



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Adopta, adapta y comparte

Versión: 1.0

Última actualización: Julio 2026

Introducción

En B-humano creemos que los mejores resultados se alcanzan cuando existe una comunicación clara, objetivos bien definidos y una colaboración constante entre el cliente y nuestro equipo.

La presente Política de Prestación de Servicios establece la forma en que desarrollamos nuestros proyectos, los compromisos que asumimos y las responsabilidades compartidas durante la prestación de nuestros servicios.

1. Alcance de nuestros servicios

B-humano ofrece soluciones profesionales relacionadas con:

- Diseño Instruccional.
- Cursos y Contenidos Digitales.
- Desarrollo Web y LMS.
- Consultoría.
- Formación.

Cada proyecto será desarrollado exclusivamente conforme al alcance establecido en la propuesta comercial aceptada por el cliente.

2. Nuestro proceso de trabajo

Todos los proyectos se desarrollan siguiendo el B-humano Framework, un modelo de trabajo que permite comprender el contexto antes de diseñar e implementar una solución. Nuestro proceso contempla las siguientes etapas:

- Descubrimos — Conocemos el contexto, las necesidades y los objetivos del proyecto.
- Comprendemos — Analizamos la información recopilada para definir la mejor estrategia.
- Diseñamos — Estructuramos la experiencia de aprendizaje y la solución propuesta.
- Desarrollamos — Construimos los recursos, plataformas o contenidos definidos.
- Implementamos — Ponemos en funcionamiento la solución y acompañamos su adopción.
- Evaluamos — Revisamos los resultados obtenidos y detectamos oportunidades de mejora.
- Compartimos — Documentamos aprendizajes y transferimos conocimiento cuando corresponda.

Dependiendo del alcance del proyecto, algunas etapas podrán adaptarse o combinarse.

3. Diagnóstico inicial

Cuando la naturaleza del servicio lo requiera, el proyecto iniciará con un diagnóstico, cuya finalidad es:

- Comprender las necesidades del cliente.
- Definir objetivos.
- Identificar restricciones.
- Analizar el contexto.

- Determinar el alcance del proyecto.

4. Alcance del proyecto

Cada propuesta comercial especificará:

- Objetivos.
- Entregables.
- Cronograma.
- Responsables.
- Actividades incluidas.
- Actividades no incluidas.

5. Cambios de alcance

Ajustes menores

Incluyen modificaciones que no alteran el objetivo principal del proyecto, tales como correcciones de texto, ajustes de diseño, cambios menores de contenido o corrección de errores. Cada entregable incluye hasta dos rondas de ajustes menores.

Cambios mayores

Se consideran cambios mayores aquellos que impliquen nuevas funcionalidades, cambio de objetivos, incremento significativo del contenido, integraciones no contempladas, cambio de plataforma o rediseño completo. Estos cambios requerirán una nueva evaluación y podrán generar una actualización en el cronograma y en la propuesta económica.

6. Entregables

Los entregables serán definidos previamente en la propuesta comercial. Dependiendo del servicio podrán incluir: documentación, arquitecturas instruccionales, storyboards, cursos digitales, sitios web, plataformas LMS, recursos multimedia, informes, capacitación o manuales.

7. Validación de entregables

Cada entregable será presentado al cliente para su revisión. Una vez aprobado, se considerará validado. Las modificaciones posteriores podrán ser tratadas como nuevos requerimientos.

8. Responsabilidades del cliente

Para el correcto desarrollo del proyecto, el cliente se compromete a:

- Proporcionar información veraz y suficiente.
- Entregar materiales dentro de los tiempos acordados.
- Facilitar accesos cuando sean necesarios.

- Designar una persona responsable del proyecto.
- Revisar oportunamente los entregables.
- Emitir observaciones dentro de los plazos establecidos.

9. Responsabilidades de B-humano

Nos comprometemos a actuar con profesionalismo, mantener comunicación constante, cumplir el alcance contratado, proteger la información proporcionada, informar oportunamente cualquier riesgo identificado y buscar soluciones acordes con las necesidades del proyecto.

10. Cronograma

Los tiempos de ejecución serán estimados con base en el alcance del proyecto y podrán modificarse cuando existan cambios solicitados por el cliente, retrasos en la entrega de información, incumplimiento de validaciones o situaciones de fuerza mayor.

11. Soluciones integrales

Cuando un proyecto combine dos o más capacidades de B-humano, se considerará una Solución Integral. En estos casos se realizará un diagnóstico específico, una planeación por fases y el costo será determinado mediante el Modelo de Costeo Profesional de B-humano.

12. Cierre del proyecto

Un proyecto se considerará concluido cuando se hayan entregado los productos acordados, el cliente valide los entregables, se hayan cumplido las condiciones de pago y se entregue la documentación correspondiente cuando aplique.

13. Mejora continua

En B-humano creemos que cada proyecto representa una oportunidad para aprender. Por ello podremos solicitar retroalimentación al finalizar el servicio.

14. Contacto

Si tiene dudas respecto a esta Política de Prestación de Servicios puede comunicarse con nosotros mediante los datos de contacto al final de este documento.

Declaración final

En B-humano no solo desarrollamos cursos, plataformas o contenidos digitales. Diseñamos soluciones centradas en las personas, donde el aprendizaje, la tecnología y la colaboración trabajan de manera integrada para generar resultados sostenibles.

B-humano — Adopta, adapta y comparte

hola@b-humano.com

<https://b-humano.com>

Ciudad de México, México