

1. OBJETIVO

Establecer las actividades, responsabilidades y lineamientos que deben cumplirse para el agendamiento de las actividades derivadas de las Órdenes de Servicio (OS) de los clientes, así como de las actividades administrativas internas. Lo anterior, con el fin de garantizar una adecuada coordinación, asegurar la trazabilidad de cada gestión y dar cumplimiento oportuno a los compromisos adquiridos con los clientes, promoviendo además el uso eficiente del tiempo y los recursos de los profesionales.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica desde la recepción de la Orden de Servicio (OS) por parte del Coordinador de Servicios, hasta la confirmación del agendamiento con el cliente, los consultores y los profesionales asignados. Asimismo, contempla el agendamiento de actividades administrativas, reuniones internas y seguimientos programados por los consultores o profesionales, garantizando una adecuada coordinación y organización de las actividades.

3. RESPONSABLES

- Líder de Servicios: Supervisa el cumplimiento del proceso de agendamiento, prioriza servicios y valida la correcta distribución de las actividades agendadas.
- Coordinadores de Servicios: Ejecutan el proceso de agendamiento, se comunican con el cliente, gestionan la asignación de profesionales y verifican la correcta programación en el calendario institucional.
- Director Técnico / Consultores / Profesionales: Confirman disponibilidad, agenda actividades asignadas, programan su tiempo administrativo y actividades de seguimiento, y registran toda la información en el calendario institucional.
- Director Técnico: Valida la idoneidad técnica de los profesionales asignados y aprueba la coherencia técnica de los servicios programados.

4. DISPOSICIONES GENERALES

1. Toda orden de servicio debe encontrarse debidamente registrada, numerada y validada antes de iniciar el agendamiento.
2. El coordinador debe revisar que la OS contenga la información mínima requerida:
 - Cliente o empresa solicitante.
 - Tipo y alcance del servicio
 - Cantidad de actividades, horas o sesiones
 - Fechas tentativas o plazos
 - Requerimientos técnicos específicos
3. El primer contacto con el cliente debe realizarse dentro de las 12 horas hábiles siguientes a la recepción de la OS.
4. Todo agendamiento debe registrarse en el calendario institucional Google Calendar, indicando:
 - Razón social - empresa
 - Contacto
 - Teléfono
 - Correo Electrónico
 - Ubicación o enlace de conectividad (si es suministrado por el cliente) (asociado a tipología de servicio presencial o virtual)
 - Actividad (validar procedimiento para actividades lúdicas)
 - Número de participantes (tipo de trabajadores a quién va dirigido)
 - Tipo de actividad (para servicios por Arl)
 - Arl (si aplica) o cliente directo
 - Cronograma - secuencia (para Arl Bolívar), orden de compra (para Arl Sura, Axa), Número de actividad (para Arl Colmena), SDS (para Arl Colsanitas)

5. Cualquier cambio, reprogramación o cancelación de la actividad debe registrarse y comunicarse oportunamente al Consultor, Profesional asignado, Coordinador de Servicios y Líder de Servicios, con una antelación mínima de un (1) día antes de la ejecución. La notificación debe realizarse por correo electrónico, dejando la evidencia del ajuste. En caso de cambio, reprogramación o cancelación durante la ejecución de la actividad deberá comunicarse inmediatamente para gestionar el proceso administrativo derivado del cambio o reprogramación.

5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

5.1. Recepción de la orden de servicio.

- Recibir la OS por los canales autorizados (correo electrónico, plataforma del cliente o sistema interno).
- Descargar y registrar la información en la base de datos correspondiente diariamente.
- El Líder de Servicios asigna la Orden de Servicio al Coordinador responsable de la programación.
- El Coordinador revisa la información y prioriza la programación según urgencia, disponibilidad y complejidad del servicio.

5.2 Contacto con el cliente

Coordinador de Servicios realiza la llamada para agendar la actividad

1. Revisión previa de la OS:

Antes de contactar al cliente, el Coordinador de Servicios valida la información contenida en la Orden de Servicio (tipo de actividad, alcance, requerimientos y datos de contacto).

2. Llamada inicial al cliente:

El coordinador realiza la llamada dentro de las 12 horas hábiles posteriores a la recepción de la Orden de servicio o a la asignación de la misma por parte del Líder de Servicios.

