**${Value2}**

**REVISIÓN Y APROBACIÓN**

**RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN A PERSONAL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value7} | ${Value8} |  |  |
| Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value9} | ${Value10} |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de Publicación: ${Value5} |  |
| Vigencia: ${Value6} |  |
| Revisión: 1 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del proceso:** Reclutamiento y Capacitación a Personal de Nuevo Ingreso. | | | |
| **OBJETIVO**: | | | |
| Describir las necesidades requeridas para determinar criterios de competencia en el proceso de reclutamiento y desarrollar nuevas competencias, a través de la capacitación de personal interno y externo de la Estación de Servicio, identificando las necesidades de capacitación y entrenamiento, así como la descripción de las actividades a seguir para evaluar la efectividad de los mismos. | | | |
| **ALCANCE:** | | | |
| Todo el personal de la empresa de acuerdo al organigrama de la Estación de Servicio, ya sea nuevo o no, así como contratistas, subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores. | | | |
| **REFERENCIAS:** | | | |
| 1. Manual Integral del Sistema de Administración 2. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos. 3. Guía para la conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicable a las actividades de Expendio al Publico de Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Petrolíferos. 4. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 5. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 6. OSHAS 18001 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. 7. NOM-005-ASEA-2016. Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. | | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | **INDICADORES:** | **FRECUENCIA:** | |
| 1. Determinar criterios de competencia, indicar las necesidades de capacitación y entrenamiento de personal propio, así como de contratistas, subcontratistas, prestadores de servicio. 2. Asegurar la competitividad del personal para el puesto que ocupa. | NA | 1. Cada nuevo ingreso. | |
| **TERMINOS Y DEFINICIONES** | | | |
| 1. **ASEA**: Agencia de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos. 2. **Reclutamiento**: proceso de atraer individuos oportunamente en suficiente número y con los debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en la estación de servicio. 3. **Inducción**: desarrollo de un programa para familiarizar a un empleado nuevo con el manejo, medidas de seguridad y operaciones generales de la estación de servicio. 4. **Capacitación**: proceso periódico mediante el cual se imparten conocimientos teóricos, técnicos o prácticos que tiene como finalidad mejorar la eficiencia de los empleados de la estación de servicio. 5. **Autoridades**: aquellas actividades que únicamente pueden ser desarrolladas o, en su caso, delegadas únicamente por la persona que ocupe cierto puesto. 6. **Responsabilidades**: aquellas actividades que deben ser desarrolladas por la persona que ocupa cierto puesto, aunque no necesariamente es la única persona que debe hacerlo. | | | |
|  | | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | | |
| 2  1  Inicia procedimiento  Realizar análisis de puesto  Detectar necesidades  Aplicar inducción general  Brindar capacitación  Aplicar inducción técnica  Evaluar personal actual  Aplicar inducción específica  ¿Se necesita personal nuevo?  Aplicar evaluación  NO  Empezar a trabajar en puesto  ¿Evaluación aprobada?  NO  SI  Lanzar convocatoria  2  SI  Documentar y certificar  Seleccionar prospecto  Termina Procedimiento  Entrevistar prospecto  Emitir decisión  NO  ¿Prospecto apto?  Recopilar documentos y contratar  ¿Contrato firmado?  NO  SI  1 | | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | | |
| El presente procedimiento establece como se determinan los criterios de competencia, identificar las necesidades de capacitación para desarrollar y ejecutar programas de inducción, capacitación y entrenamiento del personal propio, así como del de los contratistas, subcontratistas, prestadores de servicio y proveedores, considerando los Aspectos Ambientales y Peligros identificados en las diferentes actividades y tomando en cuenta los requisitos legales aplicables con el fin de asegurar que el personal es competente para el puesto que ocupa. El presente incluye la evaluación de manera periódica de la eficacia de la capacitación.  