



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**Propuesta de un Diseño Organizacional para el Centro de
Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente.
PDVSA. Puerto La Cruz Año. 2008**

Autor: Carmen Montes Arria

Asesor: M.Sc. Daniel Romero Pernaletе

Trabajo de grado modalidad Pasantías presentado como requisito para optar
al Título Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos

Cumaná, Marzo 2009

APROBADO POR:

Daniel Romero Pernalete
(Asesor Académico)

María Gabriela Guzmán G.
Jurado Principal

Lisbeth Fernández
Jurado Principal

Este trabajo fue evaluado con la categoría de:

APROBADO MENCIÓN MERITORIA

Cumaná, Marzo 2009

INDICE

| | |
|---|-----|
| INDICE | 3 |
| DEDICATORIA | i |
| AGRADECIMIENTOS | ii |
| RESUMEN | iii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 4 |
| EL PROBLEMA | 4 |
| 1.1 Situación Problema a Intervenir | 4 |
| 1.2 Objetivos de la Pasantía | 8 |
| 1.2.1 Objetivos Generales | 8 |
| 1.2.2 Objetivos Específicos | 8 |
| 1.3 Característica de las Pasantía | 9 |
| 1.3.1 Identificación y descripción de la Empresa donde se realizó la pasantía | 9 |
| 1.3.2 Dependencia administrativa donde se desarrolló la pasantía | 10 |
| 1.3.3 Programa (descripción dónde se desarrolló el pasante) | 10 |
| 1.3.4 Supervisor o asesor institucional, cargo que ocupa y nivel educativo | 10 |
| 1.4 Justificación | 11 |
| 1.5 Limitaciones | 12 |
| CAPÍTULO II | 13 |
| MARCO TEORICO REFERENCIAL | 13 |
| 2.1 Bases Teóricas | 13 |
| 2.1.1 La organización y la importancia del recurso humano | 13 |
| 2.1.2. La administración de recursos humanos y la capacitación y | |

| | |
|--|----|
| desarrollo _____ | 14 |
| 2.1.3 Diseño organizacional _____ | 17 |
| 2.1.4. Estructura organizativa de una organización _____ | 19 |
| 2.1.5. Misión, visión y valores de una organización _____ | 19 |
| 2.1.6. Objetivos de las organizaciones _____ | 21 |
| 2.1.7 Procesos de trabajo en una organización _____ | 21 |
| 2.1.8. Descripción y análisis de cargos _____ | 22 |
| 2.2 MARCO ORGANIZACIONAL _____ | 24 |
| 2.2.1. Reseña Histórica de la Organización _____ | 24 |
| 2.2.2 Objetivos del Plan de Negocios con respecto a Educación 2006-2012 _____ | 26 |
| 2.2.3. Definición de términos _____ | 27 |
| CAPÍTULO III _____ | 30 |
| MARCO METODOLÓGICO _____ | 30 |
| 3.1. Nivel De Investigación _____ | 30 |
| 3.2. Diseño De La Investigación _____ | 30 |
| 3.3. Población _____ | 31 |
| 3.4. Fuentes De Información _____ | 31 |
| 3.4.1 Fuentes Primarias _____ | 31 |
| 3.4.2 Fuentes Secundarias _____ | 32 |
| 3.5. Técnicas E Instrumento De Recolección De Datos. _____ | 32 |
| 3.6. Procesamiento De La Información _____ | 33 |
| CAPÍTULO IV _____ | 35 |
| RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN _____ | 35 |
| 4.1. Aplicación Del Instrumento _____ | 35 |
| 4.2. Análisis De La Información Y Elaboración Del Diseño Tentativo Para El Centro De Educación _____ | 36 |
| 4.3. Verificación Por Parte De La Superintendente De Educación Con Respecto A La Información Del Diseño Y Elaboración Del Diseño Final _____ | 39 |

| | |
|--|-----|
| CAPÍTULO V _____ | 40 |
| DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE EDUCACIÓN DE RECURSOS HUMANOS REFINACION ORIENTE _____ | 40 |
| 4.1 Perfil Organizacional _____ | 42 |
| 4.1.1 Misión _____ | 42 |
| 4.1.2 Visión _____ | 43 |
| 4.1.3 Valores _____ | 43 |
| 4.1.4 Objetivos del Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Puerto La Cruz _____ | 44 |
| 4.1.5 Estructura Organizativa de Recursos Humanos Refinación Oriente _____ | 46 |
| 4.1.6 Estructura Organizativa del Centro de Educación _____ | 46 |
| 4.1.6 Estructura Organizativa del Centro de Educación _____ | 47 |
| 4.2 Perfil De Los Procesos _____ | 49 |
| 4.2.1 Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación _ | 49 |
| 4.2.2 Proceso: Contratación _____ | 61 |
| 4.2.3 Proceso: Tecnología Educativa _____ | 77 |
| 4.2.4 Proceso: Certificación Ocupacional _____ | 88 |
| 4.2.5 Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales _____ | 100 |
| 4.2.6 Proceso: Atención Integral al Cliente (A.I.C) _____ | 109 |
| 4.2.7 Proceso: Planificación, Control y Gestión _____ | 117 |
| 4.2.8 Proceso: Gestión de Procura e inventario de materiales, equipos e insumos _____ | 123 |
| 4.3 PERFIL DE COMPETENCIAS _____ | 130 |
| 4.3.1 Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación | 131 |
| 4.3.2 Proceso: Contratación _____ | 141 |
| 4.3.3 Proceso Tecnología Educativa _____ | 155 |
| 4.3.4 Proceso: Certificación Ocupacional _____ | 166 |
| 4.3.5 Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales _____ | 176 |

| | |
|---|-----|
| 4.3.6 Proceso: Atención Integral al Cliente _____ | 184 |
| 4.3.7 Proceso: Planificación, Control y Gestión _____ | 191 |
| 4.3.8 Proceso: Procura e Inventario de materiales, equipos e insumos _____ | 195 |
| 5. Descripciones De Cargos _____ | 201 |
| CONCLUSIONES _____ | 235 |
| RECOMENDACIONES _____ | 237 |
| BIBLIOGRAFÍA _____ | 238 |
| TEXTOS _____ | 238 |
| FUENTES ELECTRÓNICAS _____ | 239 |
| OTROS DOCUMENTOS _____ | 241 |

DEDICATORIA

A mi Virgen del Valle, por darme la fuerza necesaria para alcanzar uno de mis grandes sueños y por protegerme a lo largo de mi vida.

A ti, mami, porque gracias a tus esfuerzos a lo largo de mi existencia he podido llegar donde estoy, sin ti no lo hubiese podido lograr. Tú me has enseñado que uno encuentra muchas dificultades en el camino, pero el que persevera vence. Sé que mi triunfo también es el tuyo, **TE ADORO.**

A ti, abuelito, aunque no te encuentres entre nosotros, sé que estas presente, me iluminas y me cuidas. De ti aprendí que con paciencia y muchas ganas podemos alcanzar todas las metas que nos propongamos a lo largo de nuestra vida, **TE QUIERO MUCHO.**

Carmen del Valle Montes Arria

AGRADECIMIENTOS

A mi papa, que puso su granito de arena para que yo alcanzara este sueño y que sin su apoyo no lo hubiese logrado.

Al profesor Daniel Romero, por orientarme a lo largo de mi periodo de pasantías y por haberme facilitado información relevante para la propuesta del diseño, gracias de todo corazón, sin usted no lo hubiese podido lograr.

A la Licenciada Ileana Piñango, Superintendente de Educación, por haberme brindado una cálida bienvenida al Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente, y su ayuda a lo largo del periodo de pasantías. A mi asesora empresarial la Licenciada Milvida García, así mismo a las Licenciadas Morela Arismendi, Reina Méndez, Osmira Guevara y Aixa Alexander, ya que gracias a sus conocimientos, colaboración y disponibilidad para conmigo pude alcanzar mi objetivo principal dentro del Centro, el cual fue elaborar una Propuesta de un Diseño Organizacional para el mismo.

A todo el personal del Centro, por haberme hecho sentir parte del grupo de trabajo y ayudarme de una u otra manera. Entre ellos se encuentran: Belkis, Laura, Elizabeth, Urdinis, Simón, Luishems, Tomas, Iseley, Rubén, Johan, Yohanny, Maribel, Helena, Mili, Alexis, Crisver, la señora Laura, el señor Ángel y el señor Simón, al personal de mantenimiento y comedor. A todos, mil gracias...

Carmen del Valle Montes Arria



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**Propuesta de un Diseño Organizacional para el Centro
de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente.**

Puerto La Cruz Año. 2008

**AUTOR: Br. Carmen Montes Arria
TUTOR: M.Sc. Daniel Romero Pernalette
FECHA: Noviembre 2008**

RESUMEN

El diseño organizacional es la construcción de una estructura y cargos de trabajo, flexibles y sencillos, alineados con la estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin de lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales. En el presente trabajo se realizó un diagnóstico con base al cual se elaboró una Propuesta de un Diseño Organizacional para el Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente (PDVSA). Para la investigación se utilizó un diseño de campo, con un nivel de tipo proyectivo; los datos fueron suministrados por los trabajadores y la alta gerencia de la mencionada empresa, a través de entrevistas libres y análisis documental, respectivamente. Los resultados obtenidos revelan que a juicio de los trabajadores, se presentan deficiencias en algunos aspectos, ya que no cuentan con un buen diseño el cual los guíe y los oriente para la realización de sus actividades. El diseño es una propuesta que puede ser utilizada por la organización para superar esta situación

Palabras claves: diseño organizacional, estructura, cargos, procesos y cargas laborales.

INTRODUCCIÓN

Para enfrentar los desafíos del mundo contemporáneo, las empresas deben ser dinámicas y competitivas, para lo cual deberían disponer de un diseño que establezca la misión y la visión de la organización, sus valores y sus objetivos, la distribución del trabajo y las líneas de mando, los procedimientos, y en general, la estructura.

El diseño organizacional no es algo estático, pues debe responder a los cambios que derivan de las demandas del entorno. Algunas organizaciones, sin embargo, por distintas razones, han venido dejando de lado la actualización de sus diseños, como ha ocurrido en el Centro de Educación de Recursos Humanos, adscrita a la Superintendencia de Educación de Petróleos de Venezuela, S.A (PDVSA) Refinación Oriente. Dicho centro ha vivido un periodo de transición después del año 2002, dejando de ser una filial de PDVSA para pasar a formar parte de ella. Debido a esta circunstancia, surgió la necesidad de implementar un nuevo diseño organizacional, completo y adecuado a la situación actual en la que está inserta la industria petrolera.

Con esta propuesta se busca proponer un diseño que establezca la misión, la visión, los valores, los objetivos del centro, los procesos que se realizan; y la nueva estructura organizativa del centro, en lo que respecta a la descripción de cargos y las líneas de mando.

La pasantía se desarrolló en de dos fases: una de diagnóstico, consistente en una investigación proyectiva de campo con apoyo

bibliográfico, y una de elaboración del diseño organizacional, el cual será sometido posteriormente a la consideración de los directivos de la empresa.

Con la propuesta se busca disponer de un diseño organizacional actualizado que permita al Centro de Educación una mayor capacidad para alcanzar con eficiencia sus objetivos, beneficiando también a PDVSA, la cual podrá contar con los mejores servicios de educación y entrenamiento.

El presente informe final de pasantía está conformado por las siguientes partes

Capítulo I. Comprende todo lo relativo a la situación problema intervenir, los objetivos generales y específicos, las características de las pasantías y la justificación de la misma.

Capítulo II. Hace referencia al marco teórico referencial que sustenta el proceso de investigación y contiene todos los aspectos relativos a las bases teóricas, el marco organizacional y la definición de términos básicos.

Capítulo III. Abarca el marco metodológico, el cual está constituido por el nivel de la investigación, el diseño de la misma, la población, las fuentes de información, las técnicas y instrumentos para la recolección de datos y para el procesamiento de la información.

Capítulo IV. Este capítulo hace referencia al proceso mediante el cual se recabó la información que sirvió como base para la elaboración del diseño tentativo, el cual fue sometido a la consideración y aprobación por parte del superintendente, para luego transformarse en el diseño definitivo.

Capítulo V. Comprende todo lo relacionado con el Diseño

Organizacional del Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente.

Finalmente se incorporan las principales conclusiones del estudio, algunas recomendaciones y la bibliografía.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En el presente capítulo se presentan la situación problema a intervenir, los objetivos de la investigación y las características de la pasantía: identificación de la empresa, dependencia administrativa, programa y asesor institucional. Así mismo, hace referencia a la justificación de la misma.

1.1 Situación Problema a Intervenir

Las organizaciones juegan un papel importante en la sociedad contemporánea. Chiavenato (2006: 234) señala que *“la sociedad moderna es una sociedad de organizaciones, de las cuales el hombre depende para nacer, vivir y morir”*. Las organizaciones se definen como *“unidades sociales y agrupaciones humanas para alcanzar objetivos específicos, con límites relativamente identificables, rangos de autoridad y sistemas de pertenencia coordinadas”* (Vásquez, 2007: documento en línea).

Para poder alcanzar los objetivos planteados por la organización, es necesario contar con recursos financieros, materiales, técnicos y humanos. Estos últimos son los más importantes de la organización, ya que ellos son los encargados de generar el movimiento de los demás recursos, para el desarrollo de los procesos dentro la misma. Al respecto, Velasco (2007: documento en línea) señala: *“La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros y de establecer los objetivos y estrategias para la organización”*. Sin talento humano capaz, es imposible que una

organización logre sus objetivos, ya que éste es el eje fundamental de toda empresa para funcionar.

Para garantizar la captación, capacitación, motivación y mantenimiento del talento humano, las organizaciones desarrollan la administración de recursos humanos, la cual es definida por Zeledón (2007: documento en línea) como *“el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.”*

Para Dessler (1992:2), la Administración de Recursos Humanos, contempla ciertas funciones:

Análisis de puestos, planificación de las necesidades de mano de obra y el reclutamiento de los candidatos al puesto, selección de los candidatos al puesto, orientación para los nuevos empleados, administración de los sueldos y salarios, provisión de incentivos y prestaciones, evaluación de desempeño, comunicación, formación del compromiso del empleado, capacitación y desarrollo.

Dado que la sociedad actual es definida como una sociedad del conocimiento, es de gran interés tanto para la organización como para los trabajadores, actualizar sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que influirán de manera positiva y determinante en su desempeño permitiendo tener un mejor aprovechamiento de los recursos, y el logro de las metas establecidas por la misma.

El proceso a través del cual se incrementan las competencias del trabajador para mejorar su desempeño en el trabajo, es conocido como

capacitación (Dessler, 1996: 238), adiestramiento (Villegas, 1997: 201) o entrenamiento (Chiavenato, 2004: 556), quien lo define como *“un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos”*

La formación y el desarrollo de los trabajadores de la organización, es indispensable en una sociedad de acelerados cambios científicos, tecnológicos, sociales, económicos y políticos, siendo preocupación esencial en toda empresa moderna. Tal es el caso de Petróleos de Venezuela, S.A (PDVSA), la *“corporación estatal de la República Bolivariana de Venezuela que se encarga de la exploración, producción, manufactura, transporte y mercadeo de hidrocarburos, de manera eficiente, rentable, segura, transparente y comprometida con la protección ambiental”*. (PDVSA: documento en línea).

Para impulsar el logro de sus objetivos, PDVSA posee varios Centros de Educación en el territorio venezolano. Específicamente en Refinación Oriente se encuentra el Centro de Educación de Recursos Humanos, el cual, antes del año 2002, era una filial de PDVSA y se denominaba Centro Internacional de Educación y Desarrollo (CIED). Posteriormente, en el proceso de conformación de la nueva PDVSA, pasó a formar parte de esta empresa, dejando de ser una filial de la misma.

A raíz de los cambios significativos que surgieron, según información suministrada por el personal de la misma el Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente ha sufrido modificaciones en su estructura organizativa, misión, visión, objetivos, procesos de trabajo y distribución interna de roles, sin que estos aspectos hayan sido

sistemáticamente formalizados.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, el Centro ha venido funcionando con ciertas limitaciones. Durante la exploración indagatoria realizada en la organización objeto de estudio, se ha podido detectar algunas situaciones que ilustran lo antes mencionado: la indefinición de los roles ha provocando confusiones en los procesos, pues algunos trabajadores se involucran en actividades que no le corresponden; no hay una visión de la unidad, además la misión está definida pero no actualizada; los trabajadores del centro han aprendido sus actividades por ensayo y error o a través de otras personas que permanecieron en el mismo después de dicho cambio. Por otro lado, el desarrollo de nuevos proyectos ha creado la necesidad de incrementar el personal adscrito a esa dependencia y el espacio disponible para la unidad.

Debido a esta situación, surgió la necesidad de elaborar un diseño organizacional para superar las debilidades o limitaciones que ha venido enfrentando el Centro. Se entiende por diseño organizacional *“la forma en que se constituye una organización con personas y grupos de personas, de modo que puedan realizar un propósito compartido”* (Chiavenato, 2006: 121)

Para efectos de la presente pasantía, se tomo en cuenta los siguientes aspectos del diseño organizacional: misión, visión, objetivos, valores, estructura organizativa, descripción de procesos y cargos.

Para realizar ese diseño, fue necesaria la elaboración de un diagnóstico con base al cual se elaboró la Propuesta de un Diseño Organizacional para el Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente.

1.2 Objetivos de la Pasantía

1.2.1 Objetivos Generales

La realización de la pasantía abarcó dos fases, una fase diagnóstica y otra de diseño, las cuales se reflejan en los siguientes objetivos generales:

- Diagnosticar la situación actual del Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente. PDVSA. Puerto La Cruz, Año 2008.
- Elaborar un Diseño Organizacional para el Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente. PDVSA. Puerto La Cruz, Año 2008.

1.2.2 Objetivos Específicos

En la fase diagnóstica se plantearon los siguientes objetivos

- Analizar la estructura organizativa actual del Centro de Educación Recursos Humanos Refinación Oriente.
- Revisar la misión actual del Centro de Educación Recursos Humanos Refinación Oriente.
- Explorar la percepción que tienen los trabajadores con relación a la visión del Centro a mediano y largo plazo.
- Identificar los valores que los trabajadores consideran más importantes para orientar el funcionamiento del Centro de Educación Recursos Humanos Refinación Oriente.

- Analizar los procesos que actualmente se desarrollan en el citado Centro.
- Analizar los cargos que existen actualmente en el Centro de Educación Recursos Humanos Refinación Oriente.

Para la fase de diseño, se proponen los siguientes objetivos:

- Diseñar la nueva estructura organizativa del Centro de Educación Recursos Humanos Refinación Oriente.
- Actualizar la misión del Centro de Educación Recursos Humanos Refinación Oriente.
- Proponer la visión y los valores del Centro de Educación Recursos Humanos Refinación Oriente.
- Actualizar los procesos administrativos del Centro de Educación Recursos Humanos Refinación Oriente.
- Elaborar el perfil de competencias y las descripciones de cargos para el Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente.

1.3 Característica de las Pasantía

1.3.1 Identificación y descripción de la Empresa donde se realizó la pasantía

La pasantía de grado se realizó en la empresa Petróleos de Venezuela, Sociedad Anónima (PDVSA), Refinación Oriente, la cual

tiene la responsabilidad de manufacturar productos derivados del petróleo, que cumplan requerimientos de calidad exigidos por los diferentes sectores consumidores, ya sea transporte, residencial, comercial, industrial y eléctrico. Esta misión se

cumple a través de la operación eficiente, segura, transparente y comprometida con la protección ambiental y el desarrollo social del país” (PDVSA. Documento en línea).

1.3.2 Dependencia administrativa donde se desarrolló la pasantía

La pasantía se desarrolló, específicamente, en la Superintendencia de Educación, adscrita a la Gerencia de Recursos Humanos, que a su vez pertenece al Negocio de Refinación Oriente. La Superintendencia de Educación tiene como misión la formación y capacitación del personal, a fin de fortalecer las competencias. Dentro de sus actividades está la formación y certificación de oficios a la comunidad, especialmente a los que están inscritos en el Sistema de Democratización de Empleo (SISDEM), el Programa de Formación de Operadores y Mantenedores de Plantas y los Convenios Especiales de formación, como por ejemplo, el establecido entre Petróleos de Venezuela (PDV) y Cuba Petróleo(CUPET), entre otros.

1.3.3 Programa (descripción dónde se desarrolló el pasante)

La pasantía de grado, consistió en la elaboración de una Propuesta de un Diseño Organizacional para el Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente (PDVSA).

1.3.4 Supervisor o asesor institucional, cargo que ocupa y nivel educativo

La asesora institucional es la Lcda. Morela Arismendi, Licenciada en Administración de Empresas (Universidad Gran Mariscal de Ayacucho, Año 2005), quien se desempeña como Supervisora de Programación y Ejecución del Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente.

1.4 Justificación

La pasantía tuvo como finalidad proponer un diseño organizacional para el Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente, a fin de reorientar sus procesos, facilitar el trabajo, establecer pautas o criterios y procedimientos, entre otras funciones, que permitan al Centro un mejor desempeño como unidad de apoyo a la organización, lo cual se traducirá en beneficios para PDVSA, los trabajadores y los clientes externos. Además, para la pasante fue una experiencia enriquecedora desde el punto de vista de su formación profesional.

Así, PDVSA Refinación Oriente, cuyos directivos han expresado interés por la implantación de la propuesta, dispondrá de un Centro de Educación debidamente estructurado; con una misión, una visión, unos valores y unos objetivos que le orienten; con procesos actualizados y sistematizados que permitirán que éste preste un servicio de calidad.

Con la propuesta del diseño, los trabajadores del Centro contarán con información detallada sobre el cargo que desempeñan, sus responsabilidades, sus actividades y la posición en el organigrama. Aparte de ello, los trabajadores de la citada dependencia podrán alinear su conducta con las estrategias de la empresa para garantizar una efectiva ejecución de las mismas.

Por último, los clientes del Centro de Educación, es decir, todos los trabajadores de PDVSA y comunidades adyacentes, que se dirigen a éste para formarse y desarrollar sus competencias, podrán disfrutar de un servicio de calidad.

1.5 Limitaciones

En el periodo de las pasantías surgieron ciertos inconvenientes a la hora de recolectar la información. Para empezar no existía ningún tipo de material en físico que respaldara o sirviera como base para el diseño. Así mismo, a la hora de entrevistar al personal que labora en el Centro, siempre se encontraban muy ocupados debido a las múltiples actividades que realizaban día a día.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Este capítulo contempla el marco teórico referencial que apoya el proceso de la investigación y las bases teóricas; así mismo todo lo relacionado con el marco organizacional y definición de términos.

2.1 Bases Teóricas

2.1.1 La organización y la importancia del recurso humano

Vásquez (2007: documento en línea), define las organizaciones como *“entes sociales integrados por dos o más individuos para alcanzar metas y objetivos teniendo como soporte las normas, procedimientos y métodos que las rige”*. Las organizaciones son entes complejos y únicos a través de los cuales se realizan la mayor parte de las actividades de la sociedad moderna, pues ellas permiten lograr objetivos mediante el trabajo coordinado muchas.

Para poder funcionar de la manera más eficaz y eficiente, es necesario que las organizaciones dispongan de recursos: físicos o materiales, financieros, técnicos y humanos. Los recursos físicos o materiales, están comprendidos por los muebles e inmuebles, materias primas y todo objeto tangible que deba ser usado por ella para alcanzar sus objetivos. Los recursos financieros, están relacionados con el capital monetario de la empresa, créditos, inversiones, entre otros. Los técnicos son los procesos, normas y procedimientos que utiliza la organización en su funcionamiento.

Por último, se encuentran los recursos humanos o también llamados talento humano, los cuales son determinantes e imprescindibles en una empresa, debido a que poseen los conocimientos, las experiencias y las habilidades para poder activar, orientar y dar energía a los demás recursos.

Con relación a lo anteriormente señalado, Zeledón (2007: documento en línea), afirma que el talento humano *“puede mejorar y perfeccionar el empleo y diseño de los recursos materiales y técnicos, lo que no sucede en la inversa”*. Como es evidente, sin el dinamismo y conocimientos de las personas es difícil que una empresa funcione, ya que si éstos en caso contrario, se paralizaría.

2.1.2. La administración de recursos humanos y la capacitación y desarrollo

Las organizaciones tratan de captar, desarrollar, mantener y motivar a su personal a través del proceso de la Administración de Recursos Humanos (ARH), que según Martínez (2007: documento en línea),

consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Este conjunto de procesos permite motivar y mantener al talento humano en la organización, trabajando y dando lo mejor de sí, para alcanzar los objetivos de la misma.

El más importante desafío de los administradores de recursos humanos es lograr el progreso de las organizaciones de las cuales forman parte,

contribuyendo a hacerlas más eficientes y eficaces.

La administración de recursos humanos busca la participación efectiva de todos los trabajadores en el éxito empresarial; para conseguir esto desarrolla las siguientes funciones:

- Reclutamiento de personal
- Selección de personal
- Descripción y análisis de puestos
- Evaluación del desempeño de personal
- Sistemas de compensación
- Plan de Beneficio Social
- Higiene y Seguridad en el Trabajo
- Capacitación y Desarrollo de personal (Asesoría Técnica Profesional, 2007: documento en línea).

Esta última función consiste en *“proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo* (Dessler, 1996:238). Esto significa que, para hacer frente a los desafíos de una sociedad como la actual, es necesario invertir permanentemente en la formación de los trabajadores, en el entendido que ese esfuerzo se revertirá en un mejor desempeño. Los cambios son cada vez más acelerados. El ajuste de la empresa a los mismos, exige una responsabilidad especial de su talento humano.

La capacitación no solamente incrementa las habilidades,

conocimientos y destrezas actuales del personal, sino que hace más factible que las vacantes que identifica el plan de recursos humanos puedan ocuparse con las personas que se encuentran dentro de la empresa, lo cual representa un elemento adicional de motivación para los trabajadores (captación interna).

Carribero (2007: documento en línea), opina que la función de capacitación y desarrollo es de vital importancia para cualquier organización, porque:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes mas positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.
- Ayuda al individuo en la solución de problemas y en la toma de

decisiones.

- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual

Todas estas ventajas permiten afirmar que para poder alcanzar los objetivos o metas establecidas, los directivos de la organización deben tomar conciencia de que la capacitación y desarrollo no es un gasto sino una inversión. Partiendo de esta idea, las empresas van a estar más fuertes para enfrentar a la competencia y, en general, para hacer frente a los cambios tecnológicos, económicos, sociales y políticos que se generan en su entorno, pudiendo así perdurar en el tiempo.

2.1.3 Diseño organizacional

Chiavenato (2002:444), define el Diseño Organizacional como “*el proceso de elegir e implementar estructuras organizacionales capaces de organizar y articular los recursos y servir a la misión y a los objetivos principales*”. Lo antes mencionado hace referencia a lo que implica realizar un diseño, es decir, una nueva división del trabajo, jerarquía, normas, procesos de trabajo, entre otros, a fin de mejorar la calidad de trabajo de todos los individuos y por lo tanto de la organización.

La idea de un diseño organizacional es crear y modelar la forma en que la gente se organiza en sus trabajos, las tareas que ellos desarrollan, la

estructura organizacional formal y los sistemas que operan para que el propósito común sea cumplido.

Chiavenato (2005:121), considera que para un diseño organizacional es necesario tomar en cuenta, ciertos aspectos, como:

- **Factores del entorno:** la misión de la organización, su visión del futuro, la estrategia que implica al ambiente(macro y micro) que le envuelve, la tecnología que usa y los socios o asociados que están involucrados en la actividad de la organización.
- **Las dimensiones anatómicas de la organización:** como serían el tamaño, la configuración estructural, la dispersión geográfica de las unidades y los tipos de combinaciones de las unidades.
- **Las características de las operaciones:** por ejemplo, la autoridad, los procesos, las tareas cotidianas y los controles.
- **Las consecuencias en el comportamiento:** entre ellas, el desempeño, la satisfacción, el conflicto, la ansiedad y los patrones informales de las relaciones de trabajo.

Los factores antes nombrados pueden variar según las necesidades de la organización y los objetivos del investigador, pero el fin que se busca sigue siendo el mismo: establecer una estructura de la organización que permita un mejor desenvolvimiento de la misma, y así poder alcanzar las metas establecidas con mayor eficiencia.

2.1.4. Estructura organizativa de una organización

Toda organización debe tener bien definida su división del trabajo y una coordinación de esas tareas para alcanzar los objetivos de la misma. Aguilar (2007: documento en línea), define la estructura organizativa como *“el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en áreas distintas, consiguiendo luego la coordinación de las mismas”*. La estructura determina el dominio o ámbito de la organización, es la forma en la cual se han distribuido actividades dentro de la organización.