3. Desarrollo de la llamada:

- a) Saludar amablemente y presentarse indicando nombre, cargo y empresa. Si corresponde, explicar que se está contactando como proveedor de la ARL, ya que la llamada puede ser directamente con el cliente o como representante de la ARL.

Ejemplo: “Buenos días, habla [Nombre y Cargo] de CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN HSEQ SAS, proveedor de ARL [Nombre de la ARL], con el fin de validar su disponibilidad para programar la capacitación/asesoría de [tema o servicio].” Según corresponda.

Mensaje institucional por WhatsApp:

Ejemplo: Buenos días, [Nombre del contacto]. Mi nombre es [Tu Nombre y Cargo] de CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN HSEQ SAS, proveedor de ARL [Nombre de la ARL, SI APLICA]. Me comunico con el fin de validar su disponibilidad para programar la capacitación/asesoría de [tema o servicio].” Según corresponda. ¿Podría confirmarme cual sería la fecha y hora que mejor se adapte a su agenda?

Muchas gracias por su atención. Quedo atento(a) a su confirmación.

Nota: Opciones de redacción para solicitar disponibilidad:

- ¿Podría indicarnos su disponibilidad para programar la actividad?
 - ¿Cuál de las siguientes fechas y horarios le resultaría más conveniente para la capacitación/asesoría: [fecha 1], [fecha 2], [fecha 3]?
 - Agradeceríamos nos informara una fecha y hora que le resulte conveniente para coordinar la actividad.
 - Quedamos atentos a su indicación sobre cuándo sería más adecuado llevar a cabo la capacitación/asesoría.
 - Para poder agendar la actividad, ¿podría sugerirnos la fecha y hora que mejor se ajusten a su agenda?
- b) Escuchar la disponibilidad del cliente y registrar fechas y horarios propuestos o acordados.

c) Confirmar la siguiente información.

- Fecha y hora de la actividad
- Ubicación o enlace de conectividad
- Correo Electrónico
- Descripción de la actividad o servicio
- Tipo de servicio (asesoría, asistencia técnica, capacitación, lúdica)
- Número de participantes
- Perfil de los participantes.
- Nombre y número de contacto de la persona encargada de la actividad
- Observaciones y/o requisitos de ingreso

4. Cierre de la llamada:

Reiterar la información acordada y agradecer la colaboración.

Ejemplo: “Agradecemos su tiempo. Confirmamos la capacitación, asesoría, actividad lúdica de [tema] para el día [fecha] a las [hora]. En breve recibirá la confirmación formal por correo electrónico.”

Cuando el Consultor o profesional realiza la llamada

En los casos en que la Orden de Servicio o el seguimiento haya sido asignado directamente a un Consultor o Profesional, deberá realizar el contacto siguiendo los mismos pasos descritos anteriormente, asegurando una comunicación formal, clara y oportuna con el cliente.

Posteriormente, deberá registrar la actividad en el calendario institucional Google Calendar notificando al correo electrónico de los siguientes cargos: Director Comercial, Líder de servicios, Coordinador de Servicios, Director administrativo, Gerente General, y persona contacto de la empresa.

5.3 Registro en el calendario

a. Asignación para Consultor y/o Profesional.

1. Una vez recibida la orden de servicio por parte del coordinador, realiza la validación de la actividad y se comunica con la persona contacto de la empresa para su programación
2. El coordinador verifica el alcance de la actividad y la disponibilidad del consultor y/o profesional interno o externo para su agendamiento.
3. Una vez confirmada la orden de servicio con el cliente, el coordinador registra la actividad en el calendario institucional de Google, incluyendo:
 - Razón social - empresa
 - Contacto
 - Teléfono
 - Correo Electrónico
 - Ubicación o enlace de conectividad (si es suministrado por el cliente) (asociado a tipología de servicio presencial o virtual)
 - Actividad (validar procedimiento para actividades lúdicas)
 - Número de participantes (tipo de trabajadores a quién va dirigido)
 - Tipo de actividad (para servicios por Arl)
 - Arl (si aplica) o cliente directo
 - Cronograma - secuencia (para Arl Bolivar), orden de compra (para Arl Sura, Axa), Número de actividad (para Arl Colmena), SDS (para Arl Colsanitas)
4. El Coordinador deberá registrar la actividad en el calendario institucional Google Calendar notificando al correo electrónico de los siguientes cargos: Director Comercial, Líder de servicios, Coordinador de Servicios, Director administrativo, Gerente General, Consultor o Profesional Interno o externo asignado y persona contacto de la empresa.

