**SERVICIO DOS CERROS S.A. DE C.V.**

**RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN A PERSONAL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaborado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| NUBIA VIANEY BARRERA MART?NEZ. | Representante Técnico. |  |  |
| Revisado y Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| IVONNE GUADALUPE AVILES RUBIO. | Alta Dirección. |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de Publicación: JUNIO 2018. |  |
| Vigencia: JUNIO 2018 - JUNIO 2020. |  |
| 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. 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. 2. 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. 3. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 4. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 5. Manual Integral del Sistema de Administración 6. NOM-005-ASEA-2016. Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. 7. OSHAS 18001 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. | | |
| **DEFINICIONES** | | |
| 1. **ASEA**: Agencia de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos. 2. **Autoridades**: aquellas actividades que únicamente pueden ser desarrolladas o, en su caso, delegadas únicamente por la persona que ocupe cierto puesto. 3. **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. 4. **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. 5. **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. 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. **RT:** Representante Técnico de la Estación de Servicio. | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | | |
| 1. **El RT** determinará los criterios de competencia e indicará las necesidades de capacitación y entrenamiento de personal propio, así como de contratistas, subcontratistas, prestadores de servicio. 2. **El RT** se deberá asegurar que el personal contratado sea competente según el puesto que ocupa. | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | |
|  | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | |
| 1. **Análisis de Puesto.**   **1.1 El RT,** en caso de que sea necesario generar un nuevo puesto de trabajo deberá realizar un análisis del puesto a crear considerando:  **a.** Competencia: definir los criterios de competencia del personal, dicha competencia estará basada en la educación, formación y habilidades requeridas para el puesto a ocupar.  **b.** 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.  **c.** Necesidades: El personal tendrá claros los objetivos y metas que cubrirá para el puesto que se le asigna, para lo cual se mantendrá en continua capacitación y entrenamiento.  **d.** 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 Competencia y Capacitación; SASISOPA-P-006.   * 1. **El RT** envía la propuesta a Alta Dirección para que sea aprobado el nuevo puesto de Trabajo   2. **Si Alta dirección** aprueba el nuevo puesto de trabajo se continúa en el punto 2 de este procedimiento.  1. **Perfil de Puesto.**   El RT elaborará los perfiles de puesto para cada una de las actividades que se ejecutan en la estación de servicio; para esto se definen las siguientes características:  2.1 Despachador (SASISOPA-DP-002).   * Educación mínima: Primaria terminada * 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: Secundaria terminada. * 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, quejas y apelaciones.   * 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 con antigüedad, de nuevo ingreso y contratistas.   *Autoridades:* Selección y Calificación de contratistas (SASISOPA-F-014), 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 RT evaluará al personal externo que directa o indirectamente es contratado por la Estación de Servicio con el Procedimiento Acceso a Contratistas (SASISOPA-P-022); y se le comunicará lo pertinente del Sistema de Administración.  1. **Analizar al personal interno actual.**    1. **El RT y el Dueño de Proceso**, deberán determinar si algún miembro o miembros internos de la estación de servicio cubre el perfil del puesto buscado, esto con base en: su puesto actual y las actividades que él desempeña, sus habilidades, experiencia, interés y disposición que posee en cubrir el puesto, en caso de que así sea se continua con la actividad 6 del presente procedimiento.    2. En caso de que no se encuentren prospectos internos que cubran el perfil el **RT** continúa con el paso 4 del presente procedimiento. 2. **Lanzar convocatoria.**    1. **El RT** lanzará una convocatoria al público en general mediante los medios que crea necesarios; una vez identificada la necesidad de contratación de personal nuevo por la ausencia de personal interno actual que cubra el perfil requerido, describiendo el perfil técnico necesario, que se está buscando y las actividades que se deben realizar en el puesto. 3. **Seleccionar prospecto.**    1. **El RT y el Dueño del proceso (si aplica**) analizaran el perfil de las solicitudes recibidas y se filtran los prospectos que mejor cubran el perfil que se está buscando.    2. **El RT** hace contacto con el prospecto y se agenda una fecha para entrevistarlo y conocer sus aptitudes. 4. **Entrevistar al prospecto.