Dentro del presente procedimiento se consideran por lo menos los siguientes aspectos:   * Perfil del puesto: donde están establecidos los criterios de Competencia del personal, dicha competencia estará basada en la educación, formación y habilidades requeridas para el puesto a ocupar. * Descripción de Actividades: Descripción detallada de cada una de las actividades a realizar por el personal indicando los riesgos y peligros, así como los aspectos ambientales relacionados con ese puesto. * Necesidades: El personal tendrá claros los objetivos y metas cubrirá para el puesto que se le asigna, para lo cual se mantendrá en continua capacitación y entrenamiento. * Evaluación: Tener los medios que permitan cuantificar que el trabajador está cumpliendo con los objetivos y metas del puesto (p.ej. resultados de evaluaciones de desempeño). También se abre la pauta para nuevas necesidades que requiere el trabajador para lograr los objetivos planteados. Para este parámetro se deberá consultar el Procedimiento Evaluación de competencia y Capacitación; SASISOPA-P-006.  1. **Realizar análisis de puesto.**   Cuando en la Estación de Servicio surge la necesidad de cubrir un puesto, se debe definir el perfil que se buscará para el desarrollo de las actividades de dicho puesto. Para esto se definen las siguientes características y actividades que debe cubrir el prospecto dependiendo del puesto:   * 1. Despachador (SASISOPA-DP-002). * Educación mínima: básica. * Conocimiento, habilidad y experiencia suficiente como para realizar las siguientes actividades: Asegurar las buenas prácticas del Sistema de Administración, Reportar anomalías del funcionamiento e integridad física de las instalaciones y Equipos.   *Autoridades*: N/A  *Responsabilidades:* realizar cobros por medio de terminales, venta de aditivos, corte de venta, aseo de la estructura del Dispensario, mantener orden y limpieza en dispensario y exhibidor, atención a clientes, recepción del auto tanque.   * 1. Jefe de turno (SASISOPA-DP-003). * Educación mínima: básica. * Conocimiento, habilidad y experiencia suficiente como para realizar las siguientes actividades:   Asegurar las buenas prácticas del personal en el Sistema de Administración, exigir la alineación de personal nuevo y con antigüedad, instruir a personal de nuevo ingreso.  *Autoridades:* Entrega de bomba, facturación.  *Responsabilidades:* Manejo de personal, corte de caja, atención al cliente, inventarios, capacitar, adiestrar y entrenar técnicamente al personal.   * 1. Jefe de mantenimiento (SASISOPA-DP-004). * Educación mínima: carrera técnica / Preparatoria. * Conocimiento, habilidad y experiencia suficiente como para realizar las siguientes actividades: dar cumplimiento a las solicitudes del mantenimiento, supervisar y dar seguimiento a los servicios otorgados.   *Autoridades:* Desarrollo y control de programa de mantenimiento preventivo, gestión de mantenimiento correctivo, manejo de prestadores de servicio, control de limpieza, lubricación, ajuste de equipos, mantenimiento de instalaciones.  *Responsabilidades:* Supervisar a personal a su cargo, implementar y dar seguimiento a las medidas de control establecidas.   * 1. Auxiliar administrativo (SASISOPA-DP-005). * Educación mínima: preparatoria o carrera técnica o comercial. * Conocimientos, habilidad y experiencia suficiente para realizar las siguientes actividades: gestionar y dar seguimiento a los recursos financieros, asegurar los medios para realizar la capacitación de personal de nuevo ingreso y contratistas.   *Autoridades:* Selección y Calificación de contratistas, control de los proveedores y contratistas.  *Responsabilidades:* Uso de hoja de cálculo, procesador de textos, internet y correo electrónico para desarrollar actividades administrativas, manejo de personal, control de inventarios, control de cajas.   * 1. Representante técnico (SASISOPA-DP-001).   El Representante Técnico deberá representar al Regulado ante la Agencia (ASEA), y garantizar una eficaz implementación del Sistema de Administración, proponer la adopción de las mejores prácticas en materia de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente en el Sistema de Administración y ser capaz de detectar situaciones críticas por las cuales deba informar a la Agencia (ASEA).   * Educación mínima: Preparatoria / Licenciatura. * Conocimientos, habilidad y experiencia suficiente como para realizar las siguientes actividades: Deberá asegurar que el Sistema de Administración tiene conformidad con los requisitos establecidos en los lineamientos emitidos por la agencia y con la normatividad aplicable a las estaciones de servicio, establecer un programa de revisiones por parte de la dirección, para mantenerlo(s) informado(s) acerca del Desempeño del Sistema de Administración, proponer la adopción de las mejores prácticas nacionales e internacionales en la implementación del Sistema de Administración, deberá coordinar las acciones necesarias para subsanar los incumplimientos de la normatividad interna y externa aplicable e informar a la Agencia de cualquier situación crítica que vulnere la Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y a la Protección del Medio Ambiente.   *Autoridades:* Ser representante de la estación de servicio ante la ASEA, implementar el sistema de administración, realizar análisis de riesgo y evaluación de aspectos ambientales.  *Responsabilidades:* Proponer la adopción de las mejores prácticas en materia de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente en el Sistema de Administración y ser capaz de detectar situaciones críticas por las cuales deba informar a la Agencia, comunicar política, objetivos y metas del sistema de administración, dar seguimiento a indicadores para el cumplimiento de objetivos. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para establecer, implementar, documentar, mantener y mejorar el Sistema de Administración; incluyendo, entre otros, los financieros, los humanos, los tecnológicos, de infraestructura y de equipos.     * 1. Contratistas, subcontratistas, prestadores de servicio y proveedores.      1. El personal externo que directa o indirectamente es contratado por la Estación de Servicio será evaluado con el Procedimiento Acceso a Contratistas; SASISOPA-P-033, y se le comunicará la información pertinente del Sistema de Administración.  1. **Analizar al personal interno actual.**    1. Se debe determinar si algún miembro o miembros internos actuales de la estación de servicio cubre el perfil del puesto buscado, esto con base en: su puesto actual y las actividades que en él desempeñan, sus habilidades, las experiencias que poseen y el interés y disposición que poseen en cubrir el puesto.    2. En caso de que no se encuentren prospectos internos que cubran el perfil se continúa con el paso 3 del presente procedimiento. 2. **Lanzar convocatoria.**    1. Una vez identificada la necesidad de contratación de personal nuevo por la ausencia de personal interno actual que cubra el perfil requerido, se lanza una convocatoria al público mediante los medios que se consideren necesarios, describiendo el perfil técnico necesario, que se está buscando y las actividades que se deben realizar en el puesto. 3. **Seleccionar prospecto.**    1. Una vez que se reciban las solicitudes para cubrir el puesto, se hace un análisis del perfil de éstas y se selecciona al prospecto(s) que mejor cubra el perfil que se está buscando. Se hace contacto con el prospecto y se agenda una fecha para entrevistarlo y conocer sus aptitudes. 4. **Entrevistar al prospecto.**   5.1. El encargado del área, el Representante Técnico o la Alta Dirección, según aplique (Jefe Directo), se encarga de entrevistar al prospecto para conocer sus conocimientos y experiencias laborales y contrastarlas con el perfil buscado, se le deberán hacer cuestionamientos técnicos básicos para comprobar sus habilidades y conocimiento para así emitir un registro con la finalidad de identificar posibles necesidades de capacitación o entrenamiento y poder emitir una decisión sobre la aptitud del prospecto.   1. **Emitir una decisión.**    1. En caso de ser un prospecto nuevo, se determina mediante los resultados de la entrevista si el prospecto cubre el perfil buscado y se le notifica el dictamen. En caso de ser un prospecto interno se decide si éste es apto para ocupar el puesto.    2. Si el resultado es positivo, se procede al paso 7 del presente procedimiento; si el resultado es negativo se regresa al paso 2. 2. **Recopilar documentos y llegar a un acuerdo de contrato.**    1. Se establece una fecha de recepción de documentos, pidiendo que se cumpla con la entrega de lo siguiente:  * Solicitud de empleo. * Curriculum vitae. * Acta de nacimiento. * Registro Federal de Contribuyentes (RFC). * Cédula única de Registro de Población (CURP). * Credencial INE. * Constancia de último grado de estudios. * Cédula profesional o último grado de Estudios. * Comprobante de domicilio. * Carta de no antecedentes penales. * Certificado médico. * 4 fotografías tamaño infantil a color.   1. La lista anterior puede cambiar según lo requiera el puesto del que se está llevando a cabo el reclutamiento o si ya se cuenta con la documentación (para el caso de prospecto interno).   2. Una vez recibidos los documentos se procede a llegar a un acuerdo de contrato y la firma de éste, siendo por un periodo de prueba de 3 meses dependiendo de las necesidades del puesto. Si se cumple con la documentación y se llega a un acuerdo de contrato, se continúa con el paso 8; de no ser así, se regresa al paso 2.  