5. Los coordinadores tendrán en cuenta únicamente aquellos tiempos que se encuentren correctamente agendados para la planificación, coordinación y supervisión de las actividades. Esto garantiza que todas las asignaciones y revisiones se realicen sobre información debidamente registrada.

b. Agenda de tiempo presencial, virtual, administrativo y visitas de cliente.

1. El consultor o profesional deberá registrar en el calendario institucional todas las actividades programadas para su ejecución diaria, incluyendo el tiempo destinado a labores administrativas. Este tiempo deberá especificarse detalladamente, indicando si corresponde a:

- Elaboración de informes, indicando nombre del cliente, actividad a realizar, y tiempo destinado para el mismo.
- Preparación de material técnico o pedagógico, indicando nombre del cliente, actividad a realizar, y tiempo destinado para el mismo.
- Cierre de actividades o actualización de bases de datos, indicando el tiempo destinado para el mismo.
- Reuniones internas o coordinación técnica, indicando el tiempo destinado para el mismo.
- En caso de agendar reunión con cliente deberá agendar cumpliendo los siguientes requisitos:
 - Razón social - empresa
 - Contacto
 - Teléfono
 - Correo Electrónico
 - Ubicación o enlace de conectividad (si es suministrado por el cliente) (asociado a tipología de servicio presencial o virtual)
 - Actividad (validar procedimiento para actividades lúdicas)
 - Número de participantes (tipo de trabajadores a quién va dirigido)
 - Tipo de actividad (para servicios por Arl)

- Arl (si aplica) o cliente directo
- Cronograma - secuencia (para Arl Bolivar), orden de compra (para Arl Sura, Axa), Número de actividad (para Arl Colmena), SDS (para Arl Colsanitas).

2. Cuando un consultor o profesional haya atendido previamente a un cliente, las próximas visitas o actividades de seguimiento con el cliente deberán ser programadas directamente por el consultor, coordinando la fecha y hora con el contacto designado de la empresa.

3. El consultor debe registrar estas actividades de seguimiento en el calendario institucional de Google, utilizando el mismo formato de información que se aplica a las órdenes de servicio:

- Razón social - empresa
- Contacto
- Teléfono
- Correo Electrónico
- Ubicación o enlace de conectividad (si es suministrado por el cliente) (asociado a tipología de servicio presencial o virtual)
- Actividad (validar procedimiento para actividades lúdicas)
- Número de participantes (tipo de trabajadores a quién va dirigido)
- Tipo de actividad (para servicios por Arl)
- Arl (si aplica) o cliente directo
- Cronograma - secuencia (para Arl Bolivar), orden de compra (para Arl Sura, Axa), Número de actividad (para Arl Colmena), SDS (para Arl Colsanitas)

5.4 Reasignación de actividades

Esta situación se presenta cuando, por motivos de disponibilidad, no es posible asignar un profesional para la atención del servicio. Con el fin de garantizar el cumplimiento del compromiso adquirido con el cliente y mantener la calidad del servicio, podrá solicitarse el apoyo de un consultor y/o profesional que tenga asignado tiempo administrativo o que pueda ser temporalmente reasignado.

Esta gestión se realiza bajo un enfoque de colaboración y trabajo en equipo, reconociendo la disposición de los profesionales para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales y la satisfacción del cliente. En estos casos, se deberá proceder de la siguiente manera:

- a. El Coordinador validará la disponibilidad en la agenda de los consultores y, de ser necesario, consultará con el profesional si es posible utilizar el tiempo administrativo para realizar la reasignación de la actividad. En caso de que el consultor o profesional apruebe el ajuste en su agenda, el coordinador deberá enviar un correo electrónico formalizando la autorización e indicando:
 - La necesidad específica del apoyo.
 - La actividad o informe que debe elaborarse.
 - La fecha propuesta para el agendamiento de la actividad.
- b. Una vez confirmada la autorización y la nueva fecha, el consultor y/o coordinador procederá a registrar la actividad en el calendario institucional de Google, asegurando que no haya coincidencia de horarios con otras actividades previamente programadas.
- c. El Líder de Servicios supervisará que la asignación de apoyo y la reorganización del tiempo administrativo se realicen correctamente, garantizando el cumplimiento de los plazos de entrega y la correcta ejecución de las actividades.