Una estructura también debe reflejar la estabilidad de la organización, en el sentido de constituir una especie de estado de equilibrio. Esto no quiere decir que dicha estructura no pueda aceptar cambios y que perdure en el tiempo, aunque en algunos casos sea así. Esta estructura no es inmutable porque el desarrollo de la actividad y los intereses de las personas plantean propuestas que los grupos hacen suyas y hacen que las estructuras vayan adaptándose a ellas.

Así mismo, el objetivo de una estructura es crear líneas de mando entre los trabajadores de una empresa, autoridad con la que cuenta la dirección de la misma, entre otros, para que así puedan trabajar de una manera más eficaz y eficiente y a su vez puedan alcanzar las metas propuestas.

2.1.5. Misión, visión y valores de una organización

Los integrantes, de cualquier tipo, debe conocer cuál es su razón de ser, por eso es que debe contar con una misión, redactada de una manera clara y por lo tanto fácil de entender. La misión *“sintetiza los principales propósitos estratégicos, así como los valores esenciales que deberían ser*

conocidos, comprendidos y compartidos por todos los individuos que conforman una organización” (Anca, 2007: documento en línea). Con esto se busca tener claro, tanto para la gerencia como para los trabajadores de la misma, cuál es el fin de esta, lo que a su vez sirve de una manera u otra para alinear la conducta de los trabajadores con los objetivos y estrategias de la organización.

Por otro lado, la organización, debe contar con una visión para determinar cómo se imagina y proyecta dentro de unos años a futuro. Se entiende por visión, *“la idealización del futuro de la empresa. Cuando hay claridad conceptual acerca de lo que se quiere construir a futuro, se puede enfocar la capacidad de dirección y ejecución hacia su logro de manera constante”* (Anca, 2007: documento en línea). Lo antes mencionado significa que al tener conocimiento de cómo se visualiza la organización en un futuro, los trabajadores buscan también ajustar su actividad con los intereses de la empresa, estableciéndose objetivos individuales en estrecha relación con los objetivos establecidos por la misma.

Así mismo, es importante que todos los integrantes de una organización tengan noción de las pautas y guías a seguir dentro de la misma. *“Los valores son los impulsores principales de la actuación de las personas y las organizaciones, son los que otorgan cohesión y sentido de pertenencia y establecen compromisos éticos, entre sus miembros, y de la organización con sus clientes y socios”* (Codina, 2007: documento en línea). Estos conforman el núcleo de la actuación humana y delimitan la conducta dentro de la empresa.

Los miembros de una organización, deben asumir y compartir la razón de ser de la empresa (misión), un destino (visión) y su compromiso (valores).

Los tres elementos antes mencionados, sumados a los objetivos, son los pilares de toda organización y guías para todos los trabajadores que laboran en ella.

2.1.6. Objetivos de las organizaciones

Los objetivos organizacionales son *“el estado deseado que la organización pretende alcanzar y que orienta su comportamiento frente al futuro”* (Chiavenato, 2002:258). Estos proporcionan un sentido de dirección, sin ellos los individuos al igual que las organizaciones tienden a la confusión, reaccionan ante los cambios del entorno sin un sentido claro de lo que en realidad quieren alcanzar. Deben ser enunciados por escrito, definiendo los resultados a alcanzar en un periodo determinado.

Dichos objetivos deben poseer ciertas características, como lo son: estar redactados de manera clara y concisa, es decir, que no deje vacíos a la hora de leerlos; ser lo suficientemente flexibles para ser modificados cuando las circunstancias lo requieran; ser medibles en un horizonte de tiempo para poder determinar con precisión y objetividad su cumplimiento; ser factibles de lograrse; definirse teniendo en cuenta que éste debe servir a la empresa, y definirse de tal forma que se constituyan en elemento motivador para los miembros de la organización.

2.1.7 Procesos de trabajo en una organización

Las organizaciones son sistemas abiertos, lo que significa que deben operar como un conjunto de partes relacionadas que funcionan coordinadamente para transformar los insumos que toma del entorno y convertirlos en productos y servicios que demanda la sociedad o una parte

de ella. El conjunto de actividades que permiten esa transformación es lo que se denomina proceso. Si una de las partes del sistema no funciona como debe ser, todo el sistema se ve afectado y por lo tanto no se obtienen los resultados esperados.

Los procesos están constituidos por un conjunto de actividades, las cuales son descritas por Chiavenato (2006: 376) de la siguiente manera:

- **Importación (entradas):** la organización recibe insumos del ambiente y depende de suministros renovados de energía de otras instituciones o de personas.
- **Transformación (procesamiento):** la organización procesa y transforma sus insumos en productos acabados, mano de obra capacitada, servicios, etc.
- **Exportación (salidas):** los sistemas abiertos exportan sus productos, servicios o resultados hacia el medio ambiente.

De tal forma que los procesos son la parte activa de los negocios y están constituidos por un conjunto interrelacionado de actividades, que implican una o varios tipos de entrada, un procesamiento y una salida. Cada organización desarrolla sus propios procesos, en función de su misión y sus objetivos.

2.1.8. Descripción y análisis de cargos

Según Chiavenato (2002:183), la descripción de cargos es un *“retrato simplificado del contenido y de las principales responsabilidades del cargo; define qué hace el ocupante, cuándo lo hace, como lo hace, donde lo hace y*

por qué lo hace". La descripción relaciona todos los aspectos antes mencionados, mediante una breve enumeración de tareas, deberes y responsabilidades del cargo, haciendo hincapié a los aspectos intrínsecos del cargo.

Un cargo puede estar definido en una organización como una unidad, donde se diferencia de los demás cargos de una organización por los deberes y responsabilidades inherentes al mismo (Chiavenato, 2000:333).

Posteriormente de la descripción de cargo, se realiza el análisis del cargo, el cual está definido como la *"información sobre lo que hace el ocupante del cargo, y los conocimientos, habilidades y capacidades que requiere para desempeñarlo de manera adecuada"* (Chiavenato, 2002:185). Con esta herramienta se busca relacionar los aspectos intrínsecos del cargo con los extrínsecos, es decir, lo que debería tener el ocupante del cargo.

La descripción y el análisis se relacionan pero a la vez se diferencian en que la primera es el contenido del cargo, y la segunda son los requisitos, responsabilidades y condiciones que exige el cargo (Chiavenato, 2000:333).

Las descripciones de cargo traen muchos beneficios, como lo son

para los directivos de la empresa constituye la posibilidad de saber en detalle las obligaciones y características de cada puesto, para los supervisores sirve para poder distinguir con precisión y orden los elementos que integran cada puesto para explicarlo y exigir más apropiadamente las obligaciones que supone y para los trabajadores les permite realizar mejor y con mayor facilidad sus labores, si conocen con detalle cada una de las operaciones que las forman y los requisitos necesarios para hacerlas bien; y para el departamento de personal es básico el conocimiento preciso de las numerosas actividades que debe

coordinar, si quiere cumplir con su función estimulante de la eficiencia y la cooperación de los trabajadores (Zeledón, 2007: documento en línea).

2.2 MARCO ORGANIZACIONAL

2.2.1. Reseña Histórica de la Organización

Luego de una exhaustiva revisión de diferentes documentos físicos y electrónicos de la empresa (página web, Intranet, folletos, manuales vigentes, entre otros), se puede resumir algunos aspectos fundamentales de la organización. Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA), es una empresa estatal que se dedica a la explotación, producción, refinación, mercadeo y transporte del petróleo venezolano. Fue creada el 1 de enero de 1976. PDVSA es la segunda empresa más grande de América Latina, después de PEMEX en México, catalogada en 2005 como la tercera empresa petrolera a nivel mundial, y clasificada por la revista internacional Fortune como la empresa número 35 entre las 500 más grandes del mundo.

La totalidad de acciones de PDVSA le pertenece al Estado venezolano y se encuentra adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo. Entre sus mayores activos internacionales, están las refinerías CITGO en los Estados Unidos de América, de la cual es propietaria en un 100%; la RUHR OIL en Alemania, la cual posee en un 50% y la NYNAS en Suecia, de la cual es propietaria equitativamente con una empresa petrolera de Finlandia.

En la actualidad, PDVSA está dividida en cuatro unidades de trabajo, según las funciones que realiza cada una: Exploración y Producción, Distribución y Comercialización, Gas y Refinación. Esta última es el área

encargada de la separación, mejoramiento y obtención de productos o derivados del petróleo a través de plantas de procesamiento y refinerías. Dentro de este, se encuentra el llamado Circuito de Refinación: Paraguaná, El Palito y Oriente.

Específicamente en Refinación Oriente, se encuentra la Refinería Puerto La Cruz, la cual está ubicada en Puerto La Cruz, estado Anzoátegui, ciudad a la que se debe su nombre. Esta organización

posee una capacidad de procesamiento de 200 mil Barriles Diarios (MBD) los cuales son transformados en combustibles de alta calidad como Gasolinas, Reformado, Jet-A1, Diesel Hidrotratado, entre otros productos derivados de crudos livianos, medianos y pesados, presentes en la dieta actual, teniendo como premisa la seguridad, confiabilidad, rentabilidad y la responsabilidad social (PDVSA, Asuntos Públicos, s/f, folleto informativo)

Estas actividades se desarrollan en armonía con la comunidad y el medio ambiente, contando para ello con un excelente talento humano, que ha contribuido decisivamente con el crecimiento de esta región y del país.

Esta refinería está conformada por el Sistema de Suministro de Oriente (SISOR), la Planta de Distribución PLC o Llenadero de Guaraguao, el Terminal Marino de Guaraguao y la Refinería San Roque. Así mismo, está conformado por varias Gerencias y Superintendencias, entre las cuales se encuentra la Superintendencia de Educación (Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente), adscrita a la Gerencia de Recursos Humanos, la cual antes del año 2002 era una filial de PDVSA, pero después del periodo de transición pasó a formar parte de ella.

Dicho Centro de Educación, donde se realizó la Pasantía de Grado, tiene actualmente como misión:

educar, formar y desarrollar el recurso humano de Petróleos de Venezuela y sus filiales, atendiendo a criterios de excelencia en materia de educación y avances tecnológicos, para potenciar la ejecución del plan de negocios alineado al plan País, contribuyendo al desarrollo sostenible de las poblaciones adyacentes, como medio para minimizar la pobreza y combatir la exclusión social (Matriz de Orientación Supervisoría. Superintendencia de Educación. PDVSA).

Es de destacar que esta misión debe ser actualizada en función de las nuevas realidades del negocio y del país, y sobre todo por exigencias de la misma Superintendencia.

2.2.2 Objetivos del Plan de Negocios con respecto a Educación 2006-2012

El Plan de Negocios 2006-2012, de acuerdo con lo expuesto en la web de la empresa es muy amplio, abarca muchos aspectos, entre ellos se encuentra los objetivos relacionados con Educación, los cuales son:

- Fortalecimiento y consolidación del capital humano.
- Fortalecimiento de la cultura preventiva en seguridad y ambiente ocupacional.
- Fortalecimiento de los valores corporativos.
- Fortalecimiento de la formación y desarrollo del capital humano. (Información suministrada por la Superintendente de Educación.)

2.2.3. Definición de términos

Actitud. *“Comportamiento adoptado frente a las situaciones o estilo personal de llevar las ideas a la práctica”.* (Chiavenato, 2002: 30).

Análisis de puesto. *“Elaboración de una descripción detallada de las tareas de un puesto, determinación de las relaciones de un puesto con otros, y definición de los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para que un empleado lo desempeñe satisfactoriamente”* (Robbins, 2004: 489).

Cambio. *“Paso de un estado a otro”.* (Chiavenato, 2002: 67).

Competencia. *“Conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, cuya aplicación en el trabajo se traduce en un desempeño superior que contribuye al logro de los objetivos clave del negocio”* (PDVSA, 1998: 18).

Cargo. *“Descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona (el ocupante), englobadas en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de una empresa”.* (Chiavenato, 2002: 165).

Descripción de cargos. *“Documento escrito que identifica, describe y define un cargo en términos de deberes, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones”.* (Chiavenato, 2002: 183).

Diseño Organizacional. *“Forma en que se constituye una organización con personas y grupos de personas, de modo que puedan realizar un propósito compartido”.* (Chiavenato, 2005: 121).

Detección de Necesidades de Formación (DNF): *“proceso que facilita la identificación de los ámbitos de conocimiento o acción que son requeridos por los trabajadores para mejorar la capacitación y desarrollar su educación formal, a corto y mediano plazo”.*(PDVSA, Folleto Detección de Necesidades de Formación, s/f y s/n)

Estructura Organizacional. *“Manera de dividir, organizar y coordinar las actividades de la organización”.* (Chiavenato, 2002: 394).

Especificación del Cargo. *“Explicación escrita de los conocimientos, habilidades, capacidades, rasgos y características necesarias para desempeñar de manera adecuada determinado cargo”.* (Chiavenato, 2002: 187).

Evaluación Reactiva: *“Es un instrumento de evaluación que se les aplica a los participantes de una acción de formación, a fin de obtener información sobre la pertinencia y eficacia en cuanto a los aspectos académicos y logísticos de la actividad realizada”.* (Elaboración propia).

Habilidad. *“Capacidad de transformar el conocimiento en acción y lograr el desempeño esperado”.* (Chiavenato, 2002: 31).

Misión. *“Finalidad o motivo de creación de la organización, y a la que debe servir”.* (Chiavenato, 2002: 248).

Objetivos o metas. *“Fines que se persiguen por un medio de una actividad de una u otra índole”.* (Koontz y Wehrich, 2004: 126).

Organigrama. *“Forma en que se enlazan los departamentos a lo largo de las*

principales líneas de autoridad". (Koontz y Weihrich, 2004: 328).

Organizaciones. *"Unidades sociales (o grupos humanos) construidas y reconstruidas intencionalmente para alcanzar objetivos específicos"*. (Chiavenato, 2002: 46).

Valores. *"Significativos sociales que adquieren importancia en una organización y que constituyen parte de su cultura"*. (Chiavenato, 2002: 210).

Visión. *"Imagen que la organización tiene respecto a si misma y de su futuro"*. (Chiavenato, 2002: 254).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo, hace referencia al marco metodológico, el cual está compuesto por el nivel de la investigación, el diseño de la investigación, la población, las fuentes de información, y las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y procesamiento de la información.

3.1. Nivel De Investigación

Tomando en consideración los planteamientos de Hurtado (2004: 100), se puede afirmar que la presente investigación es proyectiva porque: “*implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, más no necesariamente ejecutar la propuesta*”. En el caso específico del Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente, se procedió a describir la situación actual de dicho centro, para luego proponer un diseño organizacional.

3.2. Diseño De La Investigación

El presente trabajo combina las características de una investigación documental con un estudio de campo, según la conceptualización que da Arias (2004:25), quien señala que el diseño de la investigación documental

es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, críticas e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales (impresas, audiovisuales o electrónicas). Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte

de nuevos conocimientos.

El mismo autor (2004:28) afirma que el diseño de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”.

En esta investigación se recabó, analizó e interpretó, por un lado, información contenida en folletos, textos, páginas electrónicas, etc., y por otro lado, los datos suministrados por el propio personal del Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente.

3.3. Población

Para la realización de esta investigación, se contó con una población de 20 trabajadores, los cuales con respecto a los cargos son: un Superintendente de Educación, dos supervisores, cuatro analistas, doce asistentes y un asesor, los cuales se encontraban adscritos al Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente para el momento de la recolección de la información.

3.4. Fuentes De Información

3.4.1 Fuentes Primarias

Las fuentes primarias que proporcionaron información están constituidas por los trabajadores del Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente, los cuales suministraron datos relevantes para el diagnóstico actual y el diseño organizacional que se elaboró.

3.4.2 Fuentes Secundarias

Como fuente secundaria se utilizó los folletos o documentos, la intranet de PDVSA y la página web al público de la misma, así como otros documentos electrónicos de los cuales se obtuvo información importante con la cual se alimentó dicha investigación, tanto en la conceptualización como en la contextualización de la situación a intervenir.

3.5. Técnicas E Instrumento De Recolección De Datos.

Para Arias (2006: 111), las técnicas de recolección de datos son *“el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”* y los instrumentos *“son dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utilizan para obtener, registrar o almacenar información”*.

Para la realización de esta investigación, se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

- **Entrevista libre:** es una técnica muy usada, donde se parte de un conjunto de preguntas que se le hicieron a los trabajadores del Centro de Educación, así como a algunos altos directivos de PDVSA Refinación Oriente, a fin de obtener la información necesaria para dar respuesta a los objetivos de la investigación. Así mismo, los instrumentos que se utilizaron para dicha entrevista son la guía de preguntas y el grabador. En la guía de entrevista se les solicitó opiniones e informaciones relacionadas con la visión, la misión, los objetivos y los valores de la empresa del Centro, estructura, procesos y por último lo referente a las descripciones de cargos.

- **Análisis Documental:** a través de esta técnica se ubicó, procesó y organizó la información recolectada sobre algunos aspectos teóricos y sobre la organización. Para tales fines se empleó como instrumento la computadora y sus unidades de almacenamientos, donde se registró y organizó dicha información.

3.6. Procesamiento De La Información

Para poder recolectar la información se utilizó la entrevista libre. Después de haber recolectado información, se procedió a analizar y evaluar la estructura organizativa actual del Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente, tomando en consideración ciertos aspectos como la jerarquía y la distribución interna de roles; a partir de ese análisis, proceder a diseñar una nueva estructura para el Centro, la cual se adaptará a los cambios que han surgido dentro del Centro, debido al crecimiento y desarrollo del mismo.

Seguidamente se revisó y evaluó la misión actual del Centro de Educación, para después proponer una nueva misión; tomando en cuenta la opinión de cada uno de los trabajadores a fin de mejorar la que existe actualmente, para presentarla a los directivos para su sanción definitiva.

Después de haber desarrollado los dos puntos anteriores, se exploró la percepción que tienen los trabajadores con respecto a la visión del centro, es decir, cómo perciben al centro en el horizonte temporal de unos cinco años, para lo cual se aplicó una entrevista semi-estructurada. Luego, a partir de la información obtenida, se elaboró y se propuso una visión que será igualmente sometida a la consideración de los directivos.

Otra actividad realizada fue recoger información acerca de los valores que los trabajadores consideran más importantes para el desenvolvimiento del Centro. Se identificaron los valores dominantes en función de la frecuencia con la que aparecieron en las respuestas, para posteriormente proponer un conjunto de valores con los que los trabajadores se puedan identificar y que, por supuesto, se relacionen con la misión del Centro. Este sistema de valores se le presentó a los directivos de la empresa para su sanción.

Con respecto a los procesos, se indagó por medio de los conocimientos, experiencias y material suministrado por los trabajadores del Centro, las actividades asociadas a cada uno de los procesos que se desarrollan en el Centro; así mismo se analizaron los procesos. Luego se le presentó a los directivos para su aprobación.

Por último, se analizaron los cargos que existen en el Centro actualmente. Seguidamente, se realizó las descripciones de cargos tomando en consideración las competencias que exige el cargo, así como también la especificación del mismo, para que posteriormente cada trabajador tenga conocimiento de qué es lo que realmente debe realizar.

CAPÍTULO IV

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En el presente capítulo se describe brevemente la forma como se recolectó y se procesó la información relacionada con los distintos aspectos contenidos en el diseño del Centro de Educación de PDVSA Refinación Oriente. Se señala la forma como se elaboró el diseño y se sometió a consideración de la Superintendente para la estructuración del diseño definitivo.

4.1. Aplicación Del Instrumento

Para poder obtener información que sirviera como base para la propuesta, se realizó una entrevista libre a todo el personal que labora de la Superintendencia de Educación y Formación. La entrevista tocó los principales aspectos contenidos en los objetivos del presente estudio: misión, visión, objetivos y valores del centro; estructura organizativa, procesos que se llevan a cabo en la dependencia y descripción de los cargos para dicho Centro de Educación.

Los encuentros con los informantes fueron planificados de acuerdo con las responsabilidades de cada trabajador, ubicándolas en un día y hora específica, para que de esta manera no interfiriera en sus actividades cotidianas. Se buscaba que los informantes estuvieran concentrados en la entrevista y pudieran suministrar información relevante y fidedigna que sirviera a la pasante para la elaboración tentativa de la propuesta. Una guía de entrevista fue utilizada como instrumento, con el apoyo de un grabador

como recurso técnico.

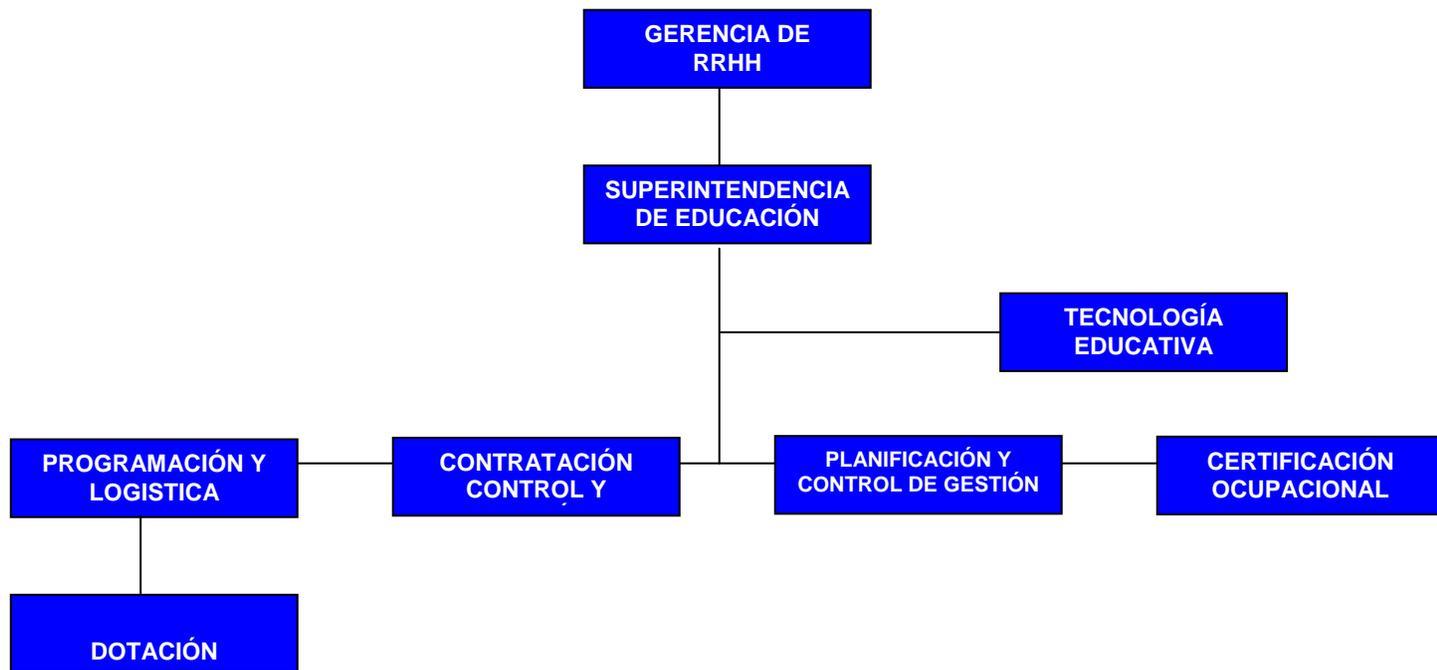
Hubo entrevistas que debieron ser reprogramadas porque muchas veces los trabajadores estaban agotados por las actividades realizadas durante el día y por lo tanto el cansancio podía influir en la calidad de la información que iban a suministrar a la pasante. Así mismo, hubo oportunidades en las que no quedó otra alternativa que realizar la entrevista mientras ellos realizan sus actividades. Por otra parte, en varias ocasiones no se terminó la entrevista en un solo día y debió ser concluida otro día.

Las entrevistas se planificaron por unidad, es decir, en una semana se entrevistaban todos los integrantes de una misma unidad como por ejemplo, programación. A la hora de entrevistar a cada trabajador, éstos suministraban cualquier tipo de material que tuvieran en físico y en electrónico que sirviera para la propuesta.

Previamente, o en algunos casos simultáneamente, a estas actividades, la pasante recogió información de fuentes documentales físicas y electrónicas para ir enriqueciendo la entrevista e ir perfilando el diseño.

4.2. Análisis De La Información Y Elaboración Del Diseño Tentativo Para El Centro De Educación

Después de organizar el material bibliográfico y de realizar las entrevistas a todos los trabajadores involucrados en las distintas unidades del Centro de Educación, se procedió a analizar la situación actual del mismo. En primer lugar, se analizó la estructura actual de este, tomando en cuenta ciertas orientaciones que debería tener la misma de acuerdo a la jerarquía y distribución internas de roles, siendo dicha estructura esta:



Después de haber analizado la estructura organizativa, la pasante de acuerdo a los criterios antes expuesto detectó que existían ciertas fallas en la misma que debían ser subsanadas. Luego, tomando incluso algunas observaciones de los entrevistados que la pasante juzgó procedentes, se elaboró una nueva estructura, adaptada a los cambios surgidos en el Centro. Se cumplió así el primer objetivo de la fase propositiva de la pasantía.

De manera similar se procedió a examinar la misión actual del Centro de Educación, la cual venía siendo manejada de forma provisional, sin que tuviera sanción formal por parte de la organización. La misión estaba definida de la siguiente forma:

Educar, formar y desarrollar el recurso humano de Petróleos de Venezuela y sus filiales, atendiendo a criterios de excelencia en materia de educación y avances tecnológicos, para potenciar la ejecución del plan de negocios alineado al plan País,

contribuyendo al desarrollo sostenible de las poblaciones adyacentes, como medio para minimizar la pobreza y combatir la exclusión social (Matriz de Orientación Supervisoría. Superintendencia de Educación. PDVSA).

Se procedió a analizar esta misión, y se pudo notar que había términos de ésta que no estaban en correspondencia con las nuevas perspectivas de la industria petrolera. Se tomó en consideración la opinión de todos los trabajadores entrevistados y se procedió a actualizar la misma, dándose cumplimiento al segundo objetivo de la fase de diseño de la pasantía

Seguidamente, de acuerdo con las entrevistas, se estudió la opinión de los trabajadores sobre lo que deberían ser la visión y los valores del Centro. La mayoría de los trabajadores coincidieron en sus opiniones, a partir de las cuales, se procedió a crear la visión y los valores para el Centro. De esta manera, se cubrió el tercer objetivo de la fase de diseño de la pasantía con respecto a los procesos que se desarrollan en el Centro de Educación de PDVSA Refinación Oriente, se examinó, en primer término, la información suministrada por los entrevistados, basada en las actividades que ellos realizan cotidianamente, a sus experiencias y al contenido de material bibliográfico suministrado por ellos. Se pudo detectar que había duplicidad de actividades, producto de la indefinición de funciones, lo cual generaba gastos innecesarios de material y, lo más delicado, pérdida de tiempo de los trabajadores que podía ser empleado para otras actividades. Debido a todo esto, los procesos eran un poco lentos, tediosos, y algunos prácticamente se realizaban de manera manual. Tomando en consideración toda la información antes expuesta, se organizaron los procesos con sus respectivos subprocesos. Algunos de los procesos que existían se eliminaron y otros se crearon. De esta forma, se dio cumplimiento al cuarto objetivo de la fase propositiva de la pasantía.

Para culminar, se estudió cada uno de los cargos que existían dentro del Centro, tomando en cuenta los aportes y objeciones de los entrevistados. Partiendo de dicha información y del deber ser, se elaboraron las nuevas descripciones de cargo, en las que se incluye: denominación del cargo, posición en el organigrama, objetivos, procesos y las competencias que debería exigir cada cargo, así como también lo relacionado con las descripciones de cargos.

4.3. Verificación Por Parte De La Superintendente De Educación Con Respecto A La Información Del Diseño Y Elaboración Del Diseño Final

Después de haber elaborado la propuesta tentativa del diseño, la pasante pautó una cita con la Superintendente de Educación de PDVSA Refinación Oriente, quien después de una revisión previa de la propuesta se reunió con la pasante, a quien le hizo llegar algunas observaciones y con quien discutió sobre algunos aspectos en los cuales no había coincidencia. Se procedió a hacer los ajustes correspondientes y al final, algunos detalles fueron agregados, modificados o eliminados.

Posteriormente, después de verificar que la propuesta de diseño recogía las expectativas de la Superintendencia, ésta dio su aval al diseño final, cumpliéndose así el último objetivo de la fase propositiva y, por tanto, el principal objetivo de la pasantía,.

CAPÍTULO V

DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE EDUCACIÓN DE RECURSOS HUMANOS REFINACION ORIENTE

Este capítulo abarca todo lo relacionado con el perfil organizacional de la empresa, perfil de los procesos, perfil de competencias y por último las descripciones de cargos. Antes de realizar lo antes mencionado, la pasante realizó un análisis FODA del Centro de Educación, mediante la observación directa a los trabajadores y experiencias de la misma, la cual arrojó la siguiente información:

Fortalezas

- Prestigio y credibilidad
- Talento humano especializado en las distintas unidades del proceso de educación
- Disponibilidad de recursos financieros, para el desarrollo de las actividades educativas
- Disponibilidad de equipos, herramientas, mobiliario y recursos en general
- Infraestructura propia
- Apoyo gerencial para la planificación y ejecución de las actividades y programas de formación
- Asesoría y apoyo permanente de la Gerencia Corporativa de Educación y Desarrollo
- Búsqueda de una mejora continua, tanto de la organización como del equipo humano.