**   6.1 **El RT y/o Dueño del proceso o la Alta Dirección;** según aplique; 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. Si **el RT** y el dueño de proceso (si aplica) determina mediante los resultados de la entrevista que el prospecto cubre el perfil buscado notifica el dictamen al prospecto.    2. En caso de ser un prospecto interno el prospecto ocupa el puesto y el **RT** notifica a todo el personal de la Estación de Servicio.    3. En caso de que el prospecto interno no sea prospecto, **el RT o Dueño de proceso** le notifica y sigue con sus actividades actuales.    4. Si es personal nuevo, se procede al paso 8 del presente procedimiento; si el resultado es negativo se regresa al paso 4. 2. **Recopilar documentos y llegar a un acuerdo de contrato.**    1. **El RT** establecerá 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. **El RT** recibirá la documentación solicitada y procederá 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 9; de no ser así, se regresa al paso 4.  1. **Aplicar programa de inducción general.**    1. **El RT y/o Dueño de proceso** llevará 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. **El RT o Dueño de proceso** dará cumplimiento según el cronograma que se encuentra en el apartado 10.5.2 del presente procedimiento.    3. **El RT** deberá generar evidencia mediante una lista de asistencia (SASISOPA-F-38). 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.  10.1 **El Dueño de proceso** deberá dar seguimiento a la formación recibida del personal para asegurar que se mantiene la competencia según el procedimiento de Competencia y Capacitación (SASISOPA-P-006).  10.2 **El Dueño del proceso** dará una introducción a los procedimientos técnicos y de seguridad a los nuevos ingresos. La inducción de aspectos técnicos se deberá basar según el cronograma que se encuentra en el apartado 10.7.2 del presente procedimiento y se debe registrar mediante una lista de asistencia (SASISOPA-F-38).   * 1. **Detección de Necesidades de Capacitación (General).**      1. **El RT** **o Dueño de Proceso**, 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. **El RT o Dueño de proceso** deberá realizar evaluaciones trimestrales de desempeño al 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. **El RT o Dueño del proceso** deberá evaluar los resultados; en caso de que los resultados sean satisfactorios se realizará la retroalimentación con el personal correspondiente y alentarlo para que siga con la misma actitud; en caso de que los resultados no sean satisfactorios se procederá a programar una capacitación con el personal involucrado para fortalecer las áreas de oportunidad detectadas.      4. Tomar en cuenta los registros y reportes de quejas del personal propio y externo.   2. **Elaboración de Programa de Capacitación/ Inducción y Entrenamiento (General).**      1. **El RT y/o dueño de proceso** 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, los métodos o herramientas a utilizar según sea conveniente, la programación de fecha y hora, así como los costos y recursos a utilizar.      2. En el caso de ser personal externo el RT deberá solicitar la evidencia a quien corresponda del fortalecimiento de las oportunidades detectadas en el personal evaluado.      3. **El RT** deberá definir los objetivos, acciones, agenda y contenidos de capacitación previamente, los cuales deben ser integrados en el programa de capacitación.      4. **El Dueño de proceso** deberá medir la efectividad de la misma por medio de pruebas que dejen evidencia del resultado.      5. **La Alta Dirección** deberá calcular, proponer, asignar los recursos y personal necesario para la ejecución de las capacitaciones, tomando como referencia los datos otorgados por el RT. 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 Dueño del proceso** deberá implementar la capacitación o dar seguimiento a los resultados. Se deberán coordinar las acciones a ejecutar en las capacitaciones.      2. Generar y resguardar los registros de la capacitación; listas de asistencia (SASISOPA-F-38), 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. **El Dueño de proceso** deberá implementar una o varias herramientas (cuestionarios, exámenes prácticos, informes y reportes), para evaluar la efectividad de la capacitación.      2. **El Dueño de proceso** realizará un informe de resultados y seguimientos de las habilidades y capacidades detectadas en el personal.      * 1. **Aplicar Programa de Capacitación de Inducción (SASISOPA-PR-006).**      1. **El Dueño de proceso** deberá llevar a cabo una introducción a las actividades correspondientes al puesto particular que la persona va a desempeñar, describiendo autoridades y responsabilidades en general.      