencia. En general, la gestión de licitaciones se realizará desde el subproceso de “Elaboración de licitaciones, ofertas, cotizaciones”.

## 8. ESTRUCTURA Y DEFINICIÓN DE ROLES

Se definieron e identificaron los cargos relacionados con la gestión comercial, asociados a la línea de negocio de “Certificación de personas” Ver Organigrama.