**SISTEMA DE GESTIÓN**

**DE LAS MEDICIONES**

**COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| REPRESENTANTE TÉCNICO | ADMINISTRADOR GENERAL |

Contenido

[**1.** **OBJETIVO** 3](#_Toc74744981)

[**2.** **ALCANCE** 3](#_Toc74744982)

[**3.** **CAMPO DE APLICACIÓN** 3](#_Toc74744983)

[**4.** **DEFINICIONES** 3](#_Toc74744984)

[**5.** **DESARROLLO.** 4](#_Toc74744985)

[**5.1** **Estructura de la Estación de Servicio.** 4](#_Toc74744986)

[**5.2** **Requisitos para la capacitación.** 4](#_Toc74744987)

[**5.3** **Descripción de perfiles del puesto.** 5](#_Toc74744988)

[**5.4** **Detección de Necesidades de capacitación.** 5](#_Toc74744989)

[**5.4.1** **Desarrollo Laboral** 5](#_Toc74744990)

[**5.4.2** **Desarrollo Organizacional** 5](#_Toc74744991)

[**5.4.3** **Solución de problemática** 6](#_Toc74744992)

[**5.5** **Programa de Capacitación Inducción y Entrenamiento.** 6](#_Toc74744993)

[**5.6** **Implementación del programa de capacitación.** 6](#_Toc74744994)

[**5.7** **Evaluación de la capacitación.** 7](#_Toc74744995)

[**6.** **ANEXOS** 7](#_Toc74744996)

[**7.** **CONTROL DE CAMBIOS** 7](#_Toc74744997)

# **OBJETIVO**

Describir las actividades y medios necesarios para determinar los criterios de competencia, identificar las necesidades de capacitación para desarrollar y ejecutar programas de inducción, capacitación para implementar y operar el SGM de la manera adecuada.

# **ALCANCE**

Este procedimiento contempla las actividades y medios necesarios para determinar los criterios de competencia, identificar las necesidades de capacitación para desarrollar y ejecutar programas de inducción, capacitación y entrenamiento, así como para evaluar la efectividad de estos.

# **CAMPO DE APLICACIÓN**

Este procedimiento es aplicable a todo el personal de la organización de la Estación de Servicio incluyendo a contratistas, subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores que tienen relación con las actividades propias a la estación.

# **DEFINICIONES**

* 1. **Capacitación:** Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.
  2. **Competencia:** es el conjunto de destrezas habilidades, conocimientos y características conductuales que, correctamente combinadas frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior, es una capacidad real y demostrada por el trabajador.
  3. **Contratistas, subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores externos:** Personal o trabajador ajeno a la estación de servicio que labora temporalmente en el interior de la instalación, y que realiza actividades relacionadas con el sistema de gestión de medición.
  4. **Dirección:** Representante de la alta dirección, Representante legal, Permisionario, etc.
  5. **Detección de Necesidades de Capacitación (DNC):** Es el proceso orientado a la estructuración y desarrollo, de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, con la finalidad de contribuir en el logro de los objetivos corporativos y personales. Las DNC permiten, corregir problemas en la organización, reencaminar desviaciones a la productividad y controlar los impactos ambientales y los riesgos.
  6. **Entrenamiento:** Procedimiento que se establece para que el individuo obtenga los conocimientos, las habilidades y las capacidades específicas del puesto que va a desempeñar. El entrenamiento debe considerar los riesgos, peligros y aspectos ambientales que tendrán las actividades a desarrollar.
  7. **Experiencia:** Conjunto de conocimientos que un trabajador ha adquirido a partir de realizar alguna actividad laboral en un transcurso de tiempo determinado, que le permite conocer y manejar las desviaciones al proceso.
  8. **Habilidad:** Capacidad que tiene un trabajador para ejecutar una tarea sin dificultad.
  9. **Inducción:** Procedimiento inicial por medio del cual se proporciona al personal la información básica acerca del proyecto que le permita integrarse rápidamente a su lugar de trabajo.
  10. **Perfil del puesto:** Es un documento que contiene la información del puesto a cubrirse, en él se describen varios requisitos como, el objetivo del puesto, funciones específicas, conocimientos específicos, las habilidades, nivel académico, idiomas, características personales, destrezas técnicas.
  11. **Puesto:** Conjunto de labores, responsabilidades y condiciones de trabajo, definidas y de carácter impersonal, que ocupa un lugar en una estructura administrativa.
  12. **Requisitos del puesto:** Características anatómicas, físicas y psicológicas, así como las del entorno laboral y las responsabilidades involucradas en la realización de las actividades propias del puesto de trabajo.
  13. **Responsable del SGM:** Personal designado por el permisionario (Encargado de la estación de servicio)

# **DESARROLLO.**

## **Estructura de la Estación de Servicio.**

**DIRECCIÓN**

**RESPONSABLE DEL SGM**

**DESPACHADORES**

**REPRESENTANTE LEGAL**

## **Requisitos para la capacitación.**

La capacitación considera los siguientes aspectos:

* Perfil del puesto (F-19). Dejando claramente expuestos los criterios de Competencia del personal, dicha competencia estará basada en la educación, formación y habilidades requeridas por el puesto.
* 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 del SGM relacionados con ese puesto.
* Necesidades. El personal tendrá claros los objetivos y metas para el puesto que se le asigna mediante el F-19, para lo cual se mantendrá en continua capacitación y entrenamiento.
* Evaluación (F-08). Contar con los medios que permitan cuantificar que el trabajador está cumpliendo con los objetivos y metas del puesto.