2. **El Dueño del proceso** 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:  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **CRONOGRAMA DE INDUCCIÓN** | | | | | | | | **HORARIO** | **Día 1** | **Día 2** | **Día 3** | **Día 4** | **Día 5** | **Día 6** | | **LUN** | **MAR** | **MIER** | **JUV** | **VIER** | **SAB** | | 8:00 A 9:00 | INDUCCIÓN GENERAL | Revisión y mantenimiento anual de los sistemas y elementos de seguridad. | Autorización para realizar actividades peligrosas. | Actividades de trabajo en alturas. | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | | 9:00 A 10:00 | INDUCCIÓN GENERAL | Revisión y mantenimiento de los equipos instalados en el centro de trabajo. | Bloqueo y candadeo de energías y tuberías. | Atención a emergencias de incendio. | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | | 10:00 A 11:00 | Recepción de productos con auto tanques | Operación y mantenimiento de los recipientes sujetos a presión | Muestreo y monitoreo para detectar atmosferas peligrosas en espacios confinados. | Rescate en trabajos en espacio confinado. | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | | 11:00 A 12:00 | Descarga con auto tanques | Revisión del equipo contra incendio | Limpieza interior de tanques de almacenamiento. | Atención de emergencias por explosión. | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | | 12:00 A 13:00 | Atención a emergencias de fugas y/o derrames. | Muestreo en la caracterización y especificaciones para la remediación de suelos. | Mantenimeinto a instalaciones eléctricas. | Investigación de accidentes e incidentes de trabajo. | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | | 13:00 A 14:00 | Revisión y Mantenimiento anual a edificaciones. Elementos constructivos e instalaciones de la estación de servicio. | Acceso a contratistas. | Actividades de soldadura y corte | Retorno a las condiciones segundas de operación. | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | | 14:00 A 15:00 | RECESO DE ACTIVIDADES | RECESO DE ACTIVIDADES | RECESO DE ACTIVIDADES | RECESO DE ACTIVIDADES | RECESO DE ACTIVIDADES | RECESO DE ACTIVIDADES | | 15:00 A 16:00 |  |  |  |  | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | | 16:00 A 17:00 |  |  |  |  | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO | ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PUESTO |  * + 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. **El RT o Dueño del proceso** dará instrucciones al personal de nuevo ingreso que puede empezar a trabajar con supervisión por la persona que previamente se designará. 2. **Detectar necesidades de capacitación a personal.**    1. Para personal interno **el RT** deberá realizar una evaluación por lo menos de forma anual considerando el puesto desarrollado y sus características con la Evaluación Anual de Personal (SASISOPA-F-040). 3. **Brindar capacitación.**    1. **El RT o Dueño del proceso** deberá brindar la capacitación dependiendo del puesto y sus necesidades, se debe llevar un registro de dicha capacitación como evidencia mediante una lista de asistencia firmada (SASISOPA-F-38), 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. **El RT** deberá dar a conocer el Procedimiento de Acceso a Contratistas, Subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores (SASISOPA-P-033).    3. **El RT** deberá utilizar los siguientes indicadores para medir el desempeño del personal de la estación de Servicio:   12.3.1 Porcentaje de necesidades de capacitación atendidas:  **%NCA= ( )\*100**  Donde:  %NCA: porcentaje de necesidades de capacitación atendidas  EC: empleados con capacitación impartida.  NC: empleados que requieren capacitación.  El porcentaje de necesidades de capacitación atendidas debe manejarse por encima de un 90%.  12.3.2. Porcentaje de capacitación total del equipo de trabajo de la Estación de Servicio:  **%CT= ()\*100**  Donde:  %CT: Porcentaje de capacitación total.  EC: empleados que no requieren capacitación.  TE: total de empleados.  El porcentaje de capacitación total debe manejarse por encima del 90%.   1. **Capacitación para operar o mantener Equipos nuevos o con tecnología nueva o diferente.**    1. **El RT y/o Dueño del proceso** debera solicitar al proveedor una capacitacion previa para la operación inicial y mantenimeinto, tomando en concideracion    2. **El RT** **y/o Dueño de proceso** solicitara al proveedor una capacitacion previa que concidere las tecnicas necesarias para la operación inicial de un equipo nuevo o brindar mantenimiento; tomando en consideración los manuales e instructivos de los equipos.    3. Para equipos con tecnología nueva o diferente se realizará una capacitación de actualización cada año, debido a cambios en las instrucciones de trabajo y procedimientos correspondientes, y por la normatividad regulatoria. El programa de capacitación deberá contemplar a los contratistas, subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores.    4. **El RT** desiganara al personal responsable de tomar la capacitación, quien se encargará de la operación y, si aplica, del mantenimiento.    5. **El Dueño del proceso** debera comunicar inmediatamente a su jefe inmediato cualquier anomalia o desconocimiento de la operación.    6. **El RT** definira la programación de las capacitaciones de Equipos y Maquinarias nuevas, con previo conocimiento del área responsable y de las áreas involucradas, con el proposito de facilitar los materiales y recursos necesarios para efectuar la actividad.    7. La programación de la capacitación sera determinada como Extraordinaria y se efecturá dentro del calendario anual de capacitaciones de la Estación de Servicio, antes de poner en marcha el equipo. 