5.5 Seguimiento y Confirmación

- Después de agendar la actividad, el Líder de Servicios y Coordinador de Servicios deben dar seguimiento para garantizar que todas las actividades asignadas cuenten con un profesional disponible.
- El Coordinador debe verificar la asignación del profesional con al menos dos (2) días hábiles de antelación a la ejecución de la actividad, asegurando que no existan vacíos en la programación.
- El Coordinador y el Líder de Servicios supervisan de manera continua el proceso, garantizando el cumplimiento de los plazos y la calidad del servicio, así como la correcta ejecución de las actividades programadas.
- El Consultor o Profesional deberá revisar su agenda con anticipación, contactar al cliente para reconfirmar la actividad con al menos un día de antelación y garantizar que no haya superposición con otras actividades programadas.

- El Coordinador de Servicios deberá reconfirmar las actividades asignadas a profesionales externos con al menos un día de antelación y garantizar que no haya superposición con otras actividades programadas
- En caso de recibir confirmación afirmativa, el coordinador de la actividad realiza confirmación de los datos vía correo electrónico, en donde registre los datos de la persona encargada de ejecutar el servicio junto con su planilla de seguridad social vigente. Lo anterior para servicios asignados a profesionales externos, para Consultores y Profesionales Internos, ellos serán los encargados de realizar la confirmación.
- En caso de recibir respuesta negativa, el Coordinador de Servicios de las actividades asignadas por profesionales externos debe realizar la notificación vía correo electrónico y dar continuidad al seguimiento hasta lograr la ejecución del mismo. Así como notificar al correo electrónico del Líder de Servicios y Director Comercial las novedades presentadas.
- En caso de recibir respuesta negativa, el Consultor o Profesional asignado de la actividad debe realizar la notificación vía correo electrónico y dar continuidad al seguimiento hasta lograr la ejecución del mismo. Así como notificar al correo electrónico del Líder de Servicios y Director Comercial las novedades presentadas.
- Los Coordinadores de Servicios deberán enviar, con un día de antelación a la actividad, la confirmación de la Orden de Servicio asignada al profesional externo, mediante correo electrónico, con copia al Auxiliar Contable, a fin de que este proceda con la generación de la Orden de Servicio en el sistema SIIGO.

6. HERRAMIENTAS

- **Calendario compartido:** Google Calendar / Outlook.
- **Formato de agenda:**
 - Razón social - empresa
 - Contacto
 - Teléfono
 - Correo Electrónico

INSTRUCTIVO PARA EL AGENDAMIENTO DE ACTIVIDADES



Código: I-SER-06

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 17/02/2026

Página: 11 de 11

- Ubicación o enlace de conectividad (si es suministrado por el cliente) (asociado a tipología de servicio presencial o virtual)
- Actividad (validar procedimiento para actividades lúdicas)
- Número de participantes (tipo de trabajadores a quién va dirigido)
- Tipo de actividad (para servicios por Arl)
- Arl (si aplica) o cliente directo
- Cronograma - secuencia (para Arl Bolivar), orden de compra (para Arl Sura, Axa), Número de actividad (para Arl Colmena), SDS (para Arl Colsanitas)

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS / REGISTROS: carpeta compartida en Drive, actas y/o listas de asistencia.

- Instructivo para la atención y comunicación telefónica y digital con el cliente
- Instructivo para la Gestión y Prestación de Servicios de Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación
- Instructivo para la Gestión y Prestación de Servicios Lúdicos.
- Base de datos Profesionales autorizados

8. REPORTE DE NOVEDADES.

Cualquier modificación en el procedimiento deberá ser informada al Líder de Servicios para su validación, aprobación y socialización con todos los colaboradores que intervienen.

9. CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha	Versión	Creado por	Aprobado por	Firma	Descripción del cambio
17/02/2026	1	Engrith Rodríguez	Engrith Rodríguez		Se crea el documento