En razón de lo anterior, se consideran como acciones de capacitación, entre o tras, las siguientes:

* Cursos, talleres, seminarios o conferencias relacionadas con SGM.
* Inducciones, pláticas cortas con el personal.
* Prácticas “in situ”.

## **Descripción de perfiles del puesto.**

El Responsable del SGM analiza las actividades que desarrolla el personal involucrado en el sistema, aplicable a los procesos de recibo de producto, almacenamiento y despacho, para establecer los requisitos del puesto y la competencia laboral deseada por la estación de servicio, para garantizar la correcta operación del Sistema de Gestión de las Mediciones, considerando entre otros:

* Procedimientos del sistema.
* Instructivos del sistema.
* Las actividades que impactan al SGM.

En base a la información obtenida considera las actividades que correspondan para que se incluyan en los Perfiles del Puesto.

Para el caso específico del Responsable del SGM, el perfil del puesto debe determinar los criterios de competencia para operar y mantener el SGM.

## **Detección de Necesidades de capacitación.**

El Responsable del SGM antes de que concluya en año calendario, al menos con dos meses de anticipación realiza la Detección de Necesidades de Capacitación para la operación y mantenimiento del SGM, considerando lo siguiente:

### **Desarrollo Laboral**

* Personal de Nuevo Ingreso.
* Promoción del personal.
* Ascenso del personal.
* Reentrenamiento.
* Actualización de conocimientos cada 3 años.

### **Desarrollo Organizacional**

* Cambios de Tecnología o proceso, programado.
* Cambio de Normatividad.
* Cambios de personal por cobertura temporal o definitiva.
* Actualización de procedimientos.
* Adquisición de equipo nuevo.

### **Solución de problemática**

* Quejas o sugerencias de clientes en materia del SGM.
* Resultados de desempeño del SGM.
* Atención de Recomendación de una investigación de incidente del SGM.
* Resultado de auditoría del SGM.

Una vez considerados todos los factores que impactan el desempeño del SGM, el Responsable del SGM establece la situación actual y la situación deseada, describe las necesidades específicas indicando el objetivo de la necesidad y define al menos 3 temas que se deben considerar y finalmente determina las Necesidades de Capacitación para el año siguiente en el formato F-22.

## **Programa de Capacitación Inducción y Entrenamiento.**

Una vez que se han Detectado las Necesidades de Capacitación, el responsable del SGM prepara el programa de Capacitación, con los cursos a impartir para el año siguiente, en el formato F-09, especificando para cada propuesta los objetivos y contenidos de la capacitación, enfocados a cubrir las necesidades de capacitación detectadas en el personal; la modalidad institucional de entrega (capacitación interna o externa); la metodología de enseñanza-aprendizaje (curso, seminario, taller, etc.); la duración de la capacitación; el cronograma de ejecución; y, el costo.

El Responsable del SGM presenta a la máxima Autoridad el programa de Capacitación, inducción y Entrenamiento para evaluación, análisis de fechas y asignación de recursos para su implementación.

## **Implementación del programa de capacitación.**

El Responsable del SGM coordina la ejecución de las acciones de capacitación previstas y en su caso la realización de las modificaciones aprobadas, proponiendo a los capacitadores internos o externos para que la dirección determine quién los imparte, y:

* Genera y resguarda las listas de comunicación y constancias en su caso, cuando aplique.
* Informa a dirección del cumplimiento del programa y los resultados de la evaluación en base a:
* Encuestas de clima organizacional.
* Mejoras en materia de SGM.

## **Evaluación de la capacitación.**

La evaluación de la eficacia de la capacitación, inducción o entrenamiento se realiza de las siguientes formas:

* Se genera lista de asistencia para la capacitación impartida (F-07).
* Se aplica una evaluación teórica y/o práctica, según corresponda, al término de cada capacitación, considerando a calificación mínima de 8/10 para aprobar.
* Se realiza una evaluación a los 6 meses para verificar la aplicación y retención del conocimiento por parte de los trabajadores y determinar la eficacia de la capacitación.

# **ANEXOS**

* 1. F-07 “Lista de Asistencia”
  2. F-08 “Evaluación de Entendimiento de Procedimientos e Instructivos”
  3. F-09 “Programa de Capacitación”
  4. F-19 “Perfil de Puestos”
  5. F-22 “Detección de Necesidades de Capacitación”

# **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No de Revisión. | Fecha de Revisión | Concepto o parte del documento que ha sido modificado sobre la anterior revisión. |
|  |  |  |