2. **Aplicar Evaluación Escrita (SASISOPA-F-040).**    1. El Dueño del proceso deberá aplicar un examen escrito al personal que recibió la capacitación con la finalidad de comprobar que la necesidad ha sido subsanada; el examen podrá ser de opción múltiple, respuesta libre, verdadero o falso; o como el dueño de proceso crea pertinente.    2. El Dueño del Proceso contemplará 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 trabajador debe obtener un porcentaje mínimo de aciertos del 70%, siendo retroalimentado en los aspectos que se consideren necesarios.    4. En el supuesto que el personal menos del 70% el dueño del proceso deberá explicar nuevamente al personal y volverá a ser evaluado. 3. **Documentar la evaluación.**    1. El Dueño del proceso deberá resguardar la Evaluación Escrita como evidencia de la competencia del evaluado (SASISOPA-F-040).    2. El RT deberá generar una Constancia de Habilidades (DC3) o solicitar diploma o Constancia de Habilidades al personal que impartió la capacitación.    3. En el caso del Curso de inducción solo bastará con la lista de asistencia donde el trabajador registre su nombre y firme. | | |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | |
| **CAMBIO** | **FECHA DE CAMBIO** | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  |  |
| **DISTRIBUCIÓN** | | |
| “Este procedimiento debe distribuirse como lo especifica el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010), Apartado 2, párrafo 2.2.8” | | |
| **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.  SASISOPA-F-040; Evaluación escrita.  SASISOPA-F-038; Lista de Asistencia.  SASISOPA-P-006; Programa de Capacitación de inducción. | | |

**SERVICIO DOS CERROS S.A. DE C.V.**

**COMPETENCIA Y CAPACITACIÓN**

Fecha de Publicación: JUNIO 2018.

Vigencia: JUNIO 2018 - JUNIO 2020.

Revisión: 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaborado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| NUBIA VIANEY BARRERA MART?NEZ. | Representante Técnico. |  |  |
| Revisado y Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| IVONNE GUADALUPE AVILES RUBIO. | Alta Dirección. |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. 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. 2. 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. 3. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 4. ISO 45001 Sistema de Gestión de la Seguridad y la Saludo en el Trabajo. 5. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 6. Manual Integral del Sistema de Administración 7. NOM-005-ASEA-2016. Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. | | |
| **DEFINICIONES** | | |
| 1. **ASEA**: Agencia de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos. 2. **Autoridades**: aquellas actividades que únicamente pueden ser desarrolladas o, en su caso, delegadas únicamente por la persona que ocupe cierto puesto. 3. **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. 4. **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. 5. **PCDC:** Programa de Capacitación y Desarrollo de Competencias. 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. **RT:** Representante Técnico de la Estación de Servicio. | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | | |
| 1. **El RT y/o Dueño del proceso**; aplicar las herramientas y enfoques disponibles para la Detección de Necesidades de Capacitación. 2. **El RT;** comunicar la importancia de la política a los contratistas, sub contratitas, prestadores de servicio y proveedores. | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | |
|  | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | |
| **El Dueño de Proceso**, define las competencias con base a la descripción de puestos y las necesidades del Sistema de Administración.   1. **Evaluación Individual de Competencia.**    1. **El dueño de proceso** deberá realizar una Evaluación Escrita a todo su personal a su cargo de manera individual por lo menos anualmente (SASISOPA-F-040) para valorar el nivel de conocimiento técnico en el área de trabajo desempeñada considerando como aprobatorio mayor o igual al 70% de aciertos.    2. **El Dueño del proceso** deberá evaluar las competencias de manera Anual (conocimientos, habilidades y actitudes) (SASISOPA-F-042) 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.    3. **El Dueño del proceso** revisa los resultados del personal evaluado y se basa en los siguientes criterios:  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **13 a 22** | **Mejorable** | Requiere retroalimentación y dejar en claro las oportunidades de mejora, se proporcionar capacitacion requerida. | | **23 a 30** | **Bueno** | Retroalimentar de sus fortalezas y debilidades, proporcionar capacitación para mejorar su desempeño. | | **31 a 39** | **Deseable** | Retroalimentar de los resultados obtenidos y alentar para que siga con la misma actitud. |  * 1. **El Dueño del proceso** entrega los resultados de las Evaluaciones de Competencia Individual al RT (SASISOPA-F-042).  1. **Integración del Programa de Capacitación y Desarrollo de Competencia (PCDC).