Oportunidades

- Necesidad de desarrollar el talento humano del negocio de refinación
- Necesidad de formación de las comunidades adyacentes
- Empresas internacionales que solicitan formación a la Superintendencia de Educación
- Reconocimiento y credibilidad por parte del entorno social

Debilidades

- Diseño organizacional
- Inexistencia de la visión y desactualización de la misión
- Procesos de trabajo poco definidos, no documentados y no aprobados
- Organigrama no acorde a las nuevas demandas
- Incipiente tecnología, es decir, los procesos no están automatizados
- Carencia de descripciones de cargos
- Falta de procedimientos de los procesos claramente definidos y documentados
- Solapamiento de roles y responsabilidades entre los trabajadores
- Carencia de talleres artesanales y laboratorios para la formación industrial y certificación ocupacional
- Presencia de la Gerencia de Desarrollo Social en el Centro de Educación
- Extensos procesos de contratación de proveedores, para impartir la formación.

Amenazas

- Presiones constantes de las comunidades, por demanda de empleo en las puertas del Centro de Educación, ya que en el mismo edificio se encuentra la Gerencia de Desarrollo Social
- Demandas de la aldea universitaria ubicada frente al Centro de Educación.
- Falsificación de certificación ocupacional de oficios artesanales

4.1 Perfil Organizacional

Para el perfil organizacional se tomaron en cuenta los siguientes aspectos: misión, visión, valores, objetivos, estructura organizativa y ubicación del Centro de Educación en la Gerencia de Recursos Humanos y de la Superintendencia de Educación y Formación. Con todo lo antes mencionado se busca mejorar ciertos aspectos en el Centro de educación y a partir de aquí toda la información es elaboración propia del pasante.

4.1.1 Misión

Educar, formar y desarrollar el capital humano de Petróleos de Venezuela, negocios y filiales, atendiendo a criterios de excelencia en materia de educación y avances tecnológicos, para potenciar la ejecución de planes estratégicos de la corporación alineado al plan país, contribuyendo al desarrollo sostenible de las poblaciones adyacentes, como medio para minimizar la pobreza y combatir la exclusión social.

Es importante resaltar que la misión actual y la propuesta son muy

parecidas, sólo se le cambiaron algunos términos los cuales no iban alineados con los lineamientos de la nueva PDVSA, siendo estos: recurso humano por capital humano y plan de negocios por planes estratégicos.

4.1.2 Visión

Ser un centro de educación, formación y desarrollo reconocido por la calidad de sus servicios tanto en el ámbito nacional como internacional, plenamente integrado a la comunidad, en permanente búsqueda de la excelencia, y alineado con los planes estratégicos de la empresa.

4.1.3 Valores

- **Lealtad:** asumir responsabilidades con fidelidad, acatando las normas establecidas.
- **Respeto:** tratar a todas las personas que se relacionan con el Centro de Educación de una manera u otra con dignidad, honestidad y sensibilidad.
- **Excelencia:** realizar el trabajo buscando siempre la calidad superior.
- **Responsabilidad:** asumir todos los compromisos y obligaciones con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

4.1.4 Objetivos del Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Puerto La Cruz

4.1.4.1 Objetivo General

Formar y capacitar de forma integral y eficaz el capital humano de Petróleos de Venezuela, S.A (PDVSA), Negocios, Filiales y a la comunidad en general, partiendo de los lineamientos fijados por la organización para alcanzar las metas establecidas a mediano y largo plazo.

4.1.4.2. Objetivos Específicos

- Planificar y ejecutar planes educativos, cursos, talleres, foros, conferencias y encuentros dirigidos al capital humano de PDVSA y la comunidad, basado en competencias.
- Ejecutar convenios educativos con las universidades, tecnológicos y con los institutos de educación para la formación integral del personal de PDVSA
- Ejecutar el programa de Certificación Ocupacional en oficios de Formación Artesanal, Seguridad Industrial y Ambiente e Higiene Ocupacional del personal de PDVSA, SISDEM y a la comunidad en general.
- Actualizar las acciones educativas y las pruebas de certificación.
- Asesorar en materia educativa a las gerencias de PDVSA y las comunidades adyacentes a la empresa.
- Programar y ejecutar planes de formación artesanal, social y de Empresas de Producción Social dirigidos a la comunidad.

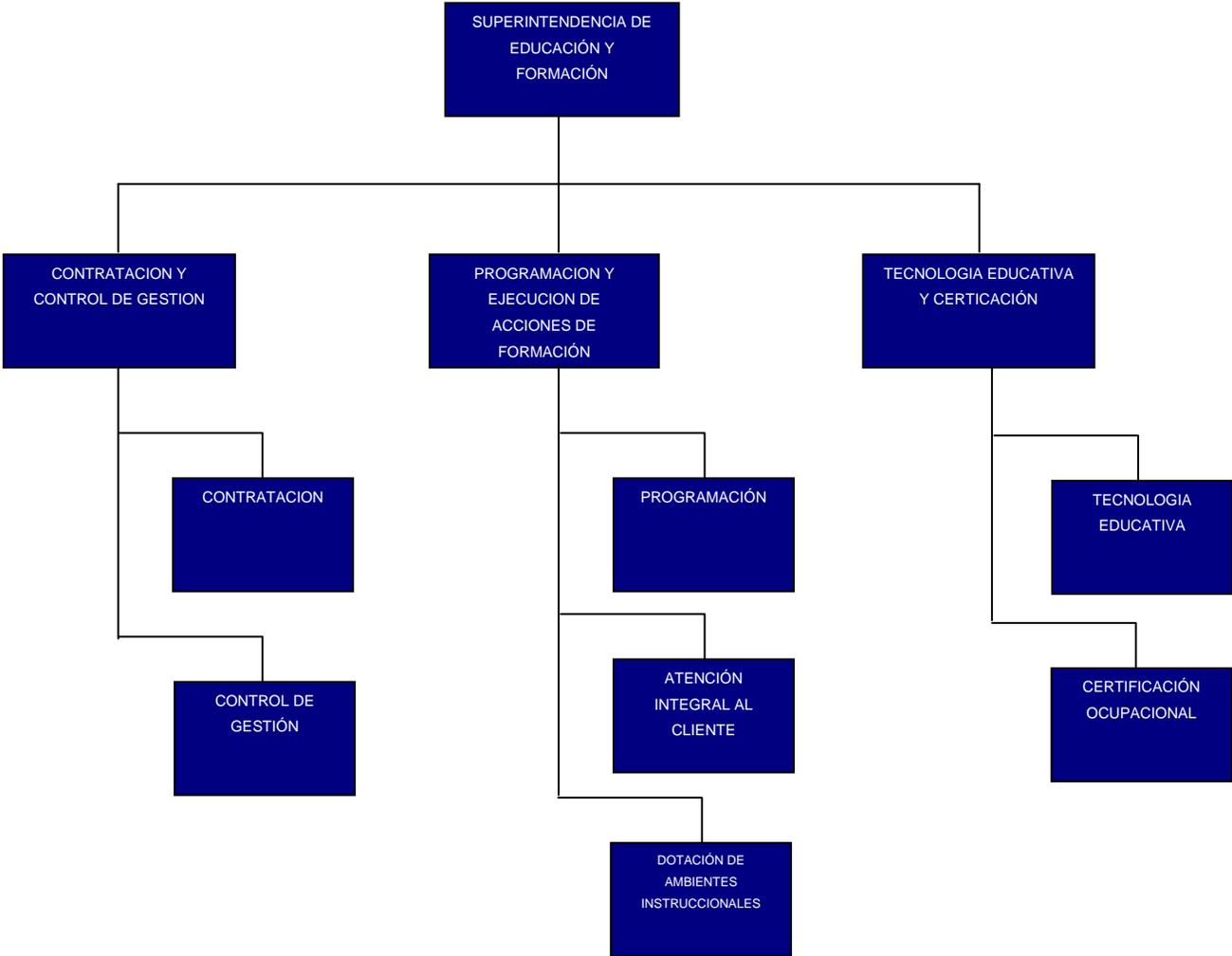
- Coordinar y ejecutar el Convenio de Formación al Personal CUPET-PDVSA.
- Apoyar en la logística para la realización de Actividades Educativas, Reuniones, Incluyendo Infraestructura, Recursos y Atención.
- Desarrollar y formar los operadores y mantenedores de Plantas de Refinación, a fin de apoyar el Plan Siembra Petrolera (Información suministrada por la Superintendente de Educación).

4.1.5 Estructura Organizativa de Recursos Humanos Refinación Oriente



Fuente. Gerencia de Recursos Humanos de Petróleos de Venezuela, S.A Refinación Oriente

4.1.6 Estructura Organizativa del Centro de Educación



Fuente. Elaboración propia

La Superintendencia de Educación y Formación se encarga de capacitar a todo el personal adscrito a Refinación Oriente, así mismo da apoyo a otras personas que vengan de las distintas dependencias de Petróleos de Venezuela, S.A. Esta Superintendencia se encuentra integrada por las unidades de Contratación, Control de Gestión, Programación, Dotación de Ambientes Instruccionales, Atención Integral al Cliente (AIC), Tecnología Educativa y Certificación Ocupacional.

La unidad de Contratación se encarga contratar los servicios profesionales de educación y formación requeridos para cada acción de formación; la unidad de Control de Gestión se ocupa de definir planes y metas a lograr en correspondencia con los lineamientos corporativos de Recursos Humanos en un periodo determinado, donde se asignan recursos y se establecen mecanismos de control y seguimiento de la gestión; la unidad de Programación es la responsable de coordinar y programar todas las acciones de formación, mediante un sistema, contemplando fechas, espacios, recursos, responsables, entre otros; la unidad de Dotación de Ambientes Instruccionales se encarga de equipar los ambientes instruccionales donde se dicte una acción de formación; Atención Integral al Cliente (AIC) brinda apoyo integral a los participantes, facilitadores y usuarios del Centro de Educación con respecto a las actividades a ejecutar en el mismo; Tecnología Educativa, a través de una serie de actividades, diagnostica las necesidades de formación y planifica, diseña, coordina y evalúa las acciones de formación; por último se encuentra la unidad de Certificación Ocupacional este se encarga de evaluar formalmente los conocimientos, habilidades y destrezas de un trabajador de la empresa (PDVSA), empresas mixtas o las comunidades, en un oficio determinado.

4.2 Perfil De Los Procesos

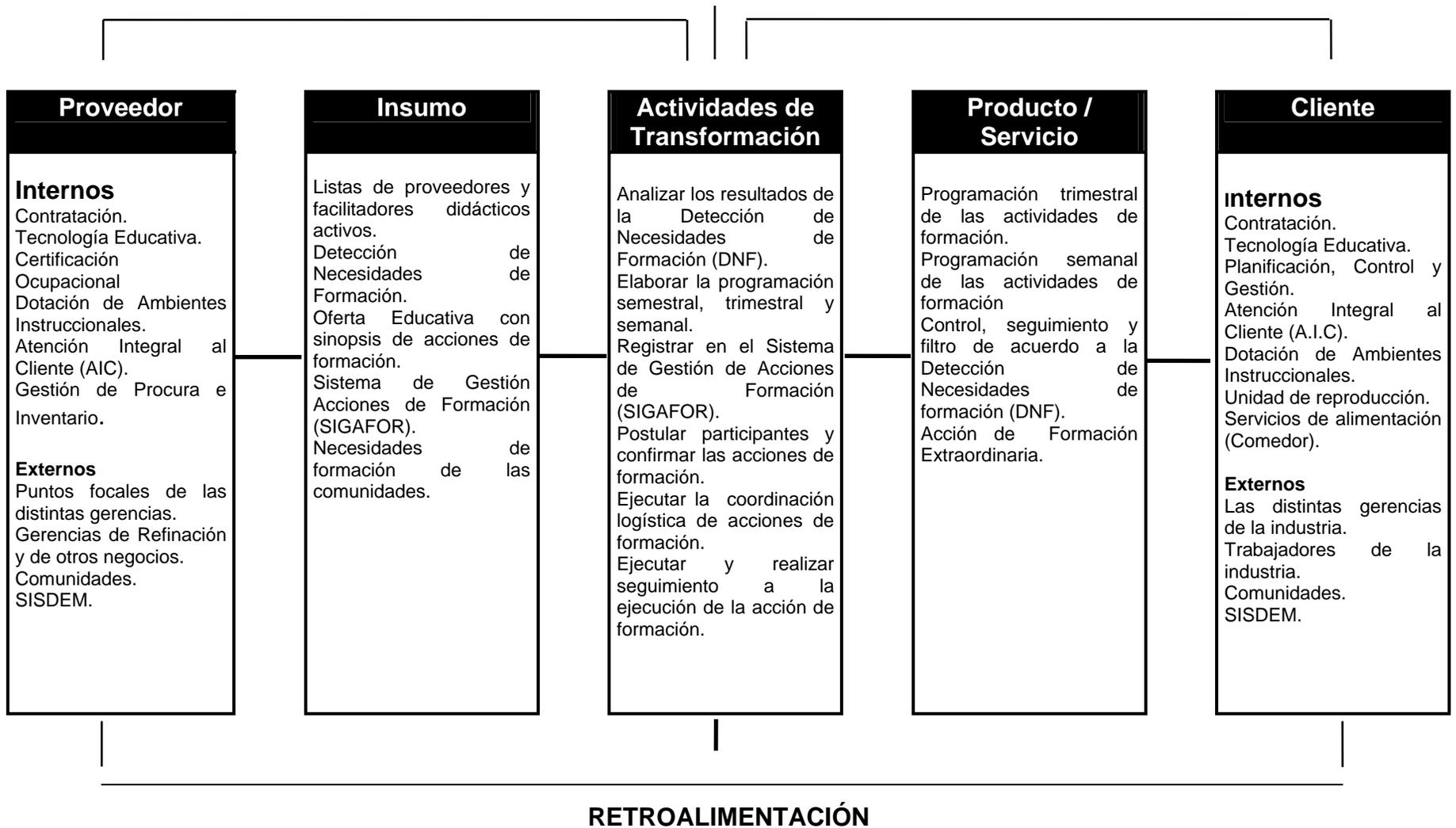
En esta parte se encuentran todos los procesos que intervienen en la Superintendencia de Educación, donde se definen cada uno de ellos, los subprocesos de cada proceso y las actividades de los mismos.

4.2.1 Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación

Definición: Planificación de la ejecución de las acciones de formación, mediante un programa integrado y cohesionado, de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación, contemplando fechas, espacios instruccionales, recursos materiales, proveedores, facilitadores y personal responsable, a fin de alcanzar los objetivos de educación y formación previstos para Refinación Oriente.

Análisis del Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación

RETROALIMENTACIÓN



Análisis del Proceso

Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación

Definición: Planificación de la ejecución de las acciones de formación, mediante un programa integrado y cohesionado, de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación, contemplando fechas, espacios instruccionales, recursos materiales, proveedores, facilitadores y personal responsable, a fin de alcanzar los objetivos de educación y formación previstos para Refinación Oriente.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---------------------------------------|---|--|
| <p>Programación Trimestral</p> | <p>Conjunto de actividades coordinadas a través de la cual se planifican las acciones de formación que se dictarán en un periodo de tres meses, con el objetivo de satisfacer las necesidades de formación del personal de Refinación y otros Negocios.</p> | <p>Analizar los resultados del DNF(1) y determinar requerimientos, por prioridad de ejecución, cantidad de trabajadores solicitantes y competencias claves a desarrollar.</p> <p>Elaborar la programación trimestral de acciones de formación a ejecutar, con base a los resultados del DNF(1), coordinando las fechas a dictar, asignación de aulas, recursos, materiales, número de participantes a atender y personal responsable de la ejecución.</p> <p>Elaborar propuesta de programación.</p> <p>Revisar la programación con el equipo de educación y realizar ajustes.</p> <p>Solicitar a Contratación la asignación de proveedores y facilitadores por cada acción de formación, a fin de obtener la confirmación de la programación y garantizar la ejecución en las fechas establecidas.</p> <p>Generar la programación definitiva, a fin de enviarlo a la Gerencia de Recursos Humanos para su posterior aprobación.</p> |

(1) DNF. Detección de Necesidades de Formación

(2) SIGAFOR. Sistema de Gestión de Acciones de Formación

Análisis del Proceso

Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación (Continuación)

Definición: Planificación de la ejecución de las acciones de formación, mediante un programa integrado y cohesionado, de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación, contemplando fechas, espacios instruccionales, recursos materiales, proveedores, facilitadores y personal responsable, a fin de alcanzar los objetivos de educación y formación previstos para Refinación Oriente.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--------------------------------|--|--|
| Programación Trimestral | Conjunto de actividades coordinadas a través de la cual se planifican las acciones de formación que se dictarán en un periodo de tres meses, con el objetivo de satisfacer las necesidades de formación del personal de Refinación y otros Negocios. | Solicitar aprobación de la programación a la Gerencia de Recursos Humanos. Realizar ajustes a la programación después de ser aprobada por la Gerencia, en el caso que lo amerite. Cargar información definitiva de la programación en el SIGAFOR(2), a fin de agilizar los demás subprocesos y de programar en el tiempo establecido cada acción de formación. |

(1) DNF. Detección de Necesidades de Formación

(2) SIGAFOR. Sistema de Gestión de Acciones de Formación

Análisis del Proceso

Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación

Definición: Planificación de la ejecución de las acciones de formación, mediante un programa integrado y cohesionado, de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación, contemplando fechas, espacios instruccionales, recursos materiales, proveedores, facilitadores y personal responsable, a fin de alcanzar los objetivos de educación y formación previstos para Refinación Oriente.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|-----------------------------|--|--|
| Programación Semanal | Conjunto de actividades a través de la cual se coordinan las acciones de formación y apoyos logísticos semanales, de acuerdo a programación trimestral, con el fin de ejecutarlas siguiendo criterios educativos y logísticos. | <ul style="list-style-type: none">• Seleccionar las acciones de formación de acuerdo a la programación trimestral correspondiente a la semana, especificando las fechas asignadas.• Recibir vía email asignación de acciones de formación a proveedores y requerimientos logísticos emitidos por Contratación.• Recibir vía email confirmación de acciones de formación por parte de los programadores de cada especialidad, a fin de procesar el número de participantes y centros de costos asociados.• Planificar la asignación de aulas, número de participantes, especificar logística de materiales, alimentación, reproducción, centros de costos y personal asignado para atender las actividades, en el formato de programación semanal establecido.• Agregar otras actividades extra programa, de acuerdo a las actividades anteriores, realizando los ajustes correspondientes. |

Análisis del Proceso

Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación (Continuación)

Definición: Planificación de la ejecución de las acciones de formación, mediante un programa integrado y cohesionado, de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación, contemplando fechas, espacios instruccionales, recursos materiales, proveedores, facilitadores y personal responsable, a fin de alcanzar los objetivos de educación y formación previstos para Refinación Oriente.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|-----------------------------|--|--|
| Programación Semanal | Conjunto de actividades a través de la cual se coordinan las acciones de formación y apoyos logísticos semanales, de acuerdo a programación trimestral, con el fin de ejecutarlas siguiendo criterios educativos y logísticos. | <ul style="list-style-type: none">• Validar y consultar requerimientos de las actividades extra programa con el solicitante.• Enviar email la programación semanal al personal involucrado. |

Análisis del Proceso

Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación

Definición: Planificación de la ejecución de las acciones de formación, mediante un programa integrado y cohesionado, de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación, contemplando fechas, espacios instruccionales, recursos materiales, proveedores, facilitadores y personal responsable, a fin de alcanzar los objetivos de educación y formación previstos para Refinación Oriente.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|---|---|
| Postulación y confirmación de acciones de formación. | Conjunto de actividades que permiten seleccionar participantes de acuerdo a criterios establecidos para las acciones de formación a impartir, con el objetivo de dar repuesta a las necesidades de formación determinadas en el DNF(1). | <ul style="list-style-type: none">▪ Programar en el SIGAFOR(2) las acciones de formación con los postulados obtenidos del DNF(1) (automáticamente se envía un email con la postulación al supervisor y al participante para su posterior aprobación o rechazo).▪ Recibir la aprobación del supervisor vía email, para poder confirmar la asistencia del participante a la acción de formación.▪ Realizar seguimiento de la acción de formación en el SIGAFOR(2), para así poder solucionar a tiempo posibles inconvenientes.▪ Confirmar la acción de formación del participante en el SIGAFOR(2), para que con esta información se pueda emitir la lista de participantes para cada acción de formación .▪ Atender permanentemente a clientes vía telefónica, con relación a la programación. |

(1) DNF. Detección de Necesidades de Formación (2) SIGAFOR. Sistema de Gestión de Acciones de Formación

Análisis del Proceso

Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación (Continuación)

Definición: Planificación de la ejecución de las acciones de formación, mediante un programa integrado y cohesionado, de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación, contemplando fechas, espacios instruccionales, recursos materiales, proveedores, facilitadores y personal responsable, a fin de alcanzar los objetivos de educación y formación previstos para Refinación Oriente.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|---|---|
| Postulación y confirmación de acciones de formación. | Conjunto de actividades que permiten seleccionar participantes de acuerdo a criterios establecidos para las acciones de formación a impartir, con el objetivo de dar repuesta a las necesidades de formación determinadas en el DNF(1). | <ul style="list-style-type: none">▪ Planificar y coordinar logística de acciones de formación (visitas a campo, viajes de facilitador, traducción simultánea, equipos y materiales especiales).▪ Realizar seguimiento a la ejecución de la acción de formación, en cuanto a asistentes, inasistentes, retiros e ingresos.▪ Mantener un contacto permanente con AIC(3), durante el desarrollo de la actividad. |

(3) AIC. Atención Integral al Cliente

Análisis del Proceso

Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación

Definición: Planificación de la ejecución de las acciones de formación, mediante un programa integrado y cohesionado, de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación, contemplando fechas, espacios instruccionales, recursos materiales, proveedores, facilitadores y personal responsable, a fin de alcanzar los objetivos de educación y formación previstos para Refinación Oriente.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Programación de Acciones Extraordinarias | Conjunto de actividades a través de la cual se programan acciones de formación extraordinarias que no están en la programación trimestral, con el objetivo de satisfacer necesidades de formación. | <ul style="list-style-type: none">▪ Recibir y analizar requerimiento de acción de formación extraordinaria.▪ Solicitar los postulados a la gerencia solicitante, a fin de definir fecha de ejecución, espacios instruccionales y facilitador.▪ Definir los requerimientos logísticos con el solicitante, con el objetivo de minimizar errores.▪ Confirmar ejecución de acción de formación a Contratación, para que este asigne facilitador.▪ Programar en el SIGAFOR(2) la acción de formación con los postulados (automáticamente se envía un email con la postulación al supervisor y al participante para su posterior aprobación o rechazo).▪ Recibir la aprobación del supervisor vía email, para poder confirmar la asistencia del participante a la acción de formación. |

(2) SIGAFOR. Sistema de Gestión de Acciones de Formación

Análisis del Proceso

Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación (Continuación)

Definición: Planificación de la ejecución de las acciones de formación, mediante un programa integrado y cohesionado, de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación, contemplando fechas, espacios instruccionales, recursos materiales, proveedores, facilitadores y personal responsable, a fin de alcanzar los objetivos de educación y formación previstos para Refinación Oriente.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Programación de Acciones Extraordinarias | Conjunto de actividades a través de la cual se programan acciones de formación extraordinarias que no están en la programación trimestral, con el objetivo de satisfacer necesidades de formación. | <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar seguimiento de la acción de formación en el SIGAFOR(2), para así poder solucionar a tiempo posibles inconvenientes.▪ Confirmar la acción de formación del participante en el SIGAFOR(2), para que con esta información se pueda emitir la lista de participantes .▪ Hacer seguimiento de la ejecución de la acción de formación. |

(2) SIGAFOR. Sistema de Gestión de Acciones de Formación

Análisis del Proceso

Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación

Definición: Planificación de la ejecución de las acciones de formación, mediante un programa integrado y cohesionado, de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación, contemplando fechas, espacios instruccionales, recursos materiales, proveedores, facilitadores y personal responsable, a fin de alcanzar los objetivos de educación y formación previstos para Refinación Oriente.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|--|
| Programación y Postulación de Acciones de Formación Externas | Conjunto de actividades que permiten determinar de acuerdo al DNF(1), los posibles participantes de una acción de formación fuera del Centro de Educación. | <ul style="list-style-type: none">▪ Verificar en el DNF(1) y elaborar programación, consultando base de datos de las programaciones.▪ Establecer comunicación con la institución educativa relacionada con la acción de formación, para definir aspectos administrativos y logísticos.▪ Postular participante a la institución educativa.▪ Cargar en SAP(4) solicitud de servicios, relacionados con la acción de formación.▪ Emitir carta compromiso a dicha institución, a fin de que esta pueda ajustarse a la planificación con respecto a la cantidad de participantes que tenga la acción de formación.▪ Confirmar al participante y al supervisor la asistencia a la acción de formación, con el objetivo de que estos tomen las provisiones pertinentes en cuanto al tiempo que el trabajador se va a ausentar de sus labores cotidianas. |

(1) DNF. Detección de Necesidades de Formación (4) SAP. Sistema, Aplicaciones y Productos

Análisis del Proceso

Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación (Continuación)

Definición: Planificación de la ejecución de las acciones de formación, mediante un programa integrado y cohesionado, de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación, contemplando fechas, espacios instruccionales, recursos materiales, proveedores, facilitadores y personal responsable, a fin de alcanzar los objetivos de educación y formación previstos para Refinación Oriente.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Programación y Postulación de Acciones de Formación Externas | Conjunto de actividades que permiten determinar de acuerdo al DNF(1), los posibles participantes de una acción de formación fuera del Centro de Educación. | <ul style="list-style-type: none">▪ Recibir el certificado de asistencia personalmente y realizar evaluación al participante, después de haber regresado de la acción de formación externa. ▪ Emitir un informe de los resultados de la evaluación y remitírselo vía email a su supervisor, y enviar una copia en físico al expediente del trabajador. |

(1) DNF. Detección de Necesidades de Formación (4) SAP. Sistema, Aplicaciones y Productos

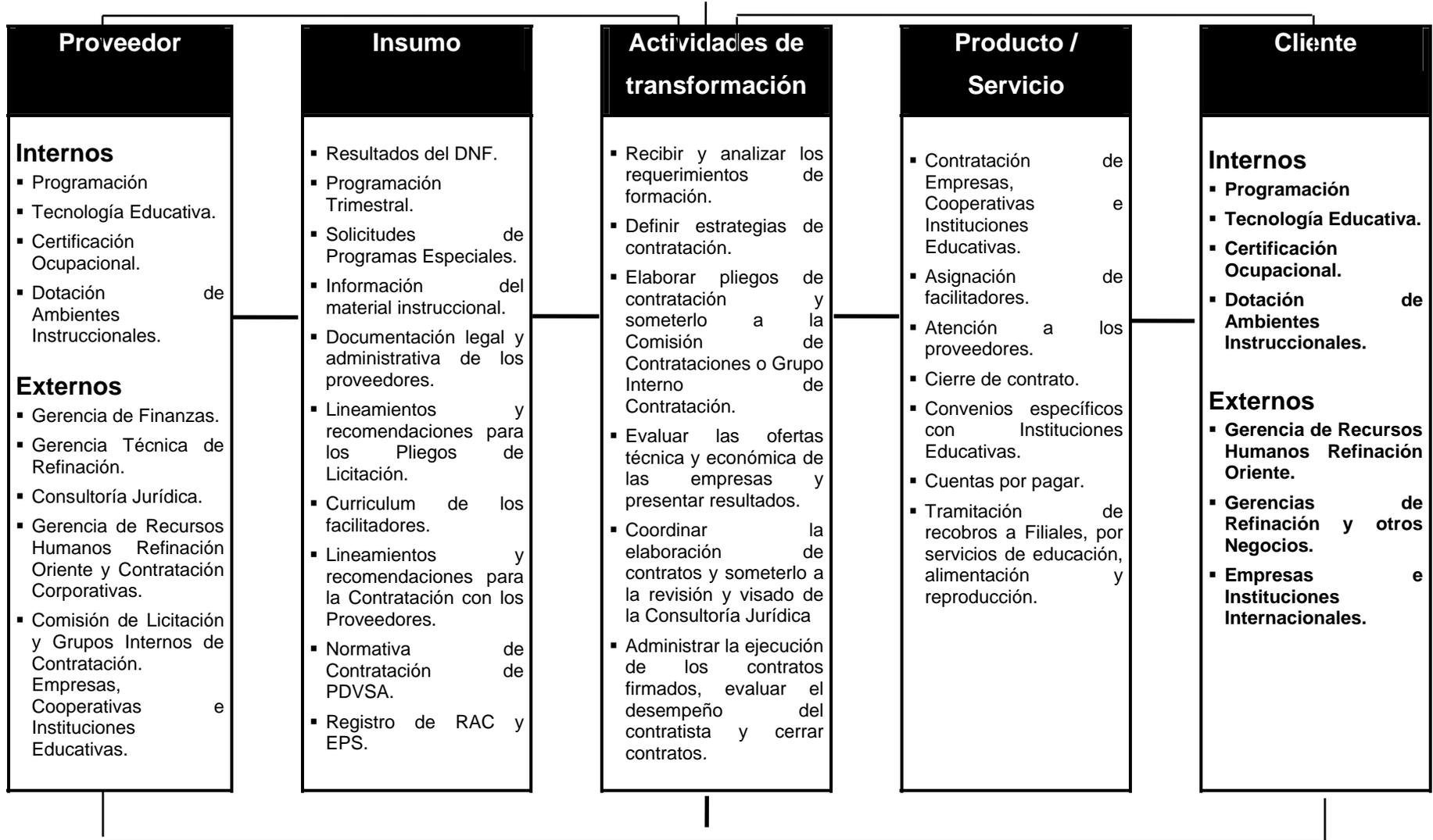
4.2.2 Proceso: Contratación

Definición:

Conjunto de procedimientos, a través de los cuales se define la estrategia de contratación de acuerdo a los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación, por último se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecidas.