1. **Aplicar programa de inducción general.**    1. Se debe llevar a cabo una introducción al manejo y operación general de la Estación de Servicio y la importancia de la política del sistema de administración, sus objetivos y metas, así como la importancia de la aplicación de los controles operacionales.    2. La aplicación de esta etapa de la inducción debe ser por parte del responsable de la gestión de recursos humanos o su jefe directo. La inducción general debería llevarse a cabo según el cronograma que se encuentra en el apartado 9.5 del presente procedimiento.    3. Se deberá generar evidencia mediante una lista de asistencia. 2. **Aplicar programa de inducción a aspectos técnicos.**   Los programas de capacitación reflejarán las responsabilidades definidas en el Sistema de Administración para cada uno de los puestos involucrados en el mismo. Se debería dar seguimiento a la formación recibida por el personal para asegurar que se mantiene la competencia.  Se debe llevar a cabo una introducción a los procedimientos técnicos y de seguridad. La aplicación de esta etapa de la inducción debe ser por parte del personal técnico responsable de cada procedimiento. La inducción de aspectos técnicos se debería llevar a cabo según el cronograma que se encuentra en el apartado 9.5 del presente procedimiento y se debe registrar mediante una lista de asistencia.   * 1. Detección de Necesidades de Capacitación (General).      1. El Representante Técnico o persona que se designa, deberá aplicar las herramientas y enfoques disponibles para la Detección de necesidades de capacitación (por ejemplo: aquellos que identifican problemas, desviaciones que se presentan o aquellas que se previenen su aparición), basándose en los procedimientos de operación y en las herramientas que se utilizan en las operaciones cotidianas de la estación de servicio.      2. Se deberán realizar evaluaciones periódicas de desempeño del personal que integra la organización de la Estación de Servicio, de acuerdo al área donde opera y al rango en su puesto de trabajo. Dichas evaluaciones ayudaran a detectar áreas de oportunidad.      3. Tomar en cuenta los registros y reportes de quejas del personal propio y externo, para detectar áreas de oportunidad.   2. Elaboración de Programa de Capacitación/ Inducción y Entrenamiento (General).      1. El Representante Técnico en conjunto con los responsables de cada área deberán definir los requerimientos para llevar a cabo la ejecución del programa de capacitación: se deberán enfocar a cubrir las necesidades de capacitación detectadas en el personal, interno o externo, los métodos o herramientas a utilizar según sea conveniente, la programación de fecha y hora, así como los costos y recursos a utilizar.      2. Previo a la ejecución de la capacitación se deben definir los objetivos, acciones, agenda y contenidos de capacitación, los cuales deben ser integrados en el programa de capacitación.      3. Al final de la capacitación se deberá medir la efectividad de la misma por medio de pruebas que dejen evidencia del resultado.      4. La Alta Dirección debe calcular, proponer y asigna los recursos y personal necesarios para la ejecución de las capacitaciones, tomando como referencia los datos otorgados por su personal. La alta dirección tiene plenamente la facultad de autorizar las modificaciones al programa de capacitación, con previa justificación.   3. Implementación del programa de capacitación y revisión de resultados (General).      1. El Representante Técnico o la persona que este designe, debe implementar la capacitación o dar seguimiento a los resultados. Se deben coordinar las acciones a ejecutar en las capacitaciones.      2. Generar y resguardar los registros de la capacitación; listas de asistencia, constancias, evidencia fotográfica, Constancia de Habilidades, etc. Se deberá informar a la alta dirección del avance y cumplimiento del programa de capacitación, así como de los resultados de las evaluaciones.   4. Realizar Evaluaciones al personal (General).      1. Se debe implementar una o varias herramientas (cuestionarios, exámenes prácticos, informes y reportes), para evaluar la efectividad de la capacitación.      2. Realizar informe de resultados y seguimientos de las habilidades y capacidades detectadas en el personal.      * 1. Aplicar programa de inducción (SASISOPA-PR-006).      1. Se debe llevar a cabo una introducción a las actividades correspondientes al puesto particular que la persona va a desempeñar, describiendo autoridades y responsabilidades en general. La aplicación de esta parte de la inducción debe ser por parte del responsable de área a la cual la persona va a ingresar.      