**    1. **El RT** integrará el Programa de Capacitación y Desarrollo de Competencias (SASISOPA-PR-007), considerando temas requeridos por la Alta Dirección, los Dueños de proceso y los resultados obtenidos de las Evaluaciones de competencia Individual de los trabajadores de la Estación de Servicio. 2. **Autorización del PCDC.**    1. **El RT** pasará a autorización el PCDC (SASISOPA-PR-007) y en caso de realizar alguna observación se realiza hasta su aprobación.    2. **El RT** firmará el PCDC (SASISOPA-PR-007) de conformidad. 3. **Aplicación, Cumplimiento y Seguimiento del PCDC.**     1. Registro Individual de Capacitación.       1. **El RT** Difunde el PCDC.    2. Logística de Capacitaciones.       1. **El RT o Dueño de proceso** programará la logística, lugar y materiales requeridos para el desarrollo del curso, plática o capacitación de tal forma que no afecte al desempeño de las actividades de la Estación de Servicio.       2. **El RT** **y/o Dueño de proceso** deberá tener en el día programado, todos los materiales y equipos que se requieran para la impartición del curso (lap-top, cañón, pizarrón, plumones, borrador, rota folio, etc.)    3. Cursos no programados en el Programa de Capacitación y Desarrollo de Competencias (PCDC).       1. **El RT** deberá llevar la revisión y control de cursos de capacitación o de inducción que no estén contemplados dentro del PCDC según las necesidades operativas o administrativas que se presenten y designar el personal idóneo para realizar el entrenamiento; este puede ser interno o externo.    4. Capacitación Interna.       1. **El RT o Dueño de proceso** 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.    5. Capacitación Externa.       1. **El RT** deberá entregar al proveedor el alcance de la capacitación.       2. **El RT o Dueño de proceso** brinda la asesoría y hace las sugerencias y recomendaciones convenientes sobre la información, buscando se cumplan los requisitos necesarios. Además gestiona la aprobación de los cursos solicitados con cada uno de los involucrados proveedores, contratistas, sub-contratistas.       3. **El Dueño de Proceso** deberá asegurarse de generar evidencia de la información otorgada con la lista de Asistencia y entrega de material (SASISOPA-F-38). Si el instructor es externo se puede considerar el formato de evaluación de acuerdo a su sistema.    6. Lista de asistencia y distribución de información (SASISOPA-F-038).       1. Al inicio del curso los participantes deben de llenar con sus datos personales y firma, el formato Lista de asistencia y distribución de información (SASISOPA-F-038).    7. Evaluación de la Efectividad de la Capacitación.       1. **El Instructor** deberá dar a conocer el, o los objetivos de la capacitación, así como implementar la Evaluación Escrita (SASISOPA-F-040), con la finalidad de llevar a cabo la evaluación de la efectividad de la capacitación.       2. **El Trabajador** que toma el curso deberá evaluar el curso que se le impartió apoyado del formato Evaluación de la Capacitación (SASISOPA-F-043); con la finalidad de que el instructor tenga una retroalimentación.       3. La evaluación de la Capacitación debe ser mayor a 70%; si es menor se deberá retroalimentar al instructor para que su plan sea mejorado o cambiar de proveedor si es necesario.       4. Cuando se apliquen pláticas, o reuniones exprés, no aplicara la evaluación, solo registro de la actividad en la Lista de Asistencia y Distribución de Información (SASISOPA-F-38).       5. **El RT** se encargará de resguardar las evidencias como lo marca el Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010).       6. **El Encargado de Capacitación** deberá presentar reporte al Alta Dirección según los avances en el Informe de Revisión por la Dirección (SASISOPA-F-008). 4. **Administración de Cambios de Personal.**    1. Para la administración de cambios del personal se deberán incluir los siguientes pasos:       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 o que formen parte de la estación de servicio).       2. La Alta Dirección debe tener una evaluación donde verifique que la persona es APTA y que está disponible.    5. Formalización del cambio       1. Una vez identificada la necesidad del cambio de puesto 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 realiza la evaluación conforme al procedimiento de Reclutamiento y Capacitación (SASISOPA-P-005).    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 el procedimiento de Reclutamiento y Capacitación (SASISOPA-P-005), así como lo establecido en el presente procedimiento. | | |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | |
| **CAMBIOS** | **FECHA DE CAMBIO** | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  |  |
| **DISTRIBUCIÓN** | | |
| “Este procedimiento debe distribuirse como lo especifica el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010), Apartado 2, párrafo 2.2.8” | | |
| **ANEXOS:** | | |
| SASISOPA-R-001; Registro de Capacitación.  SASISOPA-PR-007; Programa de Capacitación para el Desarrollo de Competencias.  SASISOPA-F-038; Lista de Asistencia y distribución de información.  SASISOPA-P-005: Procedimiento De Reclutamiento y Capacitación.  SASISOPA-F-043; Evaluación de la Capacitación.  SASISOPA-F-040; Evaluación Escrita.  SASISOPA-F-042; Evaluación individual de Competencias. | | |