Análisis del Proceso: Contratación

RETROALIMENTACIÓN



RETROALIMENTACIÓN

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación

Definición: Conjunto de procedimientos, a través de los cuales se define la estrategia de contratación de acuerdo a los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación, por último se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecidas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades / Tareas |
|---|--|---|
| Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación | Conjunto de procedimientos para la procura de servicios profesionales de educación y formación que formaliza el acuerdo entre la Gerencia General de Refinación y la empresa contratista, regido por la normativa interna de Contratación y el marco legal nacional vigente. | <ul style="list-style-type: none">▪ Recibir y analizar los requerimientos de formación, producto del DNF(1), a fin de cuantificar las horas hombre formación, acciones de formación y estimado de costos, anualmente.▪ Definir la estrategia de contratación, estableciendo el alcance, propósito, justificación y modalidad de contratación de acuerdo a la Normativa Interna de Contratación de PDVSA..▪ Definir si la Contratación se someterá al Grupo Interno de Contratación o a la Comisión de Contrataciones▪ Elaborar los documentos que conforman el pliego de contratación<ul style="list-style-type: none">○ Acta de Inicio.○ Memorando.○ Cronograma.○ Condiciones de contratación.○ Carta de invitación.○ Estimado de costo.○ Anexos. |

(1) DNF. Detección de Necesidades de Formación

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación (Continuación)

Definición: Conjunto de procedimientos, a través de los cuales se define la estrategia de contratación de acuerdo a los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación, por último se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecidas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades / Tareas |
|---|--|---|
| Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación | Conjunto de procedimientos para la procura de servicios profesionales de educación y formación que formaliza el acuerdo entre la Gerencia General de Refinación y la empresa contratista, regido por la normativa interna de Contratación y el marco legal nacional vigente. | En caso de Grupo Interno de Contratación <ul style="list-style-type: none">▪ Solicitar a la secretaria del Grupo Interno de Contratación que convoque una reunión con el mismo para iniciar proceso de Contratación.• Seleccionar empresas a invitar por especialidad de acuerdo a requerimiento.• Crear en SAP(2) la SOLP(3), por especialidad a contratar.• Solicitar al Departamento de Estimación de Costos de la Gerencia Técnica, la estimación de costos, suministrando los insumos correspondientes.• Elaborar pliego de contratación (acta de inicio, memorándum con las condiciones de contratación, carta de invitación), por especialidad e incluir procedimiento en el SICAC(4).• Recibir recomendación del Grupo Interno de Contratación para iniciar el proceso y enviar invitación a empresas vía fax, entrega personal o por email, para participar en el mismo. |

(2) SAP. Sistema, Productos y Aplicaciones. (3) SOLP. Solicitud de Pedidos (4) SICAC. Sistema de Contratación y Administración de Contratos

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación (Continuación)

Definición: Conjunto de procedimientos, a través de los cuales se define la estrategia de contratación de acuerdo a los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación, por último se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecidas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades / Tareas |
|---|--|--|
| Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación | Conjunto de procedimientos para la procura de servicios profesionales de educación y formación que formaliza el acuerdo entre la Gerencia General de Refinación y la empresa contratista, regido por la normativa interna de Contratación y el marco legal nacional vigente. | <ul style="list-style-type: none">▪ Recibir recomendación del Grupo Interno de Contratación para poder elaborar la buena pro y no pro a las empresas favorecidas y no favorecidas en el proceso, respectivamente.▪ Enviar buena pro y no pro a empresas que resultaron favorecidas y no favorecidas en el proceso respectivamente.▪ Informar vía email, a la Unidad de Programación las empresas seleccionadas para el dictado de los cursos. <p>En caso de Comisión de Contrataciones:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Entregar a la Gerencia de Finanzas el pliego de contratación para su revisión.▪ Recibir observaciones de la Gerencia de Finanzas.▪ Realizar las correcciones correspondientes, acorde a las observaciones de la Gerencia de Finanzas.▪ Solicitar el punto para la Comisión de Contrataciones. |

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación (Continuación)

Definición: Conjunto de procedimientos a través de los cuales se define la estrategia de contratación de los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación y se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecida.

| Sub-proceso | Definición | Actividades / Tareas |
|---|---|---|
| Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación | Conjunto de procedimientos para la procura de servicios profesionales de educación y formación que formaliza el acuerdo entre la Gerencia General de Refinación y la empresa contratista, regido por la normativa interna de Contratación y el marco legal nacional vigente | <ul style="list-style-type: none">▪ Someter el pliego a la Comisión de Contrataciones para recibir la recomendación de inicio del proceso.▪ Convocar nuevamente al Grupo Interno de Contratación para la apertura de oferta técnica, económica y social.▪ Realizar evaluación técnica, económica y social y presentar resultados al Grupo Interno de Contratación.▪ Recibir el acta de inicio con recomendación de la Comisión de Contrataciones.▪ Enviar invitación a empresas e instituciones.▪ Evaluar ofertas técnicas de las empresas e instituciones y elaborar informe de resultados a la Comisión de Contrataciones.▪ Recibir recomendación de resultados del Análisis Técnico.▪ Continuar con la apertura de la oferta económica, por parte de la Comisión de Contrataciones. |

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación (Continuación)

Definición: Conjunto de procedimientos a través de los cuales se define la estrategia de contratación de los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación y se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecida.

| Sub-proceso | Definición | Actividades / Tareas |
|---|--|---|
| Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación | Conjunto de procedimientos para la procura de servicios profesionales de educación y formación que formaliza el acuerdo entre la Gerencia General de Refinación y la empresa contratista, regido por la normativa interna de Contratación y el marco legal nacional vigente. | <ul style="list-style-type: none">• Recibir las ofertas económicas de las empresas para su respectivo análisis.• Evaluar las ofertas económicas y preparar el informe de resultados económicos y presentarlo a la comisión.• Recibir la recomendación para el otorgamiento de buena pro y no pro.• Notificar a la empresa ganadora la buena pro.• Notificar a las no favorecidas la no pro.• Elaborar contratos y someter el mismo a revisión por la Consultoría Jurídica.• Recibir observaciones de Consultoría Jurídica, corregir y solicitar el visado del contrato.• Solicitar recaudos faltantes a la empresa para la firma del contrato. |

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación (Continuación)

Definición: Conjunto de procedimientos a través de los cuales se define la estrategia de contratación de los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación y se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecida.

| Sub-proceso | Definición | Actividades / Tareas |
|---|--|---|
| Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación | Conjunto de procedimientos para la procura de servicios profesionales de educación y formación que formaliza el acuerdo entre la Gerencia General de Refinación y la empresa contratista, regido por la normativa interna de Contratación y el marco legal nacional vigente. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceder a la firma del contrato e iniciar la ejecución del servicio. En caso de Convenio: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar con la Dirección Ejecutiva de RRHH los convenios corporativos en materia de Educación. ▪ Recibir de la oferta académica de las instituciones educativas. ▪ Estudiar la oferta académica de las instituciones educativas. ▪ Analizar los requerimientos de formación que puedan ser cubiertos con los convenios. ▪ Preparar y dimensionar un convenio específico, estableciendo la acción de formación a dictar, número de horas, monto, entre otros, articulando con la institución educativa. |

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación (Continuación)

Definición: Conjunto de procedimientos a través de los cuales se define la estrategia de contratación de los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación y se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecida.

| Sub-proceso | Definición | Actividades / Tareas |
|---|--|---|
| Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación | Conjunto de procedimientos para la procura de servicios profesionales de educación y formación que formaliza el acuerdo entre la Gerencia General de Refinación y la empresa contratista, regido por la normativa interna de Contratación y el marco legal nacional vigente. | <ul style="list-style-type: none">▪ Notificar a la Dirección Ejecutiva de RRHH la adhesión al Convenio.▪ Someter a la Consultoría Jurídica la revisión del convenio corregir y solicitar su visado.▪ Iniciar la ejecución del convenio.▪ Verificar la ejecución del servicio, establecido en el convenio y evaluar el desempeño de la institución educativa.▪ Preparar informe de ejecución a la Dirección Ejecutiva. |

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación

Definición: Conjunto de procedimientos a través de los cuales se define la estrategia de contratación de los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación y se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecida.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|------------------------------------|---|---|
| Administración de Contratos | Conjunto de procedimientos para la asignación equitativa de horas curso a las empresas contratadas en las diferentes especialidades, de acuerdo con los requerimientos planificados de formación. | Asignaciones y Confirmaciones <ul style="list-style-type: none">▪ Estudiar la programación trimestral del Centro de Educación.▪ Verificar las horas ejecutadas del contrato para cada empresa.▪ Consultar vía telefónica a las empresas, la disponibilidad de facilitadores por especialidad, para asignar los cursos de la programación.▪ Seleccionar por especialidad las empresas que se asignarán de acuerdo con la programación, bajo un criterio de equidad.▪ Enviar por correo electrónico la carta de asignación por especialidad a las empresas.▪ Verificar las confirmaciones de la ejecución de las acciones de formación a dictarse |

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación (Continuación)

Definición: Conjunto de procedimientos a través de los cuales se define la estrategia de contratación de los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación y se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecida.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|------------------------------------|---|--|
| Administración de Contratos | Conjunto de procedimientos para la asignación equitativa de horas curso a las empresas contratadas en las diferentes especialidades, de acuerdo con los requerimientos planificados de formación. | <ul style="list-style-type: none">▪ Notificar a las empresas cambios en la programación, oportunamente. <p>Control de Horas Curso Ejecutadas</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Verificar los cursos ejecutados.▪ Vaciar la información de horas-curso ejecutada por empresa en los registros de control.▪ Verificar a la empresa en la base de datos antes de asignar el total de horas-curso ejecutadas.▪ Preparar informe trimestral de las horas-curso ejecutadas por empresa.▪ En los casos de contratos que estén próximos a culminarse y tomar acciones para iniciar el proceso de contratación a través del Grupo Interno de Contratación.▪ Asegurarse del cumplimiento de las disposiciones del programa de EPS (5). |

(5) EPS. Empresas de producción Social

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación

Definición: Conjunto de procedimientos a través de los cuales se define la estrategia de contratación de los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación y se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecida.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|--|
| Evaluaciones y cierres de contratos | Conjunto de actividades a través de las cuales se obtiene información sobre el desempeño del proveedor contratado, a fin de valorar en cantidad y calidad sus resultados y emitir recomendaciones para mejorar y/o futuras contrataciones. | <ul style="list-style-type: none">▪ Evaluar el desempeño de cada acción de formación que dictan los proveedores contratados, a través de un instrumento de evaluación reactiva el cual se administra a los participantes al finalizar el curso, taller o programa.▪ Entregar resultados trimestrales a los proveedores, intercambio de opiniones, análisis de los resultados y establecimiento de compromisos para mejora en caso necesario.▪ Consolidar la evaluación anualmente en el formato de evaluación de desempeño de contratistas de la Dirección del Registro Nacional Contratista, y enviar a Contratación Corporativa y Regional de PDVSA.▪ Informar formalmente los resultados de la evaluación a los proveedores y aclarar cualquier duda o sugerencia. |

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación

Definición: Conjunto de procedimientos a través de los cuales se define la estrategia de contratación de los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación y se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecida.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--------------------------|---|---|
| Cuentas por Pagar | Conjunto de actividades a través de las cuales se realizan las gestiones iniciales, en SAP(2) y de verificación, para la cancelación a los proveedores contratados con respecto a los servicios prestados, en el tiempo previsto. | <ul style="list-style-type: none">▪ Estudiar la programación trimestral del Centro de Educación.▪ Elaborar trimestralmente el pedido en SAP(2) para cada empresa por especialidad.▪ Verificar en SAP(2) la aprobación del pedido, por el Gerente de Recursos Humanos o Superintendente de Educación.▪ Recibir factura pro forma de los servicios ejecutados por las empresas, con los soportes de respectivos (lista de asistencia firmada por los participantes y facturas de gastos reembolsables).▪ Elaborar hoja de excel por cada concepto y por factura (material didáctico, gastos reembolsables, entre otros).▪ Elaborar HES(6) completo en SAP(2) para cada factura y verificar la aprobación por el Gerente de Recursos Humanos. |

(2)SAP. Sistema, Productos y Aplicaciones

(6) HES. Hoja de Entrada de Servicios

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación

Definición: Conjunto de procedimientos a través de los cuales se define la estrategia de contratación de los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación y se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecida.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--------------------------|--|--|
| Cuentas por Pagar | Conjunto de actividades a través del cuales se realizan las gestiones iniciales, en SAP(2) y de verificación, para la cancelación a los proveedores contratados con respecto a los servicios prestados, en el tiempo previsto. | <ul style="list-style-type: none">Entregar al proveedor la HES(6) completo contra copia de la factura, a fin de que este lo consigne en la Gerencia de Finanzas. |

(6) HES. Hoja de Entrada de Servicios

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación

Definición: Conjunto de procedimientos a través de los cuales se define la estrategia de contratación de los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación y se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecida.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|--|
| Tramitación de Recobros a Filiales, por servicios de Educación, Alimentación y Reproducción | Conjunto de actividades a través de las cuales se realiza la recuperación de los gastos por servicios de formación, alimentación y reproducción prestados a las Gerencias de Refinación Oriente, filiales y empresas mixtas, a fin de cargar los gastos en el presupuesto correspondiente. | Recobro por Servicios de Educación <ul style="list-style-type: none">▪ Reunir información mensual a través de la programación de cursos ejecutados.▪ Seleccionar centros de costos para recobros de honorarios profesionales y gastos reembolsables a filiales por servicios de educación suministrados.▪ Registrar la información mensual en formato con los respectivos centros de costos y montos a recobrar por honorarios profesionales y gastos reembolsables.▪ Fotocopiar y preparar cuatro juegos de copias por filial y centros de costos, para entregar soportes a finanzas en la Oficina de Recobros. Recobros por Servicios de Alimentación <ul style="list-style-type: none">▪ Reunir información semanal a través de la programación de cursos, a fin de seleccionar centros de costos para recobros por servicios de alimentación, a Petróleos de Venezuela, S.A (PDVSA) y Filiales. |

Análisis del Proceso

Proceso: Contratación (Continuación)

Definición: Conjunto de procedimientos a través de los cuales se define la estrategia de contratación de los requerimientos planteados, se contratan los servicios profesionales de educación y formación y se administran, evalúan y cierran los contratos, a fin de garantizar la ejecución de la planificación y programación de acciones de formación establecida.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|---|
| Tramitación de Recobros a Filiales, por servicios de Educación, Alimentación y Reproducción | Conjunto de actividades a través de las cuales se realiza la recuperación de los gastos por servicios de formación, alimentación y reproducción prestados a las Gerencias de Refinación Oriente, filiales y empresas mixtas, a fin de cargar los gastos en el presupuesto correspondiente. | <ul style="list-style-type: none">▪ Registrar la información semanal en el formato, con sus respectivos centros de costos y montos a recobrar por servicios de alimentación.▪ Enviar vía email dicha información a Servicios Logísticos. <p>Recobros por Servicios de Reproducción.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Reunir información mensual a través de la programación de cursos, para que posteriormente se seleccione centros de costos para recobros de Servicios de Reproducción a PDVSA Petróleos de Venezuela, S.A y Filiales.▪ Registrar la información mensual en el formato con respectivos centros de costos y montos a recobrar por servicios de reproducción.▪ Fotocopiar y preparar cuatro juegos de copias, para entregarlas con sus respectivos soportes a la oficina de recobros en finanzas. |

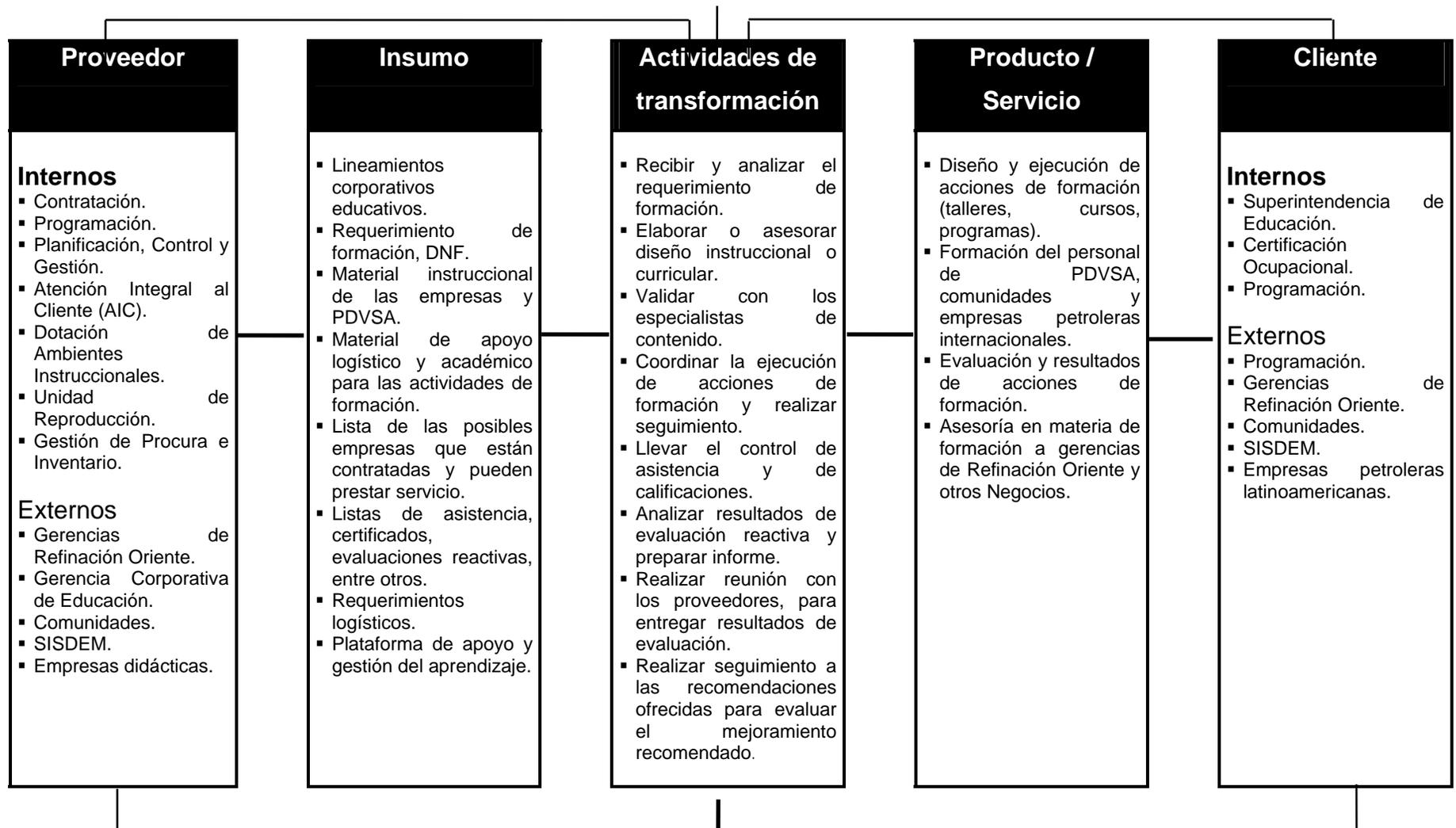
4.2.3 Proceso: Tecnología Educativa

Definición:

Conjunto de actividades a través de las cuales se diagnostican las necesidades de formación y se planifican, diseñan, coordinan y evalúan las acciones, a fin de dar respuesta a las necesidades de educación de Refinación Oriente, al Plan de Negocios y las comunidades adyacentes.

Análisis del Proceso: Tecnología Educativa

RETROALIMENTACIÓN



RETROALIMENTACIÓN

Análisis del Proceso

Proceso: Tecnología Educativa

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se diagnostican las necesidades de formación y se planifican, diseñan, coordinan y evalúan las acciones, a fin de dar respuesta a las necesidades de educación de Refinación Oriente, al Plan de Negocios y las comunidades adyacentes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|---|
| Diseño instruccional o curricular y Planes e Instrumentos de Evaluación | Conjunto de actividades a través del cuales se conforma, estructura y desarrolla desde el punto de vista instruccional o curricular una acción de formación, de acuerdo con las necesidades y atendiendo a criterios de excelencia en materia de educación y avances tecnológicos. | <ul style="list-style-type: none">• Recibir y analizar el requerimiento de formación, a fin de identificar la solución educativa.• Conformar el equipo de trabajo, el cual puede ser sólo PDVSA o con empresas contratadas.• Elaborar el proyecto de diseño instruccional o curricular y fundamentos o planes e instrumento de evaluación.• Desarrollar y secuenciar los objetivos, contenidos, estrategias y recursos de aprendizaje, técnicas, plan e instrumentos de evaluación y logística.▪ Validar con los especialistas de contenido el diseño instruccional o curricular, planes e instrumentos de evaluación, a fin de verificar su pertinencia y oportunidad con las necesidades planteadas.• Entregar el producto final de acuerdo al requerimiento, listo para su ejecución. |

Análisis del Proceso

Proceso: Tecnología Educativa

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se diagnostican las necesidades de formación y se planifican, diseñan, coordinan y evalúan las acciones, a fin de dar respuesta a las necesidades de educación de Refinación Oriente, al Plan de Negocios y las comunidades adyacentes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|--|
| Coordinación de la planificación y ejecución de la formación de operadores y mantenedores | Conjunto de actividades conexas que permiten diagnosticar, controlar y evaluar la planificación, ejecución y evaluación de los programas de formación de operadores y mantenedores de Plantas de Refinación, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de personal de la industria petrolera. | <ul style="list-style-type: none">• Elaborar, validar y asesorar el diseño curricular, estructurando objetivos, contenidos, estrategias, recursos, plan de evaluación, normativa y procedimientos.• Definir y solicitar contratación de facilitadores, requerimientos logísticos y compra de materiales para la ejecución del programa (revisión de credenciales con especialistas técnicos).• Revisar y evaluar planes instruccionales, manuales de participantes, recursos instruccionales e instrumentos de evaluación de las empresas proveedores.• Coordinar la ejecución del programa y elaborar horarios e informar a Contratación y programación, fase teórica.• Coordinar y controlar ejecución de la fase práctica con los especialistas de refinería y diseñar secuencia e instrumentos de evaluación práctica de la formación en el trabajo. |

Análisis del Proceso

Proceso: Tecnología Educativa (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se diagnostican las necesidades de formación y se planifican, diseñan, coordinan y evalúan las acciones, a fin de dar respuesta a las necesidades de educación de Refinación Oriente, al Plan de Negocios y las comunidades adyacentes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|--|
| Coordinación de la Planificación y ejecución de la formación de operadores y mantenedores | Conjunto de actividades conexas que permiten diagnosticar, controlar y evaluar la planificación, ejecución y evaluación de los programas de formación de operadores y mantenedores de Plantas de Refinación, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de personal de la industria petrolera. | <ul style="list-style-type: none">• Realizar seguimiento y evaluar la ejecución del programa, en las fases teórica y práctica, intercambiando opiniones con instructores y tutores, a fin de identificar oportunidades de mejoramiento.▪ Ofrecer asesoría y orientación permanente a los participantes del programa, con el propósito de guiarlos hacia un desempeño exitoso, fortaleciendo los aprendizajes y corrigiendo las debilidades.• Llevar control de asistencia y de calificaciones de los participantes, a fin de informarlos sobre su avance, programar actividades recuperativas en el caso que lo amerite y presentar resultados a la gerencia.▪ Evaluar el desempeño de los facilitadores y el cumplimiento de lo ejecutado, a fin de emitir resultados del desempeño y ofrecer las recomendaciones necesarias.• Elaborar informe de gestión mensual de fase teórica y práctica e informar a las instancias respectivas, lo cual permitirá llevar un control y seguimiento de lo planificado. |

Análisis del Proceso

Proceso: Tecnología Educativa

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se diagnostican las necesidades de formación y se planifican, diseñan, coordinan y evalúan las acciones, a fin de dar respuesta a las necesidades de educación de Refinación Oriente, al Plan de Negocios y las comunidades adyacentes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades/Tareas |
|--|--|--|
| Coordinación de la planificación y ejecución de la formación del personal del Sistema de Democratización de empleo (SISDEM) | Conjunto de actividades a través de las cuales se capacita, certifica y desarrolla al personal de SISDEM para la ejecución de oficios, y así dar respuesta a la industria petrolera. | <ul style="list-style-type: none">• Recibir y analizar los requerimientos de formación por parte de SISDEM(1).▪ Elaborar el cronograma del requerimiento, describiendo responsabilidades del equipo involucrado, número de horas y recursos necesarios para su desarrollo.▪ Revisar y evaluar conjuntamente con los especialistas de contenido los planes instruccionales, manuales de participantes, recursos instruccionales e instrumentos de evaluación por módulo de las empresas o diseños de PDVSA.▪ Identificar las capacidades asociadas a los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a desarrollar en el producto educativo.• Elaborar el diseño instruccional, según las necesidades de formación, con el apoyo de proveedores contratados:<ul style="list-style-type: none">- Definir la cantidad y el material a utilizar.- Definir metodología, objetivos y técnicas de aprendizaje. |

(1) SISDEM. Sistema de Democratización de Empleo

Análisis del Proceso

Proceso: Tecnología Educativa (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se diagnostican las necesidades de formación y se planifican, diseñan, coordinan y evalúan las acciones, a fin de dar respuesta a las necesidades de educación de Refinación Oriente, al Plan de Negocios y las comunidades adyacentes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|--|
| Coordinación de la planificación y ejecución de la formación del personal del Sistema de Democratización de empleo (SISDEM) | Conjunto de actividades a través de las cuales se capacita, certifica y desarrolla al personal de SISDEM para la ejecución de oficios, y así dar respuesta a la industria petrolera. | <ul style="list-style-type: none">- Estructurar contenidos y identificar las competencias con los especialistas técnicos en el área. En caso de ajustes menores o mayores actualizar el contenido.- Definir estrategias de aprendizaje y recursos a utilizar.- Establecer el plan de evaluación.- Definir la normativa y procedimientos a seguir para la ejecución de la acción de formación.- Definir requerimientos logísticos para la formación. <ul style="list-style-type: none">▪ Solicitar compra de materiales, a fin de contar con los recursos instruccionales requeridos, en el momento de la ejecución de los programas.• Ingresar la sinopsis de contenido en la oferta de acciones de formación del Centro de Educación.▪ Entregar al almacén un original impreso del producto educativo y un respaldo en digital, esta entrega se hace a través del formato establecido.▪ Coordinar la ejecución del programa con Contratación, Programación y Certificación Ocupacional, a fin de tomar en cuenta todos los elementos involucrados. |

Análisis del Proceso

Proceso: Tecnología Educativa (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se diagnostican las necesidades de formación y se planifican, diseñan, coordinan y evalúan las acciones, a fin de dar respuesta a las necesidades de educación de Refinación Oriente, al Plan de Negocios y las comunidades adyacentes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|--|
| Coordinación de la planificación y ejecución de la formación del personal del Sistema de Democratización de empleo (SISDEM) | Conjunto de actividades a través de las cuales se capacita, certifica y desarrolla al personal de SISDEM para la ejecución de oficios, y así dar respuesta a la industria petrolera. | <ul style="list-style-type: none">• Realizar seguimiento a la ejecución del programa, tanto en la fase teórica como en la práctica, intercambiando opiniones con instructores y tutores, a fin de identificar oportunidades de mejoramiento.• Llevar el control de asistencia y de calificaciones de los participantes, a fin de informar a los participantes sobre su avance y presentar resultados a la gerencia.▪ Evaluar el desempeño de los facilitadores y cumplimiento de lo ejecutado, a fin de elaborar informe de gestión mensual, emitir resultados del desempeño y ofrecer las recomendaciones necesarias. |