2. La inducción de actividades correspondientes al puesto que se va a desempeñar se debe registrar mediante una lista de asistencia y se debería llevar a cabo según el Programa siguiente:      * + 1. Las actividades de la inducción pueden estar sujetas a cambios por disponibilidad de tiempo o personal que imparte la inducción, por lo que el cronograma se debe tomar en cuenta únicamente como una recomendación.  1. **Empezar a trabajar en el puesto.**    1. Una vez registrado que la persona nueva cumplió con los programas de inducción, esta puede empezar a trabajar en sus actividades supervisado por el encargado del área o por algún otro empleado con mayor experiencia hasta que se determine que es apto para hacerlo por sí mismo. 2. **Detectar necesidades de capacitación.**    1. Dependiendo del puesto y sus características se debe detectar la necesidad de capacitación, dependiendo de condiciones tales como operación y mantenimiento de equipos nuevos y actualización o cambios en las instrucciones de trabajo, tecnologías, procedimientos o normatividad.    2. Además de esto se debe tener en cuenta que se debe dar capacitación sobre los procedimientos vistos durante la inducción, esto al menos una vez de manera anual.    3. A través de la detección de necesidades de capacitación se deben manejar los siguientes indicadores de desempeño:   11.3.1. Porcentaje de necesidades de capacitación atendidas:  **%NCA= ( )\*100**  Donde:  %NCA: porcentaje de necesidades de capacitación atendidas  EC: empleados con capacitación actualizada  NC: empleados que requieren capacitación  El porcentaje de necesidades de capacitación atendidas debe manejarse por encima de un 90%.  11.3.2. Porcentaje de capacitación total:  **%CT= ()\*100**  Donde:  %CT: Porcentaje de capacitación total  EC: empleados con capacitación actualizada  TE: total de empleados  El porcentaje de capacitación total debe manejarse por encima del 80%.   1. **Brindar capacitación.**    1. Se brinda la capacitación dependiendo del puesto y sus necesidades, se debe llevar un registro de dicha capacitación como evidencia mediante una lista de asistencia firmada, aplicando esto a todo el personal de la empresa, contratistas, subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores dependiendo de la necesidad particular de cada uno de éstos. 2. **Capacitación para operar o mantener Equipos nuevos.**    1. Las destresas y tecnicas necesarias para la operación inicial de un equipo nuevo o brindar mantenimiento se efectuaran con una previa capacitación por parte del proveedor, tomando en consideración los manuales e instructivos de los equipos. El responsable del área tecnica desiganara al personal responsable de tomar la capacitación, quien se encargara de la operación y, si aplica, del mantenimiento. Cualquier anomalia o desconocimiento de la operación se debera comunicar a su jefe inmediato lo más pronto posible.    2. La programación de las capacitaciones de Equipos y Maquinarias nuevas, se efectuara con previa autorización del área responsable y de las áreas involucradas, con el proposito de facilitar los materiales y recursos necesarios para efectuar la actividad.    3. La progrmación de la capacitación sera determinada como Extraordinaria y se efectura dentro del calendario anual de capacitaciones de la Estación de Servicio, antes de poner en marcha el equipo.      1. **Capacitación de Actualización.**    1. La capacitación de actualización para el personal será periódicamente cada año, o previamente, debido a cambios en las instrucciones de trabajo y procedimientos correspondientes, cambios de tecnología, y la normatividad regulatoria. El programa de capacitación deberá contemplar a los contratistas, subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores. 2. **Aplicar evaluación.**    1. Con la finalidad de comprobar que la competencia ha sido desarrollada se debe aplicar una evaluación al personal que recibió la capacitación.    2. La evaluación debe ser desarrollada por el encargado del área o jefe inmediato, contemplando todos los aspectos pertinentes y debe ser contestada por escrito en el tiempo que éste último considere suficiente.    3. Para la aprobación de la evaluación, el evaluado debe obtener un porcentaje mínimo de aciertos del 70%, siendo retroalimentado en los aspectos que se consideren necesarios. 3. **Documentar la evaluación y certificar al evaluado.**    1. La evaluación por escrito debe ser documentada como evidencia de la competencia del evaluado. El evaluado debe obtener un certificado de aprobación de la evaluación. | | | |