Análisis del Proceso

Proceso: Tecnología Educativa

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se diagnostican las necesidades de formación y se planifican, diseñan, coordinan y evalúan las acciones, a fin de dar respuesta a las necesidades de educación de Refinación Oriente, al Plan de Negocios y las comunidades adyacentes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|---|
| Evaluación de la gestión de educación | Conjunto sistemático y continuo de actividades a través de las cuales se mide y evalúa el desempeño cualitativo y cuantitativo de los facilitadores y las acciones de formación planificadas y ejecutadas, a fin verificar el cumplimiento de los objetivos y emprender las acciones de mejoramiento requeridas. | Evaluación de entrada (Diagnóstica). <ul style="list-style-type: none">▪ Evaluar curriculum de los facilitadores de acuerdo con la formación a impartir y elaborar informes con las recomendaciones pertinentes.▪ Evaluar y validar planes y materiales instruccionales antes de dictar la acción de formación, elaborar informe con las recomendaciones pertinentes y comunicar a los proveedores los resultados de la evaluación.▪ Realizar seguimiento a los cambios sugeridos, a fin de verificar las mejoras realizadas. Elaborar y/o actualizar pruebas de Certificación Ocupacional. <ul style="list-style-type: none">▪ Elaborar pruebas de certificación ocupacional, siguiendo el procedimiento establecido.▪ Desarrollar los objetivos, contenidos y logística de la prueba de acuerdo al perfil de salida del oficio a evaluar requerido y validar con los especialistas de contenido. |

Análisis del Proceso

Proceso: Tecnología Educativa (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se diagnostican las necesidades de formación y se planifican, diseñan, coordinan y evalúan las acciones, a fin de dar respuesta a las necesidades de educación de Refinación Oriente, al Plan de Negocios y las comunidades adyacentes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|--|
| Evaluación de la gestión de educación | Conjunto sistemático y continuo de actividades a través de las cuales se mide y evalúa el desempeño cualitativo y cuantitativo de los facilitadores y las acciones de formación planificadas y ejecutadas, a fin verificar el cumplimiento de los objetivos y emprender las acciones de mejoramiento requeridas. | Evaluación presencial (Durante y al Final de la Formación). <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar evaluación presencial de acciones de formación, observando el desarrollo de las clases.• Elaborar informe técnico de los resultados obtenidos en la evaluación presencial y comunicar los resultados, y hacer seguimiento a las mejoras en los casos necesarios. Evaluación Reactiva (Final). <ul style="list-style-type: none">▪ Analizar los resultados de la evaluación reactiva y preparar informe de evaluación de las acciones de formación para hacer entregar a los proveedores, a fin de mejoras en caso necesario.▪ Realizar reunión con los proveedores, para entregar resultados de evaluación y ofrecer recomendaciones en el caso necesario.▪ Realizar seguimiento a las recomendaciones ofrecidas para evaluar el mejoramiento recomendado. |

Análisis del Proceso

Proceso: Tecnología Educativa

Definición: Conjunto de actividades conexas a través de la cual permite diagnosticar, controlar y evaluar la planificación, ejecución y evaluación de los Programas de Formación de Operadores y Mantenedores de Plantas de Refinación, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de personal de la industria petrolera.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|---|---|
| Investigación de nuevas tendencias en materia de educación y el negocio de Refinación | Conjunto de actividades a través de las cuales, se busca indaga, investiga y evalúa las ofertas y últimas tendencias en materia educativa, a nivel nacional e internacional, con el fin de incorporarlos en los procesos de formación que ofrece la Superintendencia de Educación y responder con mayor calidad a los requerimientos de Refinación Oriente y el Plan Siembra Petrolera. | <ul style="list-style-type: none">• Ubicar instituciones que desarrollan acciones de formación: congresos, foros, talleres, entre otros, usando distintos medios de comunicación, a fin de elaborar la base de datos.• Establecer contacto con las instituciones de formación, existentes en el mercado, y afiliar el Centro de Educación a esas instituciones, para mantenerse informado sobre las últimas tendencias en materia educativa.• Solicitar catálogos, presentaciones y/o demostraciones de las acciones de formación, existentes en el mercado, a fin de evaluar y seleccionar acciones de formación para dar respuesta al DNF.• Explorar nuevas tendencias educativas y de aprendizaje, de estrategias y recursos, a fin de realizar análisis y evaluaciones, determinar costos, características y factibilidad de aplicación.▪ Informar al equipo del Centro de Educación, Gerencia de Recursos Humanos y otras sobre el resultado de la investigación, a fin de tomar decisiones sobre nuevas implementaciones. |

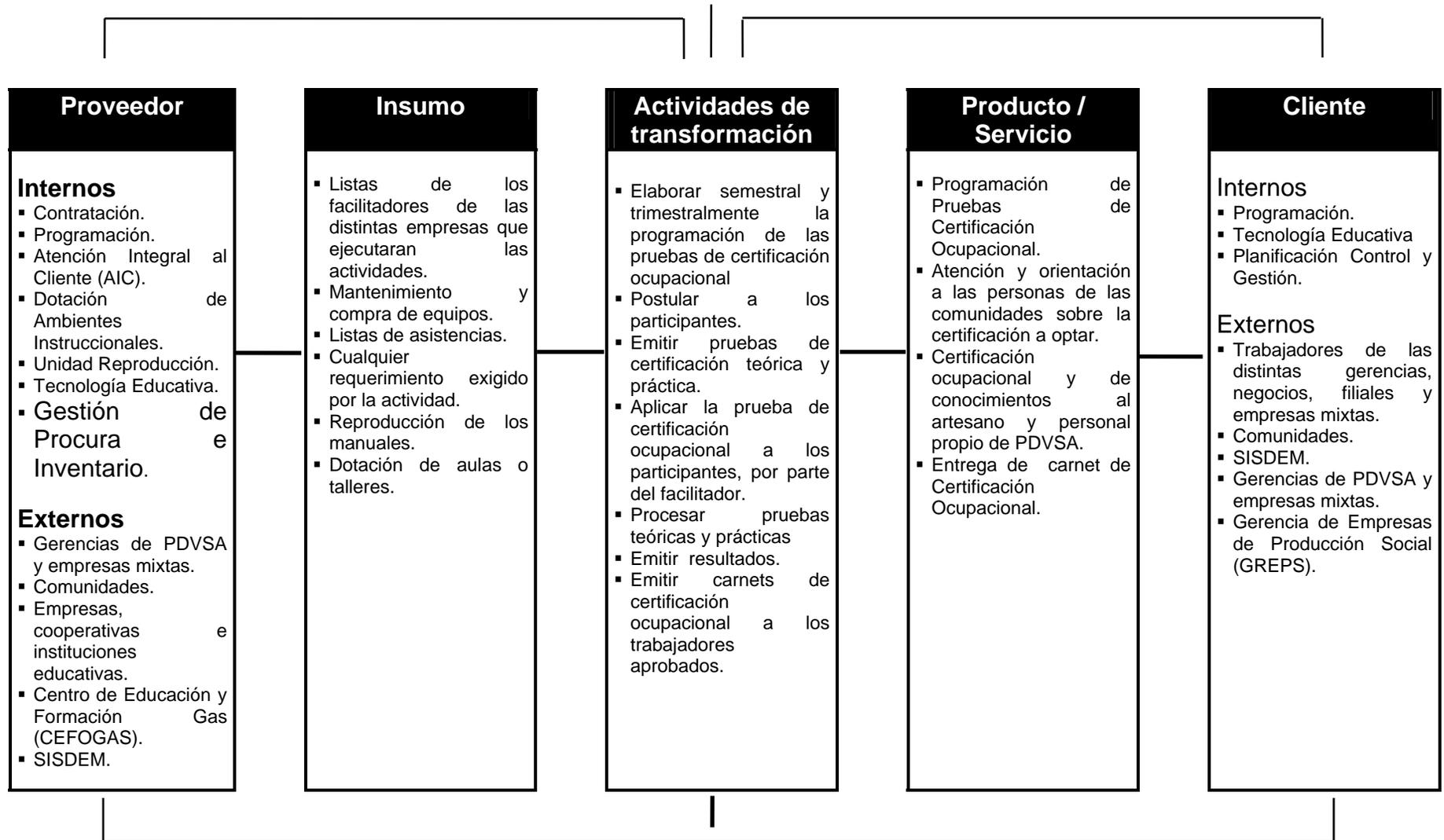
4.2.4 Proceso: Certificación Ocupacional

Definición:

Evaluación formal de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y las comunidades, en un oficio industrial determinado, en seguridad industrial y ambiente e higiene ocupacional; a fin de certificar la calificación ocupacional o de conocimiento y/o establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas.

Análisis del Proceso: Certificación Ocupacional

RETROALIMENTACIÓN



RETROALIMENTACIÓN

Análisis del Proceso

Proceso: Certificación Ocupacional

Definición: Evaluación formal de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y las comunidades, en un oficio industrial determinado, en seguridad industrial y ambiente e higiene ocupacional; a fin de certificar la calificación ocupacional o de conocimiento y/o establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|--|
| Programación y aplicación de pruebas de Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional (S.I.A.H.O) | Conjunto de actividades coordinadas a través de las cuales se planifican y aplican las pruebas de certificación ocupacional en el área de SIAHO, en un periodo de tres meses, con el objetivo de satisfacer las necesidades de certificación del personal de Refinación Oriente, las comunidades y otros negocios. | <ul style="list-style-type: none">▪ Elaborar trimestralmente la programación de las pruebas de certificación ocupacional, de acuerdo a los requerimientos recibidos, prioridades, fechas y disponibilidad de espacios; a fin de enviarla a Contratación para la asignación de facilitador para su posterior ejecución.▪ Recibir de Contratación la confirmación de la prueba de certificación a realizar con la empresa y el facilitador asignado.▪ Postular a los participantes y verificar cada una de las personas a certificar en el SACO(1), a fin de chequear si tiene certificaciones anteriores, registrarlos o actualizar sus datos, a fin de asignar al participante el oficio a certificar con sus datos de identificación.▪ Emitir pruebas de certificación teórica y práctica, de acuerdo al número de participante y código, a fin de identificar las pruebas y garantizar la confidencialidad y validez de las mismas. |

(1) SACO. Sistema de Apoyo y Certificación Ocupacional

Análisis del Proceso

Proceso: Certificación Ocupacional (Continuación)

Definición: Evaluación formal de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y las comunidades, en un oficio industrial determinado, en seguridad industrial y ambiente e higiene ocupacional; a fin de certificar la calificación ocupacional o de conocimiento y/o establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|--|
| Programación y aplicación de pruebas de Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional (S.I.A.H.O) | Conjunto de actividades coordinadas a través de las cuales se planifican y aplican las pruebas de certificación ocupacional en el área de SIAHO, en un periodo de tres meses, con el objetivo de satisfacer las necesidades de certificación del personal de Refinación Oriente, las comunidades y otros negocios. | <p>En el caso de que el facilitador aplique las pruebas por primera vez.</p> <ul style="list-style-type: none">Entregar la prueba de certificación ocupacional al facilitador para ser aplicada a los participantes, ofreciendo instrucciones sobre la correcta administración de la misma, a fin de minimizar errores en su llenado. <p>Cuando el facilitador ya maneja la prueba.</p> <ul style="list-style-type: none">Entregar las pruebas numeradas y contadas a AIC(2), dejando constancia por escrito, para que ésta a su vez las entregue al facilitador responsable de la aplicación, en sus manos.Aplicar la prueba de certificación ocupacional a los participantes, por parte del facilitador, ofreciendo las instrucciones adecuadas, aclarando dudas y cuidando el proceso, a fin de garantizar la validez y confidencialidad del mismo. |

(2) AIC. Atención integral al Cliente

Análisis del Proceso

Proceso: **Certificación Ocupacional (Continuación)**

Definición: Evaluación formal de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y las comunidades, en un oficio industrial determinado, en seguridad industrial y ambiente e higiene ocupacional; a fin de certificar la calificación ocupacional o de conocimiento y/o establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|--|
| Programación y aplicación de pruebas de Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional (S.I.A.H.O) | Conjunto de actividades coordinadas a través de las cuales se planifican y aplican las pruebas de certificación ocupacional en el área de SIAHO, en un periodo de tres meses, con el objetivo de satisfacer las necesidades de certificación del personal de Refinación Oriente, las comunidades y otros negocios. | <ul style="list-style-type: none">▪ El facilitador entrega las pruebas aplicadas y las no usadas, numeradas y contadas a AIC(2), en sus manos y ésta a su vez las entrega en la Unidad de Certificación Ocupacional, resguardando todo el proceso. |

(2) AIC. Atención integral al Cliente

Análisis del Proceso

Proceso: Certificación Ocupacional

Definición: Evaluación formal de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y las comunidades, en un oficio industrial determinado, en seguridad industrial y ambiente e higiene ocupacional; a fin de certificar la calificación ocupacional o de conocimiento y/o establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|---|
| Procesamiento de pruebas y emisión de carnets de Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional (S.I.A.H.O) | Conjunto de actividades a través de las cuales se procesan las pruebas de certificación, usando el Sistema de Apoyo de Certificación Ocupacional (SACO), se generan los resultados y se imprimen los carnets respectivos, a fin de entregarlos a los solicitantes. | <ul style="list-style-type: none">• Procesar las pruebas teóricas y prácticas, apoyándose en el SACO(1) y el lector óptico, a fin de emitir reportes de resultados.▪ Emitir resultados vía correo electrónico, a los solicitantes de la certificación.▪ Emitir carnets de certificación ocupacional a los trabajadores aprobados y hacer entrega de ellos personalmente, o en su defecto, entregarlos al solicitante representante de la Gerencia, dejando constancia por escrito.▪ Archivar los carnets por orden alfabético en espera de su retiro por el trabajador, los días establecidos. |

(1) SACO. Sistema de Apoyo y Certificación Ocupacional

Análisis del Proceso

Proceso: Certificación Ocupacional

Definición: Evaluación formal de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y las comunidades, en un oficio industrial determinado, en seguridad industrial y ambiente e higiene ocupacional; a fin de certificar la calificación ocupacional o de conocimiento y/o establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Programación y administración de pruebas de Formación Industrial (F.I) | Conjunto de actividades coordinadas a través de las cuales se planifican y aplican las pruebas de certificación ocupacional en el área de Formación Industrial, en un periodo de tres meses, con el objetivo de satisfacer los requerimientos y necesidades de PDVSA, empresas mixtas, comunidades y el Sistema de Democratización de Empleo (SISDEM). | <ul style="list-style-type: none">▪ Recibir y verificar los documentos de las personas que requieren la certificación ocupacional, indicando si falta algún documento, en los días de atención a la comunidad.▪ Entrevistar a la persona solicitante para validar si tiene competencias para optar por la certificación requerida o asesorarlos sobre el oficio que les corresponde o la pertinencia de la misma.▪ Clasificar los documentos (prueba/renovación) por oficio, a fin de verificar el volumen de pruebas solicitadas para programar las mismas.▪ Elaborar trimestralmente la programación de las pruebas de certificación ocupacional, de acuerdo con los requerimientos recibidos, prioridades, fechas, disponibilidad de espacios, a fin de enviarla a la Unidad de Programación. |

Análisis del Proceso

Proceso: Certificación Ocupacional (Continuación)

Definición: Evaluación formal de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y las comunidades, en un oficio industrial determinado, en seguridad industrial y ambiente e higiene ocupacional; a fin de certificar la calificación ocupacional o de conocimiento y/o establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|--|
| Programación y administración de pruebas de Formación Industrial (F.I) | Conjunto de actividades coordinadas a través de las cuales se planifican y aplican las pruebas de certificación ocupacional en el área de Formación Industrial, en un periodo de tres meses, con el objetivo de satisfacer los requerimientos y necesidades de PDVSA, empresas mixtas, comunidades y el Sistema de Democratización de Empleo (SISDEM). | <ul style="list-style-type: none">▪ Enviar la programación de pruebas de certificación ocupacional a la Unidad de Programación, para así integrarla con la programación general del Centro de Educación y recibir la asignación de salón y facilitadores para la aplicación de las pruebas.▪ Postular a los participantes y chequear a cada una de las personas a certificar en el SACO(1), a fin de determinar si tiene certificaciones anteriores, registrarlos o actualizar sus datos, a fin de asignar al participante el oficio a certificar con sus datos de identificación.▪ Emitir pruebas de certificación teórica y práctica, de acuerdo al número de participante y codificadas, a fin de identificar las pruebas y garantizar la confidencialidad y validez de las mismas.• Notificar a los participantes la fecha, hora y lugar de la prueba de certificación y confirmar asistencia.▪ Entregar la prueba de certificación ocupacional al facilitador para ser aplicada a los participantes, ofreciendo |

Análisis del Proceso

Proceso: Certificación Ocupacional (Continuación)

Definición: Evaluación formal de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y las comunidades, en un oficio industrial determinado, en seguridad industrial y ambiente e higiene ocupacional; a fin de certificar la calificación ocupacional o de conocimiento y/o establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|--|
| Programación y administración de pruebas de Formación Industrial (F.I) | Conjunto de actividades coordinadas a través de las cuales se planifican y aplican las pruebas de certificación ocupacional en el área de Formación Industrial, en un periodo de tres meses, con el objetivo de satisfacer los requerimientos y necesidades de PDVSA, empresas mixtas, comunidades y el Sistema de Democratización de Empleo (SISDEM). | las instrucciones sobre la correcta administración de la misma, a fin de minimizar errores en su llenado. <ul style="list-style-type: none">• Entregar los equipos y herramientas al facilitador para la prueba teórica, verificando cantidad y condiciones de los mismos.▪ Aplicar la prueba de certificación ocupacional a los participantes, por parte del facilitador, ofreciendo las instrucciones adecuadas, aclarando dudas, manteniendo la seguridad personal y cuidando el proceso, a fin de garantizar la validez y confidencialidad del mismo.▪ El facilitador entrega las pruebas aplicadas y las no usadas, numeradas y contadas al personal de Certificación Ocupacional, resguardando el proceso. |

Análisis del Proceso

Proceso: Certificación Ocupacional

Definición: Evaluación formal de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y las comunidades, en un oficio industrial determinado, en seguridad industrial y ambiente e higiene ocupacional; a fin de certificar la calificación ocupacional o de conocimiento y/o establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|---|--|
| Procesamiento de pruebas y emisión de carnets en el área de Formación Industrial (FI) | Conjunto de actividades a través de las cuales se procesan las pruebas de certificación, usando el Sistema Apoyo de Certificación Ocupacional (SACO), se generan los resultados y se imprimen los carnets respectivos, a fin de entregarlos a los solicitantes. | <ul style="list-style-type: none">• Procesar pruebas teóricas y prácticas, apoyándose en el SACO(1) y el lector óptico, a fin de emitir reportes de resultados.• Emitir resultados vía correo electrónico, a los solicitantes de la certificación.• Emitir carnets de certificación ocupacional a los trabajadores aprobados y hacer entrega de ellos personalmente, o en su defecto entregarlos al solicitante representante de la Gerencia, dejando constancia por escrito.• Archivar los carnets por orden alfabético en espera de su retiro por el trabajador, los días establecidos. |

(1) SACO. Sistema de Apoyo y Certificación Ocupacional

Análisis del Proceso

Proceso: Certificación Ocupacional

Definición: Evaluación formal de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y las comunidades, en un oficio industrial determinado, en seguridad industrial y ambiente e higiene ocupacional; a fin de certificar la calificación ocupacional o de conocimiento y/o establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|--|
| Renovación de carnet por Formación Industrial (F.I) | Conjunto de actividades a través de las cuales se procede a verificar la información requerida, para la renovación de carnets de certificación ocupacional en el área de formación industrial. | <ul style="list-style-type: none">▪ Recibir solicitudes de renovación de la certificación ocupacional de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y comunidades.• Cargar y confirmar postulados en el SACO(1).• Asignar a cada solicitante la ocupación en el SACO(1) y su actividad laboral.• Emitir reporte de resultados e imprimir carnets, para ser entregados al solicitante.• Archivar los carnets por orden alfabético, en espera de su retiro por el trabajador, los días establecidos. |

(1) SACO. Sistema de Apoyo y Certificación Ocupacional

Análisis del Proceso

Proceso: Certificación Ocupacional

Definición: Evaluación formal de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y las comunidades, en un oficio industrial determinado, en seguridad industrial y ambiente e higiene ocupacional; a fin de certificar la calificación ocupacional o de conocimiento y/o establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|--|
| Verificación de certificación del personal en el Sistema de Apoyo de Certificación Ocupacional(SACO), en la áreas de Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional (SIAHO) y Formación Industrial (FI) | Conjunto de actividades través de las cuales se verifican y validan los datos de las personas, con relación a su certificación y vigencia, a fin de evitar falsificación de información. | <ul style="list-style-type: none">▪ Recibir requerimientos para verificar si el trabajador de PDVSA, empresas mixtas o de la comunidad está certificado o no y su vigencia.▪ Acceder al SACO(1), introduciendo los datos del trabajador, a fin de verificar si posee certificación, el oficio, vigencia y validación.▪ Emitir el informe respectivo y entregarlo al solicitante, haciendo las recomendaciones pertinentes. |

(1) SACO. Sistema de Apoyo y Certificación Ocupacional

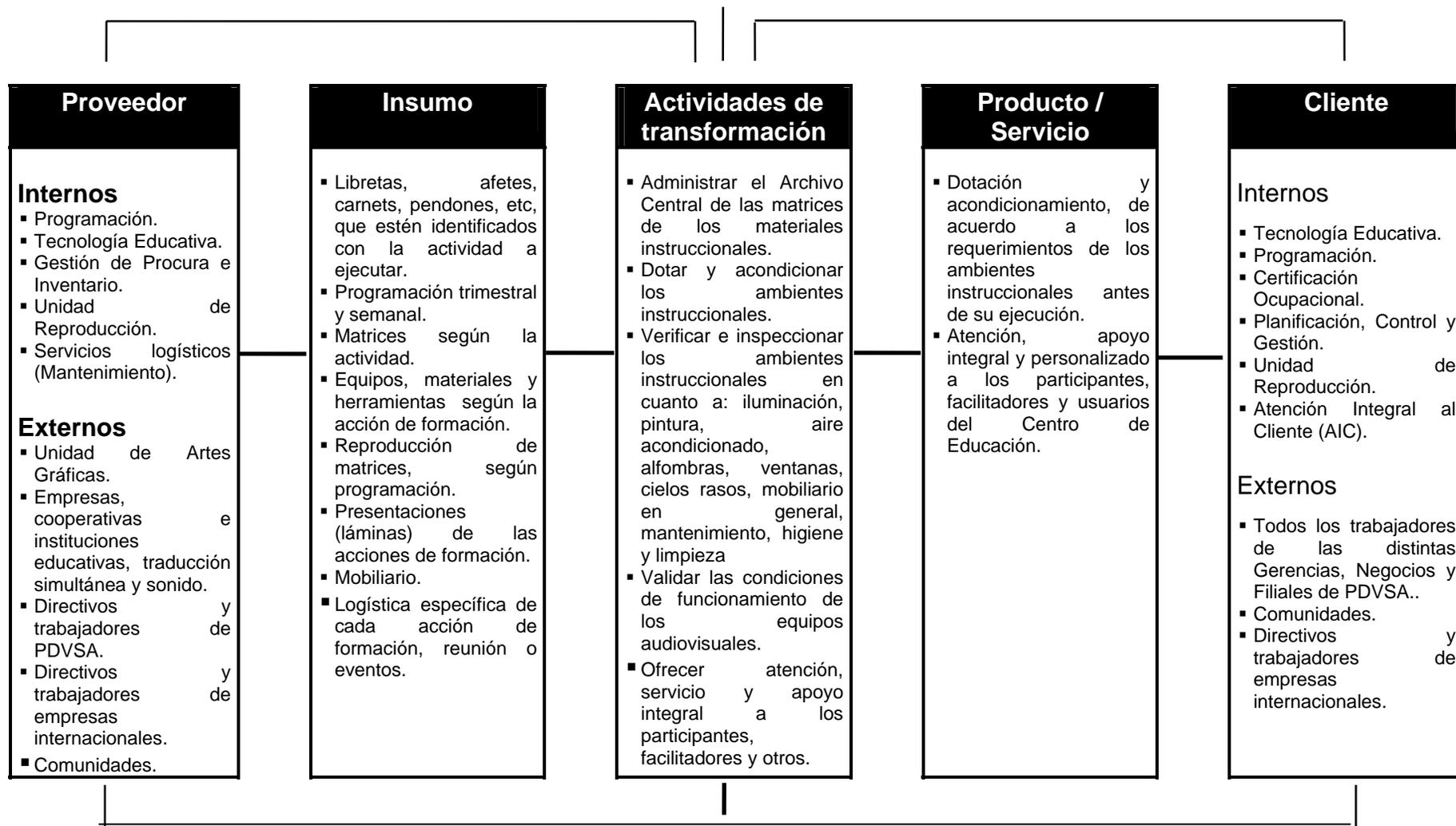
4.2.5 Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales

Definición:

Conjunto de actividades a través de la cual se dotan, acondicionan e inspeccionan los ambientes instruccionales, de acuerdo a requerimientos exigidos por la planificación de las diferentes actividades de formación, reuniones y eventos; así mismo ofrecer atención, apoyo integral y personalizado a los participantes, facilitadores y usuarios en general del Centro de Educación, en cuanto al manejo y funcionamiento de los equipos y herramientas instruccionales.