| **CAMBIOS** | **FECHA DE CAMBIO** | | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **ANEXOS:** | | | |
| SASISOPA-DP-001; Descripción de Puesto Representante Técnico.  SASISOPA-DP-002; Descripción de Puesto Despachador.  SASISOPA-DP-003; Descripción de Puesto Jefe de Turno.  SASISOPA-DP-004; Descripción de Puesto Jefe de Mantenimiento.  SASISOPA-DP-005; Descripción de Puesto Auxiliar Administrativo**.** | | | |

**${Value2}**

**COMPETENCIA Y CAPACITACIÓN**

**REVISIÓN Y APROBACIÓN**

Fecha de Publicación: ${Value5}

Vigencia: ${Value6}

Revisión: 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value7} | ${Value8} |  |  |
| Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value9} | ${Value10} |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del proceso:** Competencia y capacitación del Personal. | | | |
| **OBJETIVO**: | | | |
| Evaluar el nivel de competencia individual (por puesto de trabajo) para identificar los conocimientos técnicos y administrativos que el personal requiere para el óptimo desarrollo de sus funciones, de acuerdo a la descripción de puestos, manuales de operación y sistema de gestión de administración y con base a la brecha de competencia identificada, establecer el plan anual de capacitación que permita contar con personal calificado, así como cumplir con la normatividad. | | | |
| **ALCANCE:** | | | |
| Es de observancia y aplicación al personal que labora en la Estación de Servicio, incluyendo contratistas, sub-contratistas, prestaciones de servicio y o algún otro prestador que provea servicios de administración de personal. | | | |
| **REFERENCIAS:** | | | |
| 1. Manual Integral del Sistema de Administración 2. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos. 3. Guía para la conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicable a las actividades de Expendio al Publico de Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Petrolíferos. 4. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 5. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 6. OSHAS 18001 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. 7. NOM-005-ASEA-2016. Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. | | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | **INDICADORES:** | **FRECUENCIA:** | |
| 1. Aplicar las herramientas y enfoques disponibles para la Detección de Necesidades de Capacitación. 2. Comunicar la importancia de la política a los contratistas, sub contratitas, prestadores de servicio y proveedores. | NA | NA | |
| **TERMINOS Y DEFINICIONES** | | | |
| 1. **ASEA**: Agencia de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos. 2. **Reclutamiento**: proceso de atraer individuos oportunamente en suficiente número y con los debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en la estación de servicio. 3. **Inducción**: desarrollo de un programa para familiarizar a un empleado nuevo con el manejo, medidas de seguridad y operaciones generales de la estación de servicio. 4. **Capacitación**: proceso periódico mediante el cual se imparten conocimientos teóricos, técnicos o prácticos que tiene como finalidad mejorar la eficiencia de los empleados de la estación de servicio. 5. **Autoridades**: aquellas actividades que únicamente pueden ser desarrolladas o, en su caso, delegadas únicamente por la persona que ocupe cierto puesto. 6. **Responsabilidades**: aquellas actividades que deben ser desarrolladas por la persona que ocupa cierto puesto, aunque no necesariamente es la única persona que debe hacerlo. 7. **PCDC:** Programa de Capacitación y Desarrollo de Competencia | | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | | |
| Personal interno, Contratistas y Sub-contratistas  SI  NO  Inicio  Distribuir formato de evaluación de competencias individuales.  Con base a la descripción de puestos desarrollada del personal  Evaluar competencia  Enviar formatos al encargado de Capacitación.  ¿Autorizar PAC?  DIFUNDIR PAC  Seguimiento al PAC  Organización de cursos  Recibe información para asistir al curso y contesta evaluación  Responsable Técnico/JEFE DE AREA  DIRECCION  Encargado de Capacitación.  Evaluación final de competencias.  Resumen de la competencia a desarrollar  Integrar curso al Plan Anual de Capacitación (PAC)  Realizar modificaciones al PAC  FIN | | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | | |
| Los responsables de cada área o jefes directos, definen las competencias con base a la descripción de puestos y las necesidades del Sistema de Administración.   1. **Evaluación Final de Competencia Individual.**    1. Los Jefes Directos o el Responsable Técnico de área deberán evaluar las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) a cada una de las personas que están bajo su mando, con la finalidad de identificar la brecha de competencia y así establecer los cursos necesarios para disminuirla y así aumentar el desarrollo de su personal. Los responsables de área deberán entregar el soporte de las evaluaciones escritas y /o prácticas de los conocimientos valorados.    2. La evaluación se efectuará con base a dos criterios: nivel actual que tiene el trabajador y nivel requerido en el puesto con la siguiente escala.  * Porcentaje, a partir de 0 a 70 es igual a no Competente. * Porcentaje, a partir de 70 a 100 es igual Competente.   1. El jefe inmediato del puesto a evaluar, asigna la ponderación de R (nivel requerido) de la actividad/función que será de 0 a 100 %, considerando al 100% el mayor porcentaje según valor de ponderación.   2. El representante técnico junto con responsable del área, revisan las evaluaciones de competencia individual.  1. **Integración del Programa de Capacitación y Desarrollo de Competencia (PCDC).**    1. Tomando como base la Evaluación por competencias se consideran sujetos a programar cursos de capacitación específicos, las actividades/funciones que por puesto y área resultaron dentro de los siguientes criterios: 2. NA= nivel actual, es igual y/o menor al 50% 3. Nivel de competencia, es igual y/o menor al 69%    1. En cuanto al programa general se coordinara e integrara el Programa de Capacitación y Desarrollo de Competencias (SASISOPA-PR-007), considerando temas requeridos por la Alta Dirección y los Responsables de área, de acuerdo a las necesidades de la Estación de Servicio. 4. **Autorización del PCDC.**    1. El Representante Técnico dará a conocer el Programa de Capacitación y Desarrollo de Competencia Anual (SASISOPA-PR-007) a cada uno de los involucrados.    2. El Jefe de cada área revisa el Programa Anual de Capacitación final, firmando de conformidad. 5. **Aplicación, Cumplimiento y Seguimiento.**   El responsable de cada área designara a una persona y/o instructor de capacitación para el cumplimiento del PCDC por puesto y área.   * 1. El Encargado de Capacitación asigna los siguientes criterios para cada punto a evaluar:  1. Cumplimiento de cursos en la fecha programada, 0 al 100% (se determina considerando total de cursos cumplidos entre total de cursos programados). 2. Personal capacitado, 0 al 100 % (se determina considerando total de personas capacitadas entre total de personas a capacitar). 3. Evaluación de conocimientos por curso 0 al 100% (se determina considerando total de cursos evaluados entre total de cursos a evaluar). 4. Registros de cursos: se determinan registros completos = 100%, incompletos = 50% y ningún registro = 0%.   La evaluación final se obtiene mediante la suma y división de los valores finales de cada punto a evaluar obteniendo un promedio mismo que se asentara en formato de verificación de cumplimiento.   * 1. Registro Individual de Capacitación.      1. Todos los cursos tomados de acuerdo al Programa de Capacitación o por necesidades del departamento o de contratistas, deben ser registrados en el formato Registro de Capacitación (SASISOPA-R-001). La persona encargada del curso de capacitación, será el encargado de implementar dicho Registro.   2. Cursos no programados en el Programa Anual de Capacitación.      1. En el caso de que las necesidades operativas o administrativas requieran de la impartición de cursos de capacitación o de inducción que no estén contemplados dentro del Programa Anual de Anual de Capacitación, el encargado de Capacitación debe llevar la revisión y control.   3. Capacitación Interna.      1. El Representante Técnico o responsable del área establece quien es apto para brindar capacitación, considerando su formación y experiencia. Estos requisitos son: Antigüedad mínima de 6 meses (en el área), haber cubierto la inducción y cumplir con el entrenamiento del área.   4. Capacitación Externa.      1. El Representante Técnico o la persona que sea designada, deberá asegurarse que los contratistas, subcontratistas, prestadores de servicio y proveedores, sean conscientes de la importancia de la política del Sistema de Administración, sus objetivos y metas, así como de la importancia de la aplicación de los controles operacionales.      2. Se deberá generar evidencia de la información otorgada a los clientes “Externos”.      3. El Encargado de Capacitación brinda la asesoría y hace las sugerencias y recomendaciones convenientes sobre la información, buscando se cumplan los requisitos necesarios. A demás gestiona la aprobación de los cursos solicitados con cada uno de los involucrados proveedores, contratistas, sub-contratistas.   5. Logística de Capacitaciones.      1. El Encargado de Capacitación programara la logística y materiales requeridos para el desarrollo del curso, plática o capacitación.      2. El Encargado de Capacitación deberá tener en el día programado, todos los materiales y equipos que se requieran para la impartición del curso (lap-top, cañón, proyector de acetatos, pizarrón, plumones, borrador, rota folio, etc.)   6. Lista de asistencia.      1. Al inicio del curso los participantes deben de llenar con sus datos personales y firma, el formato Lista de asistencia cursos de capacitación (SASISOPA-R-001).   7. Evaluación de la Efectividad de la Capacitación.      1. El responsable de la capacitación será el encargado de diseñar e implementar la evaluación de la capacitación. Lo anterior tomando en consideración el tema, la información proporciona y el objetivo a cumplir de la capacitación.      2. El Encargado de Capacitación deberá dar a conocer el o los objetivos de la capacitación, así como implementar la Evaluación de la Efectividad de la Capacitación, con la finalidad de llevar a cabo la evaluación de la efectividad de la capacitación.      3. Cuando se apliquen pláticas, o reuniones exprés, no aplicara la evaluación, solo registro de la actividad.      4. El Encargado de Capacitación deberá presentar reporte mensual de indicadores a más tardar en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente a desarrollo de los cursos.  1. **Administración de Cambios de Personal.**    1. La administración de cambios del personal se deberá incluir los siguientes paso a:       1. Identificación de los puestos críticos.       2. Identificación de las competencias, conocimientos y habilidades.       3. Identificación y preparación de candidatos.       4. Formalización del cambio del personal.       5. Cierre; control de cambio.       6. Seguimiento del desempeño al control de cambio.    2. Identificación de los puestos críticos       1. Para este principio se deberá:          1. Identificar los procedimientos críticos.          2. Identificar los procedimientos que le aplican al cargo o puesto de trabajo.          3. Relación de cargos o puestos de trabajo que debe ejecutar el mayor número de procedimientos críticos.          4. Número de personas que ocupan el cargo (posibilidades de reemplazo).          5. Identificar si el cargo mantiene, controla u opera un proceso crítico.          6. Identificar si el cargo interviene equipos críticos.    3. Identificación de competencias, conocimientos y habilidades       1. En la identificación de competencias se debe de considerar lo siguiente:          1. Considerar si tiene un cargo crítico (puesto a sustituir).          2. Determinar sus competencias técnicas y organizacionales mediante el perfil de puesto establecido.          3. Ver el grado de intervención del personal en los procesos críticos.          4. Formación del personal (grado académico y experiencia).          5. Condiciones físicas y psicológicas.    4. Identificación de candidatos       1. Identificación de personas que podrían ocupar el cargo critico (de manera temporal o permanente, mediante el reclutamiento normal.       2. La Dirección debe tener un listado donde verifique que la persona es APTA y que está disponible.    5. Formalización del cambio       1. Una vez identificada la necesidad del cambio de personal, el Responsable Técnico o la Alta Dirección, deberá seleccionar uno de sus candidatos APTOS para ocupar el puesto deseado y debe hacer seguimiento de la efectividad del cambio.    6. Cierre del Cambio       1. Una vez realizado el cambio, se hace el cierre del ejercicio, indicando si fue efectivo el cambio o no.    7. Seguimiento del cambio       1. Producto del cambio, puede darse que:          1. Se ratifique el candidato para seguir cubriendo el cargo.          2. Se decida nombrar al candidato como titular.          3. Se decida cambiar el candidato (que implica actualizar el plan de sustitución)       2. El proceso de administración de cambio de personal incluye la revisión de indicadores de gestión y de efectividad del cambio, para que los puestos a ocupar o vacantes tengan los efectos deseados y cubran las necesidades requeridas.       3. Los pasos y niveles de involucramiento en la Administración de cambios de personal se realizaran de manera integral con los procedimientos de reclutamiento y capacitación, así como lo establecido en el presente procedimiento. | | | |
| **CAMBIOS** | **FECHA DE CAMBIO** | | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **ANEXOS:** | | | |
| SASISOPA-R-001; Registro de Capacitación.  SASISOPA-PR-007; Programa de Capacitación para el Desarrollo de Competencias. | | | |