Análisis del Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales

RETROALIMENTACIÓN



RETROALIMENTACIÓN

Análisis del Proceso

Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales

Definición: Conjunto de actividades a través de la cual se dotan, acondicionan e inspeccionan los ambientes instruccionales de acuerdo a requerimientos exigidos por la planificación de las diferentes actividades de formación, reuniones y eventos; así mismo ofrecer atención, apoyo integral y personalizado a los participantes, facilitadores y usuarios en general del Centro de Educación, en cuanto al manejo y funcionamiento de los equipos y herramientas instruccionales.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|---|---|
| Ubicación y entrega de matrices originales a la Unidad de Reproducción | Conjunto de actividades a través de las cuales se ubican las matrices originales de los materiales instruccionales del participante en el Archivo Central, para posteriormente ser reproducidas según programación. | <ul style="list-style-type: none">• Recibir de la Unidad de Tecnología Educativa o Contratación las matrices originales de los materiales instruccionales, debidamente revisadas (en físico), para su posterior custodia en el Archivo Central.• Ubicar en el Archivo Central las matrices de los materiales instruccionales, de acuerdo a la asignación de las acciones de formación en la programación.<ul style="list-style-type: none">▪ Entregar a la Unidad de Reproducción las matrices, para el fotocopiado de las mismas y ofrecer instrucciones para el correspondiente proceso.• Verificar la calidad de la reproducción del material, antes de colocarlo en las aulas, a fin de detectar cualquier falla de reproducción y corregir a tiempo.• Colocar los materiales instruccionales requeridos y debidamente fotocopiados en cada puesto de los participantes en el aula de clases, antes del inicio de la actividad de formación. |

Análisis del Proceso

Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades a través de la cual se dotan, acondicionan e inspeccionan los ambientes instruccionales de acuerdo a requerimientos exigidos por la planificación de las diferentes actividades de formación, reuniones y eventos; así mismo ofrecer atención, apoyo integral y personalizado a los participantes, facilitadores y usuarios en general del Centro de Educación, en cuanto al manejo y funcionamiento de los equipos y herramientas instruccionales.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|---|---|
| Ubicación y entrega de matrices originales a la Unidad de Reproducción | Conjunto de actividades a través de las cuales se ubican las matrices originales de los materiales instruccionales del participante en el Archivo Central, para posteriormente ser reproducidas según programación. | <ul style="list-style-type: none">• Retornar las matrices después de reproducirlas, al Archivo Central. |

Análisis del Proceso

Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales

Definición: Conjunto de actividades a través de la cual se dotan, acondicionan e inspeccionan los ambientes instruccionales de acuerdo a requerimientos exigidos por la planificación de las diferentes actividades de formación, reuniones y eventos; así mismo ofrecer atención, apoyo integral y personalizado a los participantes, facilitadores y usuarios en general del Centro de Educación, en cuanto al manejo y funcionamiento de los equipos y herramientas instruccionales.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Revisión de espacios Instruccionales | Conjunto de actividades a través de las cuales se verifican e inspeccionan los equipos, materiales, aulas e instalaciones en general, requeridas para la excelente ejecución de las acciones de formación, reuniones y eventos del Centro de Educación, a fin de tomar las medidas preventivas y correctivas necesarias. | <ul style="list-style-type: none">• Verificar de manera visual las aulas que han sido asignadas para cada acción de formación o actividad, con el fin de determinar que estén en buen estado, en cuanto: iluminación, pintura, aire acondicionado, alfombras, ventanas, cielos rasos, entre otros, así como el mantenimiento respectivo del aula.• Constatar que las mesas, sillas y mobiliario en general se encuentren en condiciones óptimas, a fin de tomar las acciones correctivas, en el caso que lo requiera.• Validar las condiciones de los equipos: vídeo beam, computadoras, sistemas de sonido, micrófonos (alámbricos, inalámbricos y de valita), para las actividades que lo requieran; así como otros recursos Instruccionales, como: sacapuntas eléctricos, pizarras acrílicas, pantalla de proyección, rotafolios.• Solicitar planificadamente mantenimiento preventivo y reemplazar el material o pieza consumible que el equipo requiera, de acuerdo al uso. |

Análisis del Proceso

Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales

Definición: Conjunto de actividades a través de la cual se dotan, acondicionan e inspeccionan los ambientes instruccionales de acuerdo a requerimientos exigidos por la planificación de las diferentes actividades de formación, reuniones y eventos; así mismo ofrecer atención, apoyo integral y personalizado a los participantes, facilitadores y usuarios en general del Centro de Educación, en cuanto al manejo y funcionamiento de los equipos y herramientas instruccionales.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|---|--|
| Dotación y acondicionamiento de espacios Instruccionales | Conjunto de actividades a través de las cuales se dotan y acondicionan los ambientes instruccionales, de acuerdo a los requerimientos logísticos de las actividades planificadas, a fin de ofrecerlas impecables antes de su ejecución. | <ul style="list-style-type: none">▪ Analizar la logística requerida para la acción de formación, reunión o eventos a fin de planificar las actividades oportunamente.▪ Solicitar a la Unidad de Planificación, Control y Gestión, a través de nota electrónica, los servicios especiales (filmaciones, equipos de traducción simultánea, sonido o cualquier otro), requerido para la ejecución de una acción de formación y que no este disponible en el Centro, a fin de contar oportunamente con ellos.• Solicitar al equipo de trabajo de AIT(1), la instalación de software, puntos de red en las aulas, entre otros, de acuerdo a requerimientos, oportunamente.• Mover y ubicar el mobiliario, de acuerdo al requerimiento de la acción de formación.• Colocar los materiales educativos en los espacios instruccionales (manuales, libretas, registros de |

(1) AIT. Automatización, Informática y Telecomunicaciones

Análisis del Proceso

Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades a través de la cual se dotan, acondicionan e inspeccionan los ambientes instruccionales de acuerdo a requerimientos exigidos por la planificación de las diferentes actividades de formación, reuniones y eventos; así mismo ofrecer atención, apoyo integral y personalizado a los participantes, facilitadores y usuarios en general del Centro de Educación, en cuanto al manejo y funcionamiento de los equipos y herramientas instruccionales.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|---|--|
| Dotación y acondicionamiento de espacios Instruccionales | Conjunto de actividades a través de las cuales se dotan y acondicionan los ambientes instruccionales, de acuerdo a los requerimientos logísticos de las actividades planificadas, a fin de ofrecerlas impecables antes y durante su ejecución, realizando seguimiento y apoyo permanente. | <p>participantes, afetes, lápices, dipticos y/o trípticos, marcadores para rotafolio y pizarra, papel rotafolio, entre otros), de acuerdo a especificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ubicar y colocar materiales, las muestras y equipos instruccionales requeridos para la ejecución de las acciones de formación, considerando las normas de seguridad y antes de su ejecución.• Usar la lista de verificación durante la dotación, a fin de garantizar que todos los requerimientos estén en el aula y en las condiciones establecidas.• Firmar y archivar la lista de verificación por el asistente de dotación, en señal del trabajo realizado.• Ofrecer atención, servicio y apoyo integral a los participantes, facilitadores y usuarios en general, durante la ejecución de las acciones de formación, en todo lo relacionado con la dotación, mobiliario, equipos y recursos instruccionales. |

Análisis del Proceso

Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales

Definición: Conjunto de actividades a través de la cual se dotan, acondicionan e inspeccionan los ambientes instruccionales de acuerdo a requerimientos exigidos por la planificación de las diferentes actividades de formación, reuniones y eventos; así mismo ofrecer atención, apoyo integral y personalizado a los participantes, facilitadores y usuarios en general del Centro de Educación, en cuanto al manejo y funcionamiento de los equipos y herramientas instruccionales.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|---|---|
| Actualización periódica del inventario de matrices originales, equipos y mobiliario | Conjunto de actividades a través de cual se actualizan los inventarios de matrices originales en el Archivo Central, a fin de determinar su reemplazo o no, igualmente se actualiza el inventario del mobiliario, equipos su ubicación, estado y horas uso, con el fin de determinar el tiempo estimado de su reemplazo y su registro adecuado. | <ul style="list-style-type: none">▪ Actualizar en el documento de inventario las matrices originales de los materiales instruccionales, a fin de disponer de información fidedigna de la existencia y características de las mismas.• Reemplazar matrices originales por nuevas actualizaciones, incorporándolas en el orden respectivo en el Archivo Central y enviar a archivo muerto la desactualizada, a fin de disponer de su última versión.▪ Mantener inventario de copias de materiales instruccionales sobrante de los cursos ejecutados, los cuales no fueron utilizados en su momento y pueden ser usados en próximas acciones de formación, evitando la pérdida de éstas y reduciendo costos.▪ Verificar la ubicación y horas de uso de equipos y mobiliario, a fin de actualizar el inventario cada cuatro meses y tomar las acciones respectivas con dichos equipos. |

Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades a través de la cual se dotan, acondicionan e inspeccionan los ambientes instruccionales de acuerdo a requerimientos exigidos por la planificación de las diferentes actividades de formación, reuniones y eventos; así mismo ofrecer atención, apoyo integral y personalizado a los participantes, facilitadores y usuarios en general del Centro de Educación, en cuanto al manejo y funcionamiento de los equipos y herramientas instruccionales.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| <p>Actualización periódica del inventario de matrices originales, equipos y mobiliario</p> | <p>Conjunto de actividades a través de cual se actualizan los inventarios de matrices originales en el Archivo Central, a fin de determinar su reemplazo o no, igualmente se actualiza el inventario del mobiliario, equipos su ubicación, estado y horas uso, con el fin de determinar el tiempo estimado de su reemplazo y su registro adecuado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer entrega de los inventarios firmados al supervisor de programación, emitiendo las recomendaciones respectivas para la mejora oportuna de los equipos y mobiliarios. ▪ Tomar las acciones necesarias para el mantenimiento o reemplazo de equipos y mobiliarios, a fin de disponer de ellos en excelentes condiciones y oportunamente. |

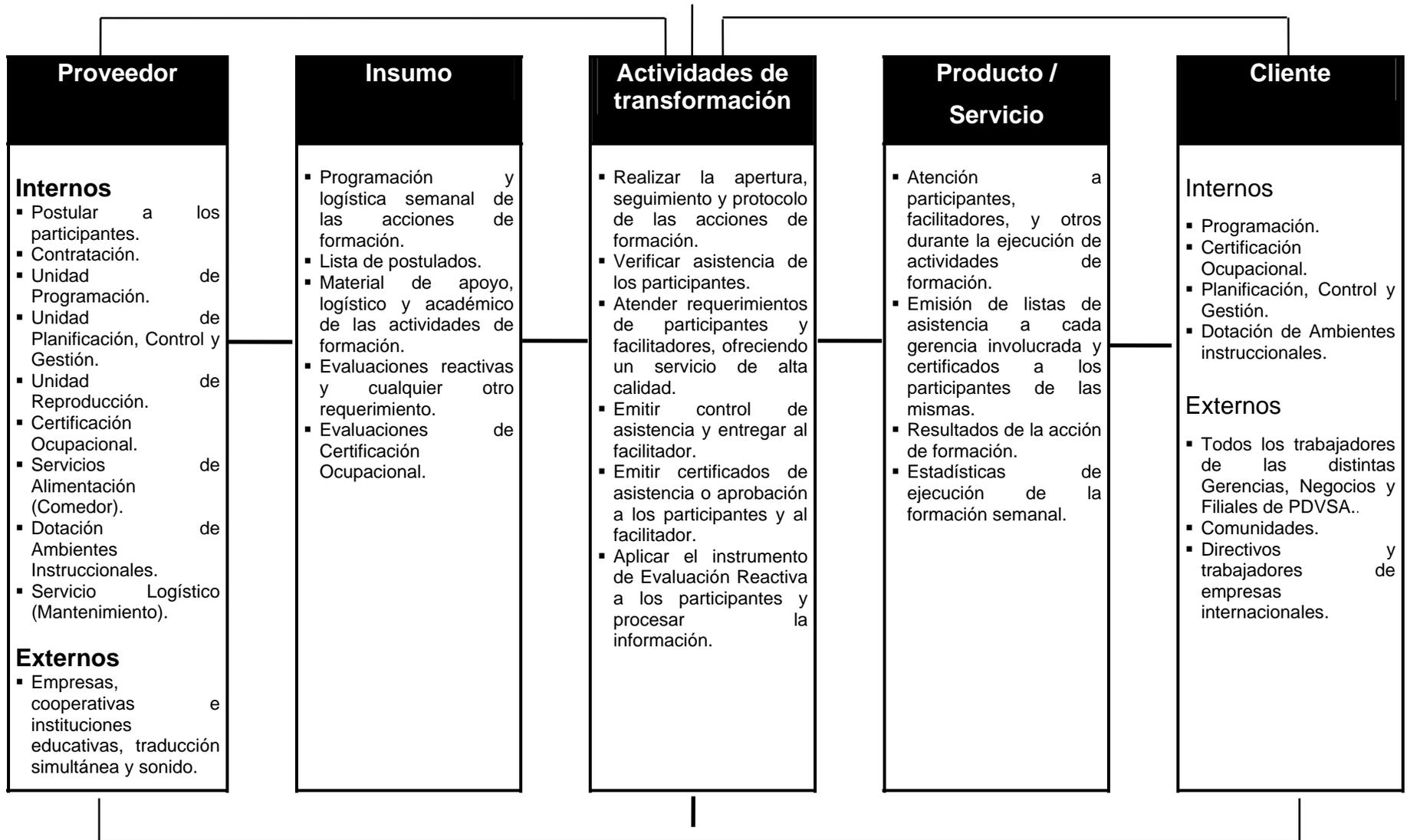
4.2.6 Proceso: Atención Integral al Cliente (A.I.C)

Definición:

Conjunto de actividades mediante las cuales se brinda apoyo integral a los participantes, facilitadores y usuarios en general de las acciones de formación y reuniones ejecutadas en el Centro de Educación, con el fin de satisfacer sus requerimientos en cuanto a educación y logística, ofreciendo un servicio de alta calidad.

Análisis del Proceso: Atención Integral al Cliente (A.I.C)

RETROALIMENTACIÓN



RETROALIMENTACIÓN

Análisis del Proceso

Proceso: Atención Integral al Cliente (A.I.C)

Definición: Conjunto de actividades mediante las cuales se brinda apoyo integral a los participantes, facilitadores y usuarios en general de las acciones de formación y reuniones ejecutadas en el Centro de Educación, con el fin de satisfacer sus requerimientos en cuanto a educación y logística, ofreciendo un servicio de alta calidad.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Atención y protocolo a las acciones de formación | Conjunto de actividades mediante las cuales se brinda atención, servicio, apoyo integral y protocolo a los participantes, facilitadores y usuarios en general, durante y después de la ejecución de las acciones de formación. | <ul style="list-style-type: none">• Identificar las acciones de formación asignadas e imprimir lista de asistencia de nominados por acción de formación.• Realizar la apertura de las acciones de formación, realizando la presentación sobre los aspectos logísticos y de funcionamiento del Centro de Educación.• Verificar asistencia de los participantes en el salón, según lista de postulados.• En caso de una acción de formación que requiera certificación para la conducción de vehículos, solicitar licencia de conducir y certificado médico a los participantes y al facilitador, a fin de sacar copia a dichos documentos para su control.▪ Atender requerimientos de participantes y facilitadores (copias, llamadas telefónicas, impresiones, entre otros), ofreciendo un servicio de alta calidad y buscando la máxima satisfacción.▪ Informar al programador(a) de la especialidad desviaciones detectadas en la lista de nominados |

Análisis del Proceso

Proceso: Atención Integral al Cliente (A.I.C) (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades mediante las cuales se brinda apoyo integral a los participantes, facilitadores y usuarios en general de las acciones de formación y reuniones ejecutadas en el Centro de Educación, con el fin de satisfacer sus requerimientos en cuanto a educación y logística, ofreciendo un servicio de alta calidad.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|--|
| Atención y protocolo a las acciones de formación | Conjunto de actividades mediante las cuales se brinda atención, servicio, apoyo integral y protocolo a los participantes, facilitadores y usuarios en general, durante y después de la ejecución de las acciones de formación. | <p>(inclusiones y faltas), a fin de validar la incorporación o no en la acción de formación</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Emitir el control de asistencia y entregar el mismo al acilitador las firmas de éste y los participantes, así como los tickets de almuerzo, en la mañana del primer día de la acción de formación.▪ Realizar control y seguimiento del servicio de alimentación. <p>En caso de ser una acción de formación con Certificación Ocupacional.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Solicitar en Certificación Ocupacional las pruebas y firmar constancia de recibido.▪ Entregar las pruebas al facilitador, en sus manos, guardando confidencialidad y prudencia con las mismas.▪ Recibir pruebas por parte del facilitador después de ser aplicadas. |

Análisis del Proceso

Proceso: Atención Integral al Cliente (A.I.C) (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades mediante las cuales se brinda apoyo integral a los participantes, facilitadores y usuarios en general de las acciones de formación y reuniones ejecutadas en el Centro de Educación, con el fin de satisfacer sus requerimientos en cuanto a educación y logística, ofreciendo un servicio de alta calidad.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Atención y protocolo a las acciones de formación | Conjunto de actividades mediante las cuales se brinda atención, servicio, apoyo integral y protocolo a los participantes, facilitadores y usuarios en general, durante y después de la ejecución de las acciones de formación. | <ul style="list-style-type: none">▪ Entregar las pruebas a Certificación Ocupacional, las que fueron usadas y las que no fueron usadas, y dejar constancia.▪ Emitir certificados de asistencia o aprobación a los participantes y al facilitador por su apoyo en los casos requeridos.▪ Solicitar firmas y entregar los certificados correspondientes.▪ Remitir vía electrónica las listas de asistencia a los nominadores, supervisores y programadores, para su control y seguimiento. |

Análisis del Proceso

Proceso: Atención Integral al Cliente (A.I.C)

Definición: Conjunto de actividades mediante las cuales se brinda apoyo integral a los participantes, facilitadores y usuarios en general de las acciones de formación y reuniones ejecutadas en el Centro de Educación, con el fin de satisfacer sus requerimientos en cuanto a educación y logística, ofreciendo un servicio de alta calidad.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|---|--|
| Aplicación de la evaluación reactiva | Conjunto de actividades a través de las cuales se aplica y se procesan los instrumentos de evaluación reactiva de los participantes, a fin de obtener información sobre la pertinencia y eficacia en cuanto a los aspectos académicos y logísticos de la acción de formación. | <ul style="list-style-type: none">• Aplicar el instrumento de evaluación reactiva a los participantes, ofreciendo claramente las instrucciones para su llenado y aclarando cualquier duda al respecto.• Procesar manualmente la información correspondiente a cada uno de los ítems que contiene el instrumento y vaciarlo en el formato en electrónico.▪ Entregar semanalmente dichos resultados al Departamento de Tecnología Educativa, para el análisis correspondiente. |

Análisis del Proceso

Proceso: Atención Integral al Cliente (A.I.C)

Definición: Conjunto de actividades mediante las cuales se brinda apoyo integral a los participantes, facilitadores y usuarios en general de las acciones de formación y reuniones ejecutadas en el Centro de Educación, con el fin de satisfacer sus requerimientos en cuanto a educación y logística, ofreciendo un servicio de alta calidad.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Estadísticas de gestión de acciones de formación | Conjunto de actividades a través de las cuales se registran en el Reporte Mensual de Gestión de Acciones de Formación, todos los datos de las acciones ejecutadas, a fin de generar el reporte mensual de la gestión de Educación. | Reporte semanal de gestión de acción de formación <ul style="list-style-type: none">▪ Ordenar en físico las listas de las acciones de formación, de acuerdo a la fecha de inicio y fin de las mismas.▪ Verificar listas de acuerdo a programación semanal.▪ Registrar la información de acuerdo con la exigencia de cada columna que contiene el formato de Reporte de Acciones de Formación en excel, considerando la validación de cada columna para el llenado del mismo.▪ Copiar de la lista de asistencia en electrónico las columnas que corresponden a las cédulas, nombres y apellidos de los participantes que realizan la acción de formación.▪ Ubicar en la oferta educativa los objetivos de las acciones de formación y registrarla en el formato de Reporte de Acciones de Formación.▪ Consolidar y verificar cada una de las acciones formación. |

Análisis del Proceso

Proceso: Atención Integral al Cliente (A.I.C) Continuación

Definición: Conjunto de actividades mediante las cuales se brinda apoyo integral a los participantes, facilitadores y usuarios en general de las acciones de formación y reuniones ejecutadas en el Centro de Educación, con el fin de satisfacer sus requerimientos en cuanto a educación y logística, ofreciendo un servicio de alta calidad.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Estadísticas de Gestión de Acciones de Formación | Conjunto de actividades a través de las cuales se registran en el Reporte Mensual de Gestión de Acciones de Formación, todos los datos de las acciones ejecutadas, a fin de generar el reporte mensual de la gestión de Educación. | <ul style="list-style-type: none">▪ Enviar dicho reporte a los departamentos correspondientes (Superintendencia y Unidad de Planificación, Control y Gestión). <p>Reporte semanal por empresa para la Contratación</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ubicar el último ajuste en electrónico de las listas de confirmación de una acción de formación determinada, la cantidad de participantes postulados de la misma.▪ Transcribir en el formato la identidad de la empresa y el facilitador que dicta la acción de formación.▪ Enviar vía electrónica el reporte a Contratación con copia a la Superintendencia. |

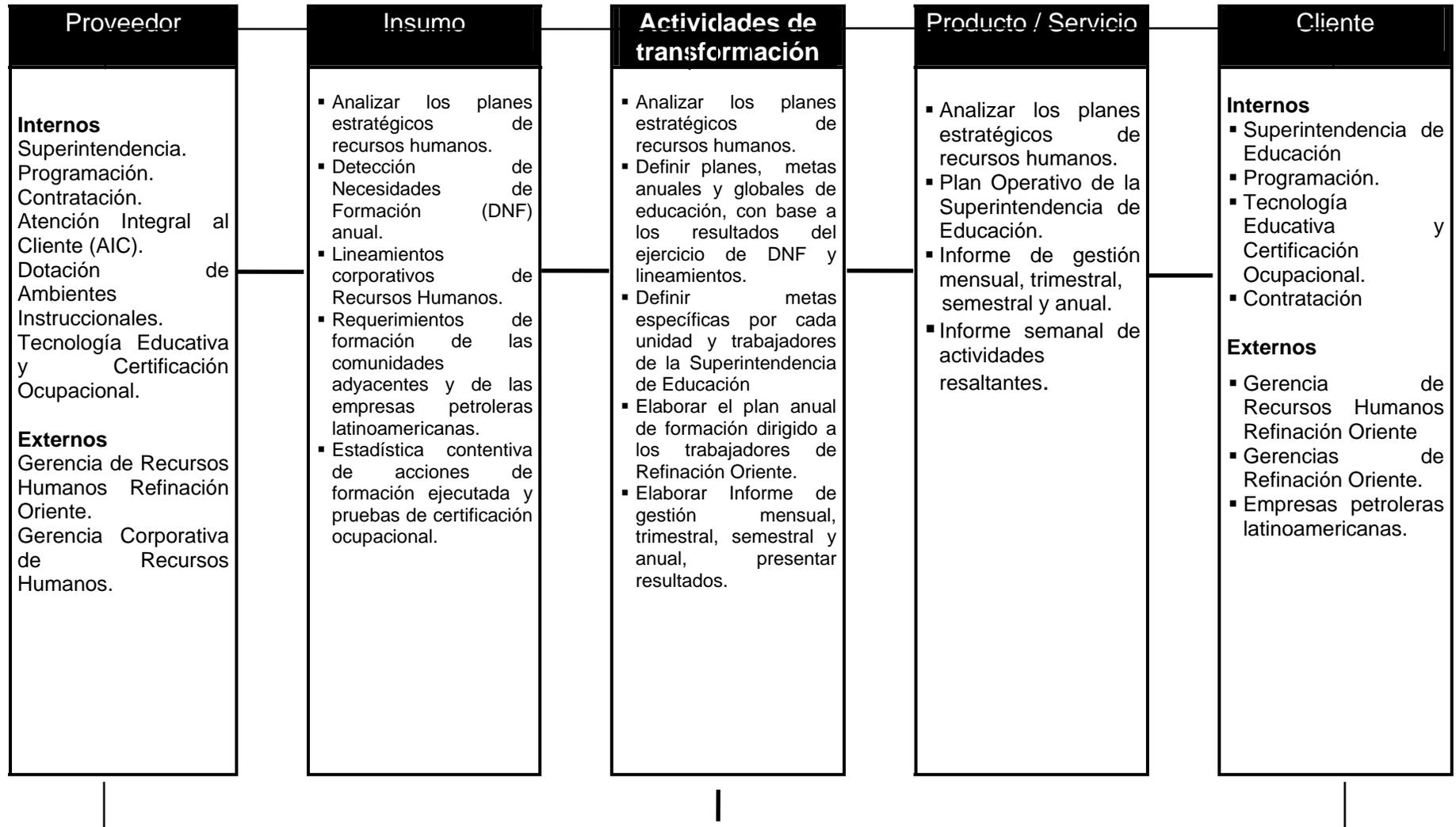
4.2.7 Proceso: Planificación, Control y Gestión

Definición:

Conjunto de actividades a través de las cuales se definen los planes, objetivos y metas a lograr en correspondencia con los lineamientos estratégicos de Recursos Humanos en un período determinado, se asignan recursos y se establecen los mecanismos de control y seguimiento de la gestión, a fin de tomar las acciones necesarias para cumplir con lo planificado y emitir los resultados correspondientes.

Análisis del Proceso: Planificación, Control y Gestión

RETROALIMENTACIÓN



RETROALIMENTACIÓN

Análisis del Proceso

Proceso: Planificación, Control y Gestión

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se definen los planes, objetivos y metas a lograr en correspondencia con los lineamientos estratégicos de Recursos Humanos en un período determinado, se asignan recursos y se establecen los mecanismos de control y seguimiento de la gestión, a fin de tomar las acciones necesarias para cumplir con lo planificado y emitir los resultados correspondientes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|---|---|
| Planificación de la gestión de educación | Conjunto de actividades a través de las cuales se definen los objetivos, metas anuales y se planifican las actividades a realizar, partiendo del análisis de los requerimientos internos y externos, en correspondencia con los planes estratégicos de Recursos Humanos de la organización. | <ul style="list-style-type: none">▪ Analizar los planes estratégicos de Recursos Humanos, requerimientos, demandas del entorno, el contexto de PDVSA y comunidades, anualmente, a fin de visualizar y definir los objetivos estratégicos de la función de educación de recursos humanos y/o actualizar los existentes.▪ Definir las metas anuales y globales de educación, con base a los resultados del ejercicio de DNF(1) de PDVSA Refinación Oriente y a las demandas y características del entorno.▪ Definir metas específicas por cada unidad de la Superintendencia de Educación, con base a las metas globales, especificando fechas, tiempo de ejecución, recursos humanos, financieros e indicadores.▪ Elaborar el plan anual de formación dirigido a los trabajadores de Refinación Oriente, realizar seguimiento al cumplimiento del mismo, a fin de tomar decisiones correctivas para minimizar las desviaciones. |

(1) DNF. Detección de Necesidades de Formación.

Análisis del Proceso

Proceso: Planificación, Control y Gestión

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se definen los planes, objetivos y metas a lograr en correspondencia con los lineamientos estratégicos de Recursos Humanos en un período determinado, se asignan recursos y se establecen los mecanismos de control y seguimiento de la gestión, a fin de tomar las acciones necesarias para cumplir con lo planificado y emitir los resultados correspondientes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|---|
| Control y seguimiento de la gestión | Conjunto de actividades a través de las cuales se realiza la medición, evaluación y seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en la planificación de la gestión, a fin de tomar las medidas correctivas en caso necesario. | Elaboración de Informe de Gestión: Mensual, Trimestral y Anual: <ul style="list-style-type: none">• Consolidar estadísticas semanales de acciones de formación y revisarlas mensualmente.• Consolidar estadísticas de certificación ocupacional, apoyos logísticos y los programas de formación, a fin de emitir indicadores de gestión.• Procesar y cruzar los datos de acuerdo a indicadores de gestión, número de acciones de formación ejecutadas vs planificadas, número de horas participantes, número de áreas de formación por competencia, por especialidad, número de participantes por gerencia, negocios, entre otros.▪ Elaborar presentación del informe de gestión mensual, trimestral, semestral y anual, a fin de medir y evaluar la gestión, recomendando las acciones correspondientes de acuerdo a los resultados. |

Proceso: Planificación, Control y Gestión (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se definen los planes, objetivos y metas a lograr en correspondencia con los lineamientos estratégicos de Recursos Humanos en un período determinado, se asignan recursos y se establecen los mecanismos de control y seguimiento de la gestión, a fin de tomar las acciones necesarias para cumplir con lo planificado y emitir los resultados correspondientes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|---|--|
| <p>Control y seguimiento de la gestión</p> | <p>Conjunto de actividades a través de las cuales se realiza la medición, evaluación y seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en la planificación de la gestión, a fin de tomar las medidas correctivas en caso necesario.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregar a la Superintendencia para su revisión, aportes finales y toma de decisiones respectiva. ▪ Enviar a la Gerencia de Recursos Humanos el informe, para su información, recomendación y toma de decisiones respectivas. ▪ Realizar presentación de resultados de gestión a la Gerencia General y recibir recomendaciones y orientación. <p>Elaboración de Informe de Actividades Resaltantes Semanalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidar actividades resaltantes semanales de cada Unidad, destacando lo verdaderamente importante. • Revisar y complementar informe de actividades resaltantes, por la Superintendencia. |

Análisis del Proceso

Proceso: Planificación, Control y Gestión (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades a través de las cuales se definen los planes, objetivos y metas a lograr en correspondencia con los lineamientos estratégicos de Recursos Humanos en un período determinado, se asignan recursos y se establecen los mecanismos de control y seguimiento de la gestión, a fin de tomar las acciones necesarias para cumplir con lo planificado y emitir los resultados correspondientes.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|--|--|--|
| Control y seguimiento de la gestión | Conjunto de actividades a través de las cuales se realiza la medición, evaluación y seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en la planificación de la gestión, a fin de tomar las medidas correctivas en caso necesario. | <ul style="list-style-type: none">• Enviar a la Gerencia de Recursos Humanos y Planificación de Recursos Humanos el informe de actividades resaltantes y colocarlo en el servidor de Recursos Humanos, a fin de mantener informado a todos los involucrados. |

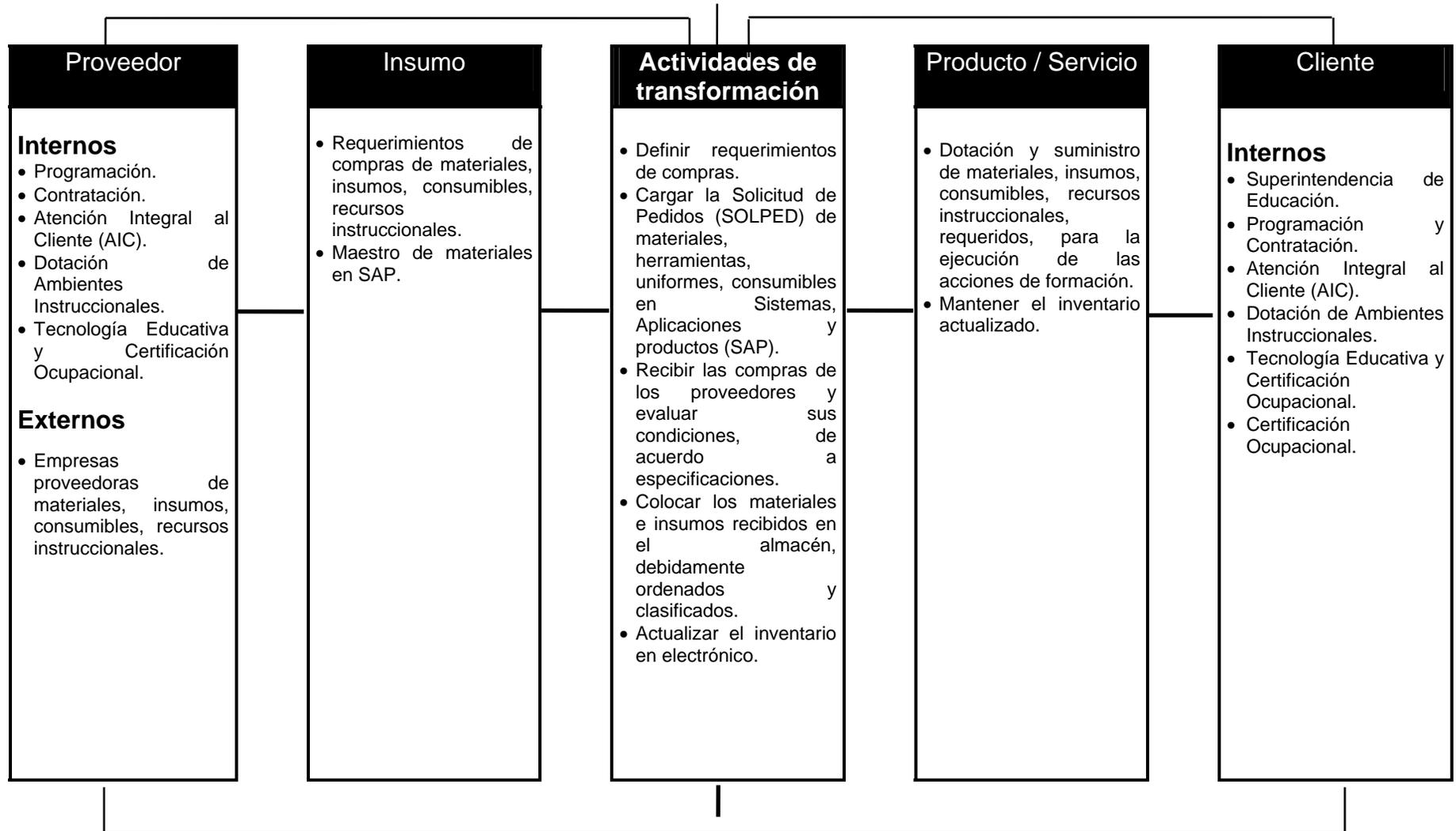
4.2.8 Proceso: Gestión de Procura e inventario de materiales, equipos e insumos

Definición:

Conjunto de actividades mediante las cuales se evalúan las necesidades y requerimientos de cada uno de los procesos de educación, en cuanto a materiales, equipos, insumos, consumibles, entre otros; a fin de planificar, ejecutar y hacer seguimiento de la gestión de compras, y mantener el inventario necesario para atender la demanda.

Análisis del Proceso: Gestión de Procura e Inventario de materiales, equipos e insumos

RETROALIMENTACIÓN



RETROALIMENTACIÓN

Análisis del Proceso

Proceso: **Gestión de Procura e Inventario de materiales, equipos e insumos**

Definición: Conjunto de actividades mediante las cuales se evalúan las necesidades y requerimientos de cada uno de los procesos de educación, en cuanto a materiales, equipos, insumos, consumibles, entre otros; a fin de planificar, ejecutar y hacer seguimiento de la gestión de compras, y mantener el inventario necesario para atender la demanda.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|--|
| Gestión de compras y seguimiento | Conjunto de actividades a través de las cuales se realizan los pedidos de compras de materiales, equipos, insumos, consumibles, entre otros, y se realiza el seguimiento oportuno; a fin de garantizar la entrega en el momento requerido. | <ul style="list-style-type: none">• Definir requerimientos de compras de materiales instruccionales e insumos de oficina anual, semestral y trimestral, con cada Unidad de la Superintendencia.• Cargar la SOLPED(1) de materiales, herramientas, uniformes, consumibles en SAP(2), debidamente codificadas para ser aprobadas por el Gerente de Recursos Humanos.• En caso necesario, consultar y visualizar materiales para validar códigos o para crear nuevos, de acuerdo a los materiales o insumos solicitados.• Hacer seguimiento de la SOLPED(1) realizada en SAP(2), visitando a los compradores de Bariven y a los proveedores, a fin de garantizar la entrega oportuna y calidad esperada.• Recibir las facturas de los proveedores y evaluar sus condiciones, de acuerdo a especificaciones. |

(1) SOLPED. Solicitud de Pedidos de Materiales.

(2) SAP. Sistema de Aplicaciones y Productos.

Análisis del Proceso

Proceso: **Gestión de Procura e Inventario de materiales, equipos e insumos (Continuación)**

Definición: Conjunto de actividades mediante las cuales se evalúan las necesidades y requerimientos de cada uno de los procesos de educación, en cuanto a materiales, equipos, insumos, consumibles, entre otros; a fin de planificar, ejecutar y hacer seguimiento de la gestión de compras, y mantener el inventario necesario para atender la demanda.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Gestión de compras y seguimiento | Conjunto de actividades a través de las cuales se realizan los pedidos de compras de materiales, equipos, insumos, consumibles, entre otros, y se realiza el seguimiento oportuno; a fin de garantizar la entrega en el momento requerido. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear albarán de compras recibidas en SAP(2), después de verificar condiciones de los insumos solicitados. Uso del SAP(2) para crear SOLPED(1), Pedido de Servicios y Contrato Marco. • Crear y liberar solicitudes de pedidos de materiales en SAP(2) y solicitar aprobación. • Crear pedidos de servicios y generar HES(3) en SAP(2) y solicitar aprobación. ▪ Crear y liberar Contratos Marcos en SAP(2), de acuerdo a requerimientos y solicitar aprobación. |

(1) SOLPED. Solicitud de Pedidos de Materiales (2) SAP. Sistema y Aplicaciones de Productos (3) HES. Hoja de Entrada de Salida

Análisis del Proceso

Proceso: Gestión de Procura e Inventario de materiales, equipos e insumos

Definición: Conjunto de actividades mediante las cuales se evalúan las necesidades y requerimientos de cada uno de los procesos de educación, en cuanto a materiales, equipos, insumos, consumibles, entre otros; a fin de planificar, ejecutar y hacer seguimiento de la gestión de compras, y mantener el inventario necesario para atender la demanda.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|-----------------------------|---|---|
| Manejo de Inventario | Conjunto de actividades a través del cuales se realiza el control de las entradas y salidas de materiales, insumos y consumibles del almacén; a fin de prever las futuras compras y evaluar el consumo, evitando pérdidas para la organización. | <ul style="list-style-type: none">• Colocar los materiales e insumos recibidos en el almacén, debidamente ordenados y clasificados.• Incorporar al inventario de materiales, en el archivo electrónico, los materiales, insumos, consumibles recibidos, a fin de llevar control de las entradas y salidas• Recibir solicitudes de materiales una vez a la semana y entregar al requeriente, registrando en el inventario las salidas.▪ Actualizar el inventario en electrónico, a fin de llevar control y seguimiento a los materiales e insumos entregados a los requerientes; a fin de prever nuevas compras y evaluar el consumo evitando pérdidas para la organización o emitiendo las recomendaciones a que haya lugar. |

Análisis del Proceso

Proceso: Gestión de Procura e Inventario de materiales, equipos e insumos (Continuación)

Definición: Conjunto de actividades mediante las cuales se evalúan las necesidades y requerimientos de cada uno de los procesos de educación, en cuanto a materiales, equipos, insumos, consumibles, entre otros; a fin de planificar, ejecutar y hacer seguimiento de la gestión de compras, y mantener el inventario necesario para atender la demanda.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Mantenimiento y Custodia del Vehículo, para las Pruebas de Certificación Ocupacional | Conjunto de actividades a través de las cuales se planifica y se ejecuta el mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo asignado para las pruebas de certificación ocupacional; a fin de que se encuentre en óptimas condiciones para su uso. | Mantenimiento del Vehículo <ul style="list-style-type: none">• Coordinar y realizar mantenimiento básico y mayor al vehículo usado en las pruebas de Certificación Ocupacional, en los tiempos adecuados.• Verificar el funcionamiento y condiciones del vehículo antes de las pruebas de Certificación Ocupacional, a fin de garantizar su buen estado.• Coordinar el lavado del vehículo semanalmente.• Custodiar la documentación y las llaves del vehículo, a fin de responder adecuadamente en el momento requerido. En el caso de la Pruebas de Certificación Ocupacional <ul style="list-style-type: none">• Recibir solicitud del vehículo para realizar la prueba de Certificación Ocupacional y los documentos del facilitador para su chequeo; fin de garantizar que los mismos estén al día.▪ Entregar el vehículo y las llaves al facilitador, llenando el formato respectivo para la prueba de Certificación. |

Análisis del Proceso

Proceso: **Gestión de Procura e Inventario de materiales, equipos e insumos (Continuación)**

Definición: Conjunto de actividades mediante las cuales se evalúan las necesidades y requerimientos de cada uno de los procesos de educación, en cuanto a materiales, equipos, insumos, consumibles, entre otros; a fin de planificar, ejecutar y hacer seguimiento de la gestión de compras, y mantener el inventario necesario para atender la demanda.

| Sub-proceso | Definición | Actividades |
|---|--|---|
| Mantenimiento y Custodia del Vehículo, para las Pruebas de Certificación Ocupacional | Conjunto de actividades a través de las cuales se planifica y se ejecuta el mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo asignado para las pruebas de certificación ocupacional; a fin de que se encuentre en óptimas condiciones para su uso. | <ul style="list-style-type: none">• Realizar seguimiento a las llaves y al uso del vehículo durante las pruebas de Certificación, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas.▪ Recibir las llaves y el vehículo, verificando las condiciones del mismo, verificando las condiciones en las cuales fue entregado, a fin de garantizar el buen estado del mismo o prever mantenimiento. |

4.3 PERFIL DE COMPETENCIAS

Esta sección involucra la revisión de todos los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes con requeridas para llevar adelante los distintos subprocesos de cada proceso, así como también todas las actividades de formación que debería realizar para un mejor desenvolvimiento de sus actividades.

Perfil de Competencias

4.3.1 Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación

Sub-proceso: Programación Trimestral

| Actividades | Competencias Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar los resultados del DNF(1) y determinar requerimientos, por prioridad de ejecución, cantidad de trabajadores solicitantes y competencias claves a desarrollar. ▪ Elaborar la programación trimestral de acciones de formación a ejecutar, con base a los resultados del DNF(1), coordinando las fechas a dictar, asignación de aulas, recursos, materiales, número de participantes a atender y personal responsable de la ejecución. ▪ Elaborar propuesta de programación. ▪ Revisar la programación con el equipo de educación y realizar ajustes. ▪ Solicitar a Contratación la asignación de proveedores y facilitadores por cada acción de formación, a fin de obtener la confirmación de la programación y garantizar la ejecución en las fechas establecidas. ▪ Generar la programación definitiva, a fin de enviarlo a la Gerencia de Recursos Humanos para su posterior aprobación. ▪ Solicitar aprobación de la programación a la Gerencia de Recursos Humanos. ▪ Realizar ajustes a la programación después de ser aprobada por la Gerencia, en el caso que lo amerite. | <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Detección de necesidades de formación (DNF). ▪ Modelo de competencias. ▪ Análisis de procesos. ▪ Procesos del negocio de Refinación. ▪ Programas y acciones de formación ofrecidas en el Centro de Educación y externas. ▪ Norma y guía administrativa de DNF, Cursos nacionales, exterior, e idiomas. ▪ Modalidades de formación. ▪ Planificación y programación. ▪ Logística de acciones de formación y eventos. ▪ Protocolo y atención al cliente. ▪ Calidad de Servicio. ▪ Indicadores de Gestión <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar y evaluar. ▪ Manejar el Sistema de Acción de Formación (SIGAFOR) . ▪ Anticipar necesidades . ▪ Trabajar en equipo. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Detección de necesidades de formación (DNF) ▪ Análisis de los problemas y toma de decisiones ▪ Creatividad e innovación ▪ Desarrollo y planes de carrera ▪ Planificación y organización en el trabajo ▪ Técnicas de negociación ▪ Indicadores de Gestión ▪ Manejo de Conflictos ▪ Administración eficiente del tiempo | <p>Analista de Programación de Recursos Humanos.</p> |

Perfil de Competencias

4.3.1 Proceso: Programación y Ejecución de Acciones de Formación (Continuación)

Sub-proceso: Programación Trimestral

| Actividades | Competencias Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
|--|--|--|---------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cargar información definitiva de la programación en el SIGAFOR(2), a fin de agilizar los demás subprocesos y de programar en el tiempo establecido cada acción de formación. | <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Visión de futuro. ▪ Responsabilidad . ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo en equipo ▪ Ingles nivel introductorio, I, II y III ▪ Formación Socio-Política ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Programación Semanal

| Actividades | Competencias Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar las acciones de formación de acuerdo a la programación trimestral correspondiente a la semana, especificando las fechas asignadas. • Recibir vía email asignación de acciones de formación a proveedores y requerimientos logísticos emitidos por Contratación. • Recibir vía email confirmación de acciones de formación por parte de los programadores de cada especialidad, a fin de procesar el número de participantes y centros de costos asociados. • Planificar la asignación de aulas, número de participantes, especificar logística de materiales, alimentación, reproducción, centros de costos y personal asignado para atender las actividades, en el formato de programación semanal establecido. • Agregar otras actividades extra programa, de acuerdo a las actividades anteriores, realizando los ajustes correspondientes. • Validar y consultar requerimientos de las actividades extra programa con el solicitante. ▪ Enviar email la programación semanal al personal involucrado. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programas y acciones de formación ofrecidas en el Centro de Educación y externas. ▪ Norma y guía administrativa de DNF, Cursos nacionales, exterior, e idiomas. ▪ Modalidades de formación. ▪ Planificación, programación y administración de recursos. ▪ Logística de acciones de formación y eventos. ▪ Protocolo y atención al cliente. ▪ Calidad de servicio. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar y evaluar. ▪ Racionalizar recursos. ▪ Anticipar necesidades . ▪ Trabajar en equipo. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social ▪ Responsabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Creatividad e innovación ▪ Desarrollo y planes de carrera ▪ Planificación y organización en el trabajo ▪ Técnicas de negociación ▪ Indicadores de Gestión ▪ Manejo de Conflictos ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Formación Socio-Política ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point | <p>Analista de Programación de Recursos Humanos.</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Programación Semanal

| Actividades | Competencias Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
|-------------|---|---|---------------|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none">▪ Ingles nivel introductoria, I, II y III | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Postulación y Confirmación de Acciones de Formación

| Actividades | Competencias Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones De Formación | Posición /Rol |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programar en el SIGAFOR(2) las acciones de formación con los postulados obtenidos del DNF(1) (automáticamente se envía un email con la postulación al supervisor y al participante para su posterior aprobación o rechazo). ▪ Recibir la aprobación del supervisor vía email, para poder confirmar la asistencia del participante a la acción de formación. ▪ Realizar seguimiento de la acción de formación en el SIGAFOR(2), para así poder solucionar a tiempo posibles inconvenientes. ▪ Confirmar la acción de formación del participante en el SIGAFOR(2), para que con esta información se pueda emitir la lista de participantes para cada acción de formación . ▪ Atender permanentemente a clientes vía telefónica, con relación a la programación. ▪ Planificar y coordinar logística de acciones de formación (visitas a campo, viajes de facilitador, traducción simultánea, equipos y materiales especiales). ▪ Realizar seguimiento a la ejecución de la acción de formación, en cuanto a asistentes, inasistentes, retiros e ingresos. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas y políticas que se manejan en el Centro de Educación. ▪ Sistema de Acción de Formación (SIGAFOR). ▪ Puntos Focales de cada gerencia. ▪ Programas como: Word y Excel. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema de Acción de Formación (SIGAFOR). ▪ Negociar con los puntos focales y proveedores internos. ▪ Manejar los Programas: Word y Excel. ▪ Planificar el trabajo y administrar el tiempo. ▪ Atender al cliente. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Proactividad. ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Detección de necesidades de formación (DNF) ▪ Creatividad e innovación ▪ Desarrollo y planes de carrera ▪ Planificación y organización en el trabajo ▪ Técnicas de negociación ▪ Indicadores de Gestión ▪ Manejo de Conflictos ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Formación Socio-Política | <p>Analista de Programación de Recursos Humanos.</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Postulación y Confirmación de Acciones de Formación

| Competencias | | | |
|--|---|--|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones De Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none">Mantener un contacto permanente con AIC(3), durante el desarrollo de la actividad. | | <ul style="list-style-type: none">Integrado de Word, Excel y Power PointIngles nivel introductorio, I, II y III | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Programación de Acciones Extraordinarias

| Competencias | | | |
|--|---|---|--|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones De Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir y analizar requerimiento de acción de formación extraordinaria. ▪ Solicitar los postulados a la gerencia solicitante, a fin de definir fecha de ejecución, espacios instruccionales y facilitador. ▪ Definir los requerimientos logísticos con el solicitante, con el objetivo de minimizar errores. ▪ Confirmar ejecución de acción de formación a Contratación, para que este asigne facilitador. ▪ Programar en el SIGAFOR(2) la acción de formación con los postulados (automáticamente se envía un email con la postulación al supervisor y al participante para su posterior aprobación o rechazo). ▪ Recibir la aprobación del supervisor vía email, para poder confirmar la asistencia del participante a la acción de formación. ▪ Realizar seguimiento de la acción de formación en el SIGAFOR(2), para así poder solucionar a tiempo posibles inconvenientes. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas y políticas que se manejan en el Centro. ▪ Sistema de Acción de Formación (SIGAFOR). ▪ Puntos focales de cada gerencia. ▪ Programas y acciones de formaciones ofrecidas en el Centro de Educación y externas. ▪ Norma y guía administrativa de DNF, Cursos nacionales, exterior, de idiomas ▪ Planificación, programación y administración de recursos. ▪ Logística de acciones de formación y eventos. ▪ Calidad de servicio. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema de Acción de Formación (SIGAFOR). ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Negociar con los puntos focales y proveedores internos. ▪ Manejar Programas: Word y Excel. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Detección de necesidades de formación (DNF) ▪ Creatividad e innovación ▪ Desarrollo y planes de carrera ▪ Planificación y organización en el trabajo ▪ Técnicas de negociación ▪ Indicadores de Gestión ▪ Manejo de Conflictos ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Formación Socio-Política | <p>Analista de Programación de Recursos Humanos.</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Programación de Acciones Extraordinarias

| Competencias | | | |
|---|--|---|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones De Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confirmar la acción de formación del participante en el SIGAFOR(2), para que con esta información se pueda emitir la lista de participantes . ▪ Hacer seguimiento de la ejecución de la acción de formación. | <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingles nivel introductorio, I, II y III | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Programación y Postulación de Acciones de Formación Externas

| Competencias | | | |
|--|--|--|--|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar en el DNF(1) y elaborar programación, consultando base de datos de las programaciones. ▪ Establecer comunicación con la institución educativa relacionada con la acción de formación, para definir aspectos administrativos y logísticos. ▪ Postular participante a la institución educativa. ▪ Cargar en SAP(4) solicitud de servicios, relacionados con la acción de formación. ▪ Emitir carta compromiso a dicha institución, a fin de que esta pueda ir ajustar su planificación con respecto a la cantidad de participante que tenga la acción de formación. ▪ Confirmar al participante y al supervisor la asistencia a la acción de formación, con el objetivo de que estos tomen las previsiones pertinentes en cuanto al tiempo que el trabajador se va a ausentar de sus labores cotidianas. ▪ Recibir el certificado de asistencia y realizar evaluación al participante, después de haber regresado de la acción de formación externa. ▪ Emitir un informe de los resultados de la evaluación y | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas y políticas que se manejan en el Centro. ▪ Sistema de Acción de Formación (SIGAFOR). ▪ Puntos focales de cada gerencia. ▪ Programas y acciones de formación ofrecidas en el Centro de Educación y externas ▪ Norma y guía administrativa de DNF, Cursos nacionales, exterior, de idiomas ▪ Planificación, programación y administración de recursos. ▪ Logística de acciones de formación y eventos. ▪ Calidad de servicio <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema de Acción de Formación (SIGAFOR). ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Negociar con los puntos focales y proveedores internos. ▪ Manejar Programas: Word y Excel. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Detección de necesidades de formación (DNF) ▪ Creatividad e innovación ▪ Desarrollo y planes de carrera ▪ Planificación y organización en el trabajo ▪ Técnicas de negociación ▪ Indicadores de Gestión ▪ Manejo de Conflictos ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Formación Socio-Política ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point. | <p>Analista de Programación de Recursos Humanos.</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Programación y Postulación de Acciones de Formación Externas

| Competencias | | | |
|---|--|---|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| remitírselo vía email a su supervisor, y enviar una copia en físico al expediente del trabajador. | <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingles nivel introductorio, I, II y III | |

Perfil de Competencias

4.3.2 Proceso: Contratación

Sub-proceso: Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación

| Competencias | | | |
|---|--|---|--------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir y analizar los requerimientos de formación, producto del DNF(1), a fin de cuantificar las horas hombre formación, acciones de formación y estimado de costos, anualmente. ▪ Definir la estrategia de contratación, estableciendo el alcance, propósito, justificación y modalidad de contratación de acuerdo a la Normativa Interna de Contratación de PDVSA.. ▪ Definir si la Contratación se someterá al Grupo Interno de Contratación o a la Comisión de Contrataciones ▪ Elaborar los documentos que conforman el pliego de contratación <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de Inicio. ○ Memorando. ○ Cronograma. ○ Condiciones de contratación. ○ Carta de invitación. ○ Estimado de costo. ○ Anexos. <p>En caso de Grupo Interno de Contratación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a la secretaria del Grupo Interno de Contratación que convoque una reunión con el mismo para iniciar proceso de Contratación. | <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas y políticas que se manejan para la Contratación. ▪ Programas como: Word, Excel. ▪ El Sistema Lotus Notes, RAC, REPS, SAP y SICAC. ▪ Criterios Financieros. ▪ Criterios de Contratación. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Manejar los Programas: Word y Excel. ▪ Negociar con las empresas. ▪ Redactar documentos. ▪ Los Procesos de Contratación. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Atender público. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Cordialidad y amabilidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Análisis de problemas y toma de decisiones ▪ Excelencia en atención al cliente ▪ Manejo del estrés ▪ Planificación y organización del trabajo ▪ Redacción de informes ▪ Técnicas de negociación ▪ Formación Socio-Política ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point ▪ Excel intermedio | Analista de Contratación |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación

| Competencias | | | |
|---|--|---|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar empresas a invitar por especialidad de acuerdo a requerimiento. ▪ Crear en SAP(2) la SOLP(3), por especialidad a contratar. • Solicitar al Departamento de Estimación de Costos de la Gerencia Técnica, la estimación de costos, suministrando los insumos correspondientes. • Elaborar pliego de contratación (acta de inicio, memorando con las condiciones de contratación, carta de invitación), por especialidad e incluir procedimiento en el SICAC(4). • Recibir recomendación del Grupo Interno de Contratación para iniciar el proceso y enviar invitación a empresas vía fax, entrega personal o por email, para participar en el mismo. • Convocar nuevamente al Grupo Interno de Contratación para la apertura de oferta técnica, económica y social. • Realizar evaluación técnica, económica y social y presentar resultados al Grupo Interno de Contratación. ▪ Recibir recomendación del Grupo Interno de Contratación para poder elaborar la buena pro y no pro a las empresas favorecidas y no favorecidas en el proceso, respectivamente. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responder satisfactoriamente a las necesidades de las empresas. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratando en PDVSA ▪ Indicadores de gestión ▪ Procesos de contratación ▪ Administración de contratos de servicios ▪ Normas y procedimientos administrativos ▪ Básico SAP | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación

| Competencias | | | |
|---|--|-----------------------|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enviar buena pro y no pro a empresas que resultaron favorecidas y no favorecidas en el proceso respectivamente. ▪ Informar vía email, a la Unidad de Programación las empresas seleccionadas para el dictado de los cursos. <p>En caso de Comisión de Contrataciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregar a la Gerencia de Finanzas el pliego de contratación para su revisión. ▪ Recibir observaciones de la Gerencia de Finanzas. ▪ Realizar las correcciones correspondientes, de acuerdo con las observaciones de la Gerencia de Finanzas. ▪ Solicitar el punto para la Comisión de Contrataciones. ▪ Someter el pliego a la Comisión de Contrataciones para recibir la recomendación de inicio del proceso. ▪ Recibir el acta de inicio con recomendación de la Comisión de Contrataciones. ▪ Enviar invitación a empresas e instituciones. ▪ Evaluar ofertas técnicas de las empresas e instituciones y elaborar informe de resultados a la Comisión de Contrataciones. | | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación

| Competencias | | | |
|---|--|----------------------------------|--------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Recibir recomendación de resultados del Análisis Técnico.▪ Continuar con la apertura de la oferta económica, por parte de la Comisión de Contrataciones.▪ Recibir las ofertas económicas de las empresas para su respectivo análisis.▪ Evaluar las ofertas económicas y preparar el informe de resultados económicos y presentarlo a la comisión.▪ Recibir la recomendación para el otorgamiento de buena pro y no pro.▪ Notificar a la empresa ganadora la buena pro.▪ Notificar a las no favorecidas la no pro.▪ Elaborar contratos y someter el mismo a revisión por la Consultoría Jurídica.▪ Recibir observaciones de Consultoría Jurídica, corregir y solicitar el visado del contrato.▪ Solicitar recaudos faltantes a la empresa para la firma del contrato. | | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación

| Competencias | | | |
|---|--|-----------------------|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones De Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceder a la firma del contrato e iniciar la ejecución del servicio. <p>En caso de Convenio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar con la Dirección Ejecutiva de RRHH los convenios corporativos en materia de Educación. ▪ Recibir de la oferta académica de las instituciones educativas. ▪ Estudiar la oferta académica de las instituciones educativas. ▪ Analizar los requerimientos de formación que puedan ser cubiertos con los convenios. ▪ Preparar y dimensionar un Convenio Específico, estableciendo la acción de formación a dictar, número de horas, monto, entre otros, articulando con la institución educativa. ▪ Notificar a la Dirección Ejecutiva de RRHH la adhesión al Convenio. ▪ Someter a la Consultoría Jurídica la revisión del convenio corregir y solicitar su visado. | | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Contratación de Servicios Profesionales de Educación y Formación

| Competencias | | | |
|--|---|-----------------------------|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones De Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Iniciar la ejecución del convenio.▪ Verificar la ejecución del servicio, establecido en el convenio y evaluar el desempeño de la institución educativa.▪ Preparar informe de ejecución a la Dirección Ejecutiva. | | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Administración de Contratos

| Actividades | Competencias Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
|--|---|---|---------------------------------|
| <p>Asignaciones y Confirmaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiar la programación trimestral del Centro de Educación. ▪ Verificar las horas ejecutadas del contrato para cada empresa. ▪ Consultar vía telefónica a las empresas, la disponibilidad de facilitadores por especialidad, para asignar los cursos de la programación. ▪ Seleccionar por especialidad las empresas que se asignarán de acuerdo con la programación, bajo un criterio de equidad. ▪ Enviar por correo electrónico la carta de asignación por especialidad a las empresas. ▪ Verificar las confirmaciones de la ejecución de las acciones de formación a dictarse. ▪ Notificar a las empresas cambios en la programación, oportunamente. <p>Control de Horas Curso Ejecutadas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar los cursos ejecutados. | <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas y políticas que se manejan para la Contratación. ▪ Programas como: Word, Excel. ▪ El Sistema Lotus Notes, RAC, REPS, SAP y SICAC. ▪ Criterios Financieros. ▪ Criterios de Contratación. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Manejar los Programas: Word y Excel. ▪ Negociar con las empresas. ▪ Redactar documentos. ▪ Los Procesos de Contratación. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Atender público. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Cordialidad y amabilidad ▪ Responder satisfactoriamente a las necesidades de las empresas. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Análisis de problemas y toma de decisiones ▪ Excelencia en atención al cliente ▪ Manejo del estrés ▪ Planificación y organización del trabajo ▪ Redacción de informes ▪ Técnicas de negociación ▪ Formación Socio-Política ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point ▪ Excel intermedio | <p>Analista de Contratación</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Administración de Contratos

| Actividades | Competencias Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
|--|---|---|---------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vaciar la información de horas-curso ejecutada por empresa en los registros de control. ▪ Verificar a la empresa en la base de datos antes de asignar el total de horas-curso ejecutadas. ▪ Preparar informe trimestral de las horas-curso ejecutadas por empresa. ▪ En los casos de contratos que estén próximos a culminarse y tomar acciones para iniciar el proceso de contratación a través del Grupo Interno de Contratación. ▪ Asegurarse del cumplimiento de las disposiciones del programa de EPS(5). | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratando en PDVSA ▪ Administración de contratos de servicios ▪ Normas y procedimientos administrativos ▪ Básico SAP | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Evaluaciones y Cierres de Contratos

| Competencias | | | |
|---|---|---|--------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar el desempeño de cada acción de formación que dictan los proveedores contratados, a través de un instrumento de evaluación reactiva el cual se administra a los participantes al finalizar el curso, taller o programa. ▪ Entregar resultados trimestrales a los proveedores, intercambio de opiniones, análisis de los resultados y establecimiento de compromisos para mejora en caso necesario. ▪ Consolidar la evaluación anualmente en el formato de evaluación de desempeño de contratistas de la Dirección del Registro Nacional Contratista, y enviar a Contratación Corporativa y Regional de PDVSA. ▪ Informar formalmente los resultados de la evaluación a los proveedores y aclarar cualquier duda o sugerencia. | <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas y políticas que se manejan para la Contratación. ▪ Programas como: Word, Excel. ▪ El Sistema Lotus Notes, RAC, REPS, SAP y SICAC. ▪ Criterios Financieros. ▪ Criterios de Contratación. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Manejar los Programas: Word y Excel. ▪ Negociar con las empresas. ▪ Redactar documentos. ▪ Los Procesos de Contratación. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Atender público. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Cordialidad y amabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Excelencia en atención al cliente ▪ Manejo del estrés ▪ Planificación y organización del trabajo ▪ Redacción de informes ▪ Técnicas de negociación ▪ Formación Socio-Política ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point ▪ Excel intermedio ▪ Contratando en PDVSA ▪ Indicadores de gestión | Analista de Contratación |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Evaluaciones y Cierres de Contratos

| Actividades | Competencias Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
|-------------|---|---|---------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responder satisfactoriamente a las necesidades de las empresas. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de contratos de servicios ▪ Normas y procedimientos administrativos ▪ Básico SAP | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Cuentas por Pagar

| Competencias | | | |
|--|---|--|--------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiar la programación trimestral del Centro de Educación. ▪ Elaborar trimestralmente el pedido en SAP(2) para cada empresa por especialidad. ▪ Verificar en SAP(2) la aprobación del pedido, por el Gerente de Recursos Humanos o Superintendente de Educación. ▪ Recibir factura pro forma de los servicios ejecutados por las empresas, con los soportes de respectivos (lista de asistencia firmada por los participantes y facturas de gastos reembolsables). ▪ Elaborar hoja de Excel por cada concepto y por factura (material didáctico, gastos reembolsables, entre otros). ▪ Elaborar HES(6) completo en SAP(2) para cada factura y verificar la aprobación por el Gerente de Recursos Humanos. ▪ Entregar al proveedor la HES(6) completo contra copia de la factura, a fin de que este lo consigne en la Gerencia de Finanzas. | <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas y políticas que se manejan para la Contratación. ▪ Programas como: Word, Excel. ▪ El Sistema Lotus Notes, RAC, REPS, SAP y SICAC. ▪ Criterios Financieros. ▪ Criterios de Contratación. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Manejar los Programas: Word y Excel. ▪ Negociar con las empresas. ▪ Redactar documentos. ▪ Los Procesos de Contratación. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Atender público. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Excelencia en atención al cliente ▪ Manejo del estrés ▪ organización Planificación y del trabajo. ▪ Redacción de informes ▪ Técnicas de negociación ▪ Formación Socio-Política ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point ▪ Excel intermedio ▪ Contratando en PDVSA ▪ Indicadores de gestión | Analista de Contratación |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Cuentas por Pagar

| Competencias | | | |
|---------------------|--|---|----------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proactividad. ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Responder satisfactoriamente a las necesidades de las empresas. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de contratos de servicios ▪ Normas y procedimientos administrativos ▪ Básico SAP | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Tramitación de Recobros a Filiales, por servicios de Educación, Alimentación y Reproducción

| Competencias | | | |
|---|---|--|---------------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>Recobro por Servicios de Educación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunir información mensual a través de la programación de cursos ejecutados. ▪ Seleccionar centros de costos para recobros de honorarios profesionales y gastos reembolsables a filiales por servicios de educación suministrados. ▪ Registrar la información mensual en formato con los respectivos centros de costos y montos a recobrar por honorarios profesionales y gastos reembolsables. ▪ Fotocopiar y preparar cuatro juegos de copias por filial y centros de costos, para entregar soportes a finanzas en la Oficina de Recobros. <p>Recobros por Servicios de Alimentación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunir información semanal a través de la programación de cursos, a fin de seleccionar centros de costos para recobros por servicios de alimentación, a Petróleos de Venezuela, S.A (PDVSA) y Filiales. ▪ Registrar la información semanal en el formato, con sus respectivos centros de costos y montos a recobrar por servicios de alimentación. | <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas y políticas que se manejan para la Contratación. ▪ Programas como: Word, Excel. ▪ El Sistema Lotus Notes, RAC, REPS, SAP y SICAC. ▪ Criterios Financieros. ▪ Criterios de Contratación. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Manejar los Programas: Word y Excel. ▪ Negociar con las empresas. ▪ Redactar documentos. ▪ Los Procesos de Contratación. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Atender público. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Cordialidad y amabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Excelencia en atención al cliente ▪ Manejo del estrés ▪ Planificación y del trabajo ▪ Redacción de informes ▪ Técnicas de negociación ▪ Formación Socio-Política ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point ▪ Excel intermedio ▪ Contratando en PDVSA ▪ Indicadores de gestión | <p>Analista de Contratación</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Tramitación de Recobros a Filiales, por servicios de Educación, Alimentación y Reproducción

| Actividades | Competencias Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
|---|--|---|---------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enviar vía email dicha información a Servicios Logísticos. <p>Recobros por Servicios de Reproducción.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunir información mensual a través de la programación de cursos, para que posteriormente se seleccione centros de costos para recobros de Servicios de Reproducción a PDVSA Petróleos de Venezuela, S.A. y Filiales. ▪ Registrar la información mensual en el formato con respectivos centros de costos y montos a recobrar por servicios de reproducción. ▪ Fotocopiar y preparar cuatro juegos de copias, para entregarlas con sus respectivos soportes a la oficina de recobros en finanzas. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responder satisfactoriamente a las necesidades de las empresas. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de contratos de servicios ▪ Normas y procedimientos administrativos ▪ Básico SAP | |

Perfil de Competencias

4.3.3 Proceso Tecnología Educativa

Sub-proceso: Diseño Instruccional o curricular y Planes e Instrumentos de Evaluación

| Competencias | | | |
|--|---|--|---------------------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y analizar el requerimiento de formación, a fin de identificar la solución educativa. • Conformar el equipo de trabajo, el cual puede ser sólo PDVSA o con empresas contratadas. • Elaborar el proyecto de diseño instruccional o curricular y fundamentos o planes e instrumento de evaluación. • Desarrollar y secuenciar los objetivos, contenidos, estrategias y recursos de aprendizaje, técnicas, plan e instrumentos de evaluación y logística. ▪ Validar con los especialistas de contenido el diseño instruccional o curricular, planes e instrumentos de evaluación, a fin de verificar su pertinencia y oportunidad con las necesidades planteadas. • Entregar el producto final de acuerdo al requerimiento, listo para su ejecución. | <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño instruccional o curricular. ▪ Programas como: Word, Excel y Power Point. ▪ El Sistema Lotus Notes. ▪ Instrumentos de evaluación. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Manejar los Programas: Word, Excel y Power Point. ▪ Negociar con las distintas gerencias de Refinación Oriente. ▪ Redactar documentos y informes. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Atender público. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Cordialidad y amabilidad ▪ Sensibilidad social. Solidaridad, igualdad y humanismo. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del Organización del trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización. ▪ Administración eficiente del tiempo. ▪ Actualización ortográfica ▪ El arte de escribir con excelencia ▪ Redacción de documento e informes ▪ Iniciativa, creatividad e innovación ▪ Word y Excel Básico e Intermedio. | <p>Asesor de Tecnología Educativa</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Diseño Instruccional o curricular y Planes e Instrumentos de Evaluación

| Actividades | Competencias Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
|-------------|---|---|---------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de atención al cliente. ▪ Formación Socio-Política. ▪ Diseño instruccional o curricular ▪ Recursos de aprendizaje | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Coordinación de la Planificación y Ejecución de la Formación de Operadores y Mantenedores

| Competencias | | | |
|--|---|---|---------------------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar, validar y asesorar el diseño curricular, estructurando objetivos, contenidos, estrategias, recursos, plan de evaluación, normativa y procedimientos. • Definir y solicitar contratación de facilitadores, requerimientos logísticos y compra de materiales para la ejecución del programa (revisión de credenciales con especialistas técnicos). • Revisar y evaluar planes instruccionales, manuales de participantes, recursos instruccionales e instrumentos de evaluación de las empresas proveedores. • Coordinar la ejecución del programa y elaborar horarios e informar a Contratación y programación, fase teórica. • Coordinar y controlar ejecución de la fase práctica con los especialistas de refinería y diseñar secuencia e instrumentos de evaluación práctica de la formación en el trabajo. • Realizar seguimiento y evaluar la ejecución del programa, en las fases teórica y práctica, intercambiando opiniones con instructores y tutores, a fin de identificar oportunidades de mejoramiento. ▪ Ofrecer asesoría y orientación permanente a los participantes del programa, con el propósito de guiarlos hacia un desempeño exitoso, fortaleciendo los aprendizajes | <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño instruccional o curricular estructuración de objetivos, contenidos, estrategias, recursos, plan de evaluación, normativa y procedimientos. ▪ Programas como: Word, Excel y Power Point. ▪ El Sistema Lotus. ▪ Instrumentos de evaluación. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar y evaluar. ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Manejar los Programas: Word, Excel y Power Point. ▪ Negociar con las distintas gerencias de Refinación Oriente. ▪ Redactar documentos y informes. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Atender público. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización del trabajo. ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Word y Excel Básico e Intermedio ▪ Servicio de atención al cliente ▪ Formación Socio-Política ▪ Diseño curricular ▪ Planes instruccionales ▪ Elaboración de manuales | <p>Asesor de Tecnología Educativa</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Coordinación de la Planificación y Ejecución de la Formación de Operadores y Mantenedores

| Competencias | | | |
|---|---|--|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>y corrigiendo las debilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar control de asistencia y de calificaciones de los participantes, a fin de informarlos sobre su avance, programar actividades recuperativas en el caso que lo amerite y presentar resultados a la gerencia. ▪ Evaluar el desempeño de los facilitadores y el cumplimiento de lo ejecutado, a fin de emitir resultados del desempeño y ofrecer las recomendaciones necesarias. • Elaborar informe de gestión mensual de fase teórica y práctica e informar a las instancias respectivas, lo cual permitirá llevar un control y seguimiento de lo planificado. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proactividad. ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos instruccionales | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Coordinación de la planificación y ejecución de la formación del personal del Sistema de Democratización de empleo (SISDEM)

| Competencias | | | |
|---|---|---|---------------------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y analizar los requerimientos de formación por parte de SISDEM(1). ▪ Elaborar el cronograma del requerimiento, describiendo responsabilidades del equipo involucrado, número de horas y recursos necesarios para su desarrollo. ▪ Revisar y evaluar conjuntamente con los especialistas de contenido los planes instruccionales, manuales de participantes, recursos instruccionales e instrumentos de evaluación por módulo de las empresas o diseños de PDVSA. ▪ Identificar las capacidades asociadas a los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a desarrollar en el producto educativo. • Elaborar el diseño instruccional, según las necesidades de formación, con el apoyo de proveedores contratados: <ul style="list-style-type: none"> - Definir la cantidad y el material a utilizar. - Definir metodología, objetivos y técnicas de aprendizaje. - Estructurar contenidos y identificar las competencias con los especialistas técnicos en el área. En caso de ajustes menores o mayores actualizar el contenido. - Definir estrategias de aprendizaje y recursos a utilizar. - Establecer el plan de evaluación. - Definir la normativa y procedimientos a seguir para la | <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño instruccional o curricular, estructuración de objetivos, contenidos, estrategias, recursos, plan de evaluación, normativa y procedimientos.. ▪ Programas como: Word, Excel y Power Point. ▪ El Sistema Lotus . ▪ Instrumentos de evaluación. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar y evaluar. ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Manejar los Programas: Word, Excel y Power Point.. ▪ Negociar con las distintas gerencias de Refinación Oriente. ▪ Redactar documentos y informes. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Atender público. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización del trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Word y Excel Básico e Intermedio ▪ Servicio de atención al cliente ▪ Formación Socio-Política ▪ Planes instruccionales ▪ Elaboración de manuales | <p>Asesor de Tecnología Educativa</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Coordinación de la planificación y ejecución de la formación del personal del Sistema de Democratización de Empleo SISDEM

| Competencias | | | |
|--|--|---|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>ejecución de la acción de formación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir requerimientos logísticos para la formación. ▪ Solicitar compra de materiales, a fin de contar con los recursos instruccionales requeridos, en el momento de la ejecución de los programas. • Ingresar la sinopsis de contenido en la oferta de acciones de formación del Centro de Educación. ▪ Entregar al almacén un original impreso del producto educativo y un respaldo en digital, esta entrega se hace a través del formato establecido. ▪ Coordinar la ejecución del programa con Contratación, Programación y Certificación Ocupacional, a fin de tomar en cuenta todos los elementos involucrados. • Realizar seguimiento a la ejecución del programa, tanto en la fase teórica como en la práctica, intercambiando opiniones con instructores y tutores, a fin de identificar oportunidades de mejoramiento. • Llevar el control de asistencia y de calificaciones de los participantes, a fin de informar a los participantes sobre su avance y presentar resultados a la gerencia. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proactividad. ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Responder satisfactoriamente a las necesidades de las empresas. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos instruccionales ▪ Instrumentos de evaluación ▪ Diseños de evaluación | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Coordinación de la planificación y ejecución de la formación del personal del Sistema de Democratización de Empleo SISDEM

| Competencias | | | |
|---|--|--------------------------------------|----------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Evaluar el desempeño de los facilitadores y cumplimiento de lo ejecutado, a fin de elaborar informe de gestión mensual, emitir resultados del desempeño y ofrecer las recomendaciones necesarias. | | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Evaluación de la gestión de educación

| Competencias | | | |
|---|--|--|---------------------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>Evaluación de entrada (Diagnóstica).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar curriculum de los facilitadores de acuerdo con la formación a impartir y elaborar informes con las recomendaciones pertinentes. ▪ Evaluar y validar planes y materiales instruccionales antes de dictar la acción de formación, elaborar informe con las recomendaciones pertinentes y comunicar a los proveedores los resultados de la evaluación. ▪ Realizar seguimiento a los cambios sugeridos, a fin de verificar las mejoras realizadas. <p>Elaborar y/o actualizar pruebas de Certificación Ocupacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar pruebas de certificación ocupacional, siguiendo el procedimiento establecido. ▪ Desarrollar los objetivos, contenidos y logística de la prueba de acuerdo al perfil de salida del oficio a evaluar requerido y validar con los especialistas de contenido. <p>Evaluación presencial (Durante y al Final de la Formación).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar evaluación presencial de acciones de formación, | <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluaciones de Educación ▪ Programas como: Word, Excel y Power Point. ▪ El Sistema Lotus. ▪ Instrumentos de evaluación. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Manejar los Programas: Word, Excel y Power Point. ▪ Negociar con las distintas gerencias de Refinación Oriente. ▪ Redactar documentos y informes. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Atender público. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización del trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Word y Excel Básico e Intermedio ▪ Servicio de atención al cliente ▪ Formación Socio-Política ▪ Materiales instruccionales ▪ Instrumentos de evaluación | <p>Asesor de Tecnología Educativa</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Evaluación de la gestión de educación

| Competencias | | | |
|---|--|-----------------------------|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>observando el desarrollo de las clases.</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar informe técnico de los resultados obtenidos en la evaluación presencial y comunicar los resultados, y hacer seguimiento a las mejoras en los casos necesarios. <p>Evaluación Reactiva (Final).</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar los resultados de la evaluación reactiva y preparar informe de evaluación de las acciones de formación para hacer entregar a los proveedores, a fin de mejoras en caso necesario. Realizar reunión con los proveedores, para entregar resultados de evaluación y ofrecer recomendaciones en el caso necesario. Realizar seguimiento a las recomendaciones ofrecidas para evaluar el mejoramiento recomendado | <ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad. Identificación con la organización y el país | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Investigación de nuevas tendencias en materia de educación y el negocio de refinación

| Competencias | | | |
|---|---|--|---------------------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ubicar instituciones que desarrollan acciones de formación: congresos, foros, talleres, entre otros, usando distintos medios de comunicación, a fin de elaborar la base de datos. • Establecer contacto con las instituciones de formación, existentes en el mercado, y afiliarse al Centro de Educación a esas instituciones, para mantenerse informado sobre las últimas tendencias en materia educativa. • Solicitar catálogos, presentaciones y/o demostraciones de las acciones de formación, existentes en el mercado, a fin de evaluar y seleccionar acciones de formación para dar respuesta al DNF. • Explorar nuevas tendencias educativas y de aprendizaje, de estrategias y recursos, a fin de realizar análisis y evaluaciones, determinar costos, características y factibilidad de aplicación. • Informar al equipo del Centro de Educación, Gerencia de Recursos Humanos y otras sobre el resultado de la investigación, a fin de tomar decisiones sobre nuevas implementaciones. | <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programas como: Word, Excel y Power Point. ▪ El Sistema Lotus Notes. ▪ Instrumentos de evaluación. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema Lotus Notes. ▪ Manejar los Programas: Word, Excel y Power Point. ▪ Negociar con las distintas gerencias de Refinación Oriente. ▪ Redactar documentos y informes. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Atender público. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Cordialidad y amabilidad ▪ Responder satisfactoriamente a las necesidades de las empresas. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y organización del trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Servicio de atención al cliente ▪ Word y Excel Básico e Intermedio ▪ Formación Socio-Política | <p>Asesor de Tecnología Educativa</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Investigación de nuevas tendencias en materia de educación y el negocio de refinación

| Competencias | | | |
|---------------------|---|--------------------------------------|----------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Justicia social.▪ Responsabilidad.▪ Identificación con la organización y el país. | | |

Perfil de Competencias

4.3.4 Proceso: Certificación Ocupacional

Sub-proceso: Programación y Aplicación de Pruebas de Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional (S.I.A.H.O)

| Competencias | | | |
|--|--|--|--|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar trimestralmente la programación de las pruebas de certificación ocupacional, de acuerdo a los requerimientos recibidos, prioridades, fechas y disponibilidad de espacios; a fin de enviarla a Contratación para la asignación de facilitador para su posterior ejecución. ▪ Recibir de Contratación la confirmación de la prueba de certificación a realizar con la empresa y el facilitador asignado. • Postular a los participantes y verificar cada una de las personas a certificar en el SACO(1), a fin de chequear si tiene certificaciones anteriores, regístralos o actualizar sus datos, a fin de asignar al participante el oficio a certificar con sus datos de identificación. • Emitir pruebas de certificación teórica y práctica, de acuerdo al número de participante y código, a fin de identificar las pruebas y garantizar la confidencialidad y validez de las mismas. <p>En el caso de que el facilitador aplique las pruebas por primera vez.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregar la prueba de certificación ocupacional al facilitador para ser aplicada a los participantes, ofreciendo | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Sistema de Apoyo de Certificación Ocupacional (SACO). ▪ Sistema Logístico. ▪ El Sistema Lotus Notes. ▪ Programa Excel. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema de Apoyo a la Certificación Ocupacional (SACO). ▪ Manejar el Sistema Logístico. ▪ Manejar Sistema Lotus Notes. ▪ Manejar el Programa Excel. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Atender al público. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Minuciosidad y atención al detalle. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y organización del trabajo ▪ Negociación y manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Compromiso organizacional. ▪ Análisis de problemas y toma de decisiones ▪ Word , Excel Básico y Power Point básico ▪ Servicio de atención al cliente | <p>Analista de Certificación Ocupacional</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Programación y Aplicación de Pruebas de Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional (S.I.A.H.O)

| Competencias | | | |
|--|---|--|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>instrucciones sobre la correcta administración de la misma, a fin de minimizar errores en su llenado.</p> <p>Cuando el facilitador ya maneja la prueba.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregar las pruebas numeradas y contadas a AIC(2), dejando constancia por escrito, para que ésta a su vez las entregue al facilitador responsable de la aplicación, en sus manos. ▪ Aplicar la prueba de certificación ocupacional a los participantes, por parte del facilitador, ofreciendo las instrucciones adecuadas, aclarando dudas y cuidando el proceso, a fin de garantizar la validez y confidencialidad del mismo. ▪ El facilitador entrega las pruebas aplicadas y las no usadas, numeradas y contadas a AIC(2), en sus manos y ésta a su vez las entrega en la Unidad de Certificación Ocupacional, resguardando todo el proceso. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación Socio-Política | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Procesamiento de Pruebas y Emisión de Carnets de Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional (S.I.A.H.O)

| Competencias | | | |
|--|--|---|--|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Procesar las pruebas teóricas y prácticas, apoyándose en el SACO(1) y el lector óptico, a fin de emitir reportes de resultados. ▪ Emitir resultados vía correo electrónico, a los solicitantes de la certificación. • Emitir carnets de certificación ocupacional a los trabajadores aprobados y hacer entrega de ellos personalmente, o en su defecto, entregarlos al solicitante representante de la Gerencia, dejando constancia por escrito. • Archivar los carnets por orden alfabético en espera de su retiro por el trabajador, los días establecidos. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Sistema Card Five. ▪ El uso de la carnetizadora. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema Card Five. ▪ Manejar la carnetizadora. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Aaptarse rápidamente a los cambios. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Minuciosidad y atención al detalle. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del trabajo ▪ Negociación y manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Análisis de problemas y toma de decisiones ▪ Word , Excel Básico y Power Point básico ▪ Servicio de atención al cliente ▪ Formación Socio-Política | <p>Analista de Certificación Ocupacional</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Programación y Administración de Pruebas de Formación Industrial (F.I)

| Competencias | | | |
|--|---|---|---------------------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir y verificar los documentos de las personas que requieren la certificación ocupacional, indicando si falta algún documento, en los días de atención a la comunidad. ▪ Entrevistar a la persona solicitante para validar si tiene competencias para optar por la certificación requerida o asesorarlos sobre el oficio que les corresponde o la pertinencia de la misma. ▪ Clasificar los documentos (prueba/renovación) por oficio, a fin de verificar el volumen de pruebas solicitadas para programar las mismas. ▪ Elaborar trimestralmente la programación de las pruebas de certificación ocupacional, de acuerdo con los requerimientos recibidos, prioridades, fechas, disponibilidad de espacios, a fin de enviarla a la Unidad de Programación. ▪ Enviar la programación de pruebas de certificación ocupacional a la Unidad de Programación, para así integrarla con la programación general del Centro de Educación y recibir la asignación de salón y facilitadores para la aplicación de las pruebas. ▪ Postular a los participantes y chequear a cada una de las personas a certificar en el SACO(1), a fin de determinar si | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Sistema de Apoyo de Certificación Ocupacional (SACO). ▪ El Sistema Lotus Notes. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema de Apoyo a la Certificación Ocupacional (SACO). ▪ Manejar Sistema Lotus Notes. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Atender al público. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Minuciosidad y atención al detalle. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización del trabajo ▪ Negociación y manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Compromiso organizacional ▪ Análisis de problemas y toma de decisiones ▪ Word , Excel Básico y Power Point básico ▪ Servicio de atención al cliente | Analista de Certificación Ocupacional |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Programación y Administración de Pruebas de Formación Industrial (F.I)

| Competencias | | | |
|--|---|--|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>tiene certificaciones anteriores, registrarlos o actualizar sus datos, a fin de asignar al participante el oficio a certificar con sus datos de identificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Emitir pruebas de certificación teórica y práctica, de acuerdo al número de participante y codificadas, a fin de identificar las pruebas y garantizar la confidencialidad y validez de las mismas. • Notificar a los participantes la fecha, hora y lugar de la prueba de certificación y confirmar asistencia. • Entregar la prueba de certificación ocupacional al facilitador para ser aplicada a los participantes, ofreciendo las instrucciones sobre la correcta administración de la misma, a fin de minimizar errores en su llenado. • Entregar los equipos y herramientas al facilitador para la prueba teórica, verificando cantidad y condiciones de los mismos. ▪ Aplicar la prueba de certificación ocupacional a los participantes, por parte del facilitador, ofreciendo las instrucciones adecuadas, aclarando dudas, manteniendo la seguridad personal y cuidando el proceso, a fin de garantizar la validez y confidencialidad del mismo. | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación Socio-Política | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Programación y Administración de Pruebas de Formación Industrial (F.I)

| Competencias | | | |
|---|--|--------------------------------------|----------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none">El facilitador entrega las pruebas aplicadas y las no usadas, numeradas y contadas al personal de Certificación Ocupacional, resguardando el proceso. | | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Procesamiento de pruebas y emisión de carnets en el área de Formación Industrial (FI)

| Competencias | | | |
|---|--|--|--|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Procesar pruebas teóricas y prácticas, apoyándose en el SACO(1) y el lector óptico, a fin de emitir reportes de resultados. ▪ Emitir resultados vía correo electrónico, a los solicitantes de la certificación. • Emitir carnets de certificación ocupacional a los trabajadores aprobados y hacer entrega de ellos personalmente, o en su defecto entregarlos al solicitante representante de la Gerencia, dejando constancia por escrito. • Archivar los carnets por orden alfabético en espera de su retiro por el trabajador, los días establecidos. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Sistema de Apoyo de Certificación Ocupacional (SACO). ▪ Sistema Logístico. ▪ El Sistema Lotus Notes. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema de Apoyo a la Certificación Ocupacional (SACO). ▪ Manejar el Sistema Logístico. ▪ Manejar Sistema Lotus Notes. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Adaptarse rápidamente a los cambios. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Minuciosidad y atención al detalle. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización del trabajo ▪ Negociación y manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Análisis de problemas y toma de decisiones ▪ Word , Excel Básico y Power Point básico ▪ Servicio de atención al cliente ▪ Formación Socio-Política | <p>Analista de Certificación Ocupacional</p> |

Sub-proceso: Renovación de carnet por Formación Industrial (F.I)

| Competencias | | | |
|--|---|--|--|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir solicitudes de renovación de la certificación ocupacional de los trabajadores de PDVSA, empresas mixtas y comunidades. • Cargar y confirmar postulados en el SACO(1). • Asignar a cada solicitante la ocupación en el SACO(1) y su actividad laboral. • Emitir reporte de resultados e imprimir carnets, para ser entregados al solicitante. • Archivar los carnets por orden alfabético, en espera de su retiro por el trabajador, los días establecidos. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Sistema de Apoyo de Certificación Ocupacional (SACO). ▪ Sistema Logístico. ▪ Normas y políticas de Certificación Ocupacional en las diferentes especialidades. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema de Apoyo a la Certificación Ocupacional (SACO). ▪ Manejar el Sistema Logístico. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Adaptarse rápidamente a los cambios. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Responsabilidad. ▪ Minuciosidad y atención al detalle. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización del trabajo ▪ Negociación y manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Análisis de problemas y toma de decisiones ▪ Word , Excel Básico y Power Point básico ▪ Servicio de atención al cliente ▪ Formación Socio-Política | <p>Analista de Certificación Ocupacional</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Verificación de Certificación del personal en el Sistema de Apoyo de Certificación Ocupacional(SACO), en la áreas de Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional (SIAHO) y Formación Industrial (FI)

| Competencias | | | |
|--|--|--|--|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir requerimientos para verificar si el trabajador de PDVSA, empresas mixtas o de la comunidad está certificado o no y su vigencia. ▪ Acceder al SACO(1), introduciendo los datos del trabajador, a fin de verificar si posee certificación, el oficio, vigencia y validación. ▪ Emitir el informe respectivo y entregarlo al solicitante, haciendo las recomendaciones pertinentes. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Sistema de Apoyo de Certificación Ocupacional (SACO). ▪ Sistema Logístico. ▪ Normas y políticas de Certificación Ocupacional en las diferentes especialidades. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar el Sistema de Apoyo a la Certificación Ocupacional (SACO). ▪ Manejar el Sistema Logístico. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Planificar el trabajo. ▪ Adaptarse rápidamente a los cambios. ▪ Trabajar bajo presión. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Minuciosidad y atención al detalle. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización del trabajo ▪ Negociación y manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Compromiso organizacional ▪ Análisis de problemas y toma de decisiones ▪ Word , Excel Básico y Power Point básico | <p>Analista de Certificación Ocupacional</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Verificación de Certificación del personal en el Sistema de Apoyo de Certificación Ocupacional(SACO), en la áreas de Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional (SIAHO) y Formación Industrial (FI)

| Competencias | | | |
|---------------------|---|---|----------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Justicia social. ▪ Responsabilidad. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de atención al cliente ▪ Formación Socio-Política | |

Perfil de Competencias

4.3.5 Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales

Sub-proceso: Ubicación y entrega de matrices a la Unidad de Reproducción

| Competencias | | | |
|---|---|--|-----------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Recibir de la Unidad de Tecnología Educativa o Contratación las matrices originales de los materiales instruccionales, debidamente revisadas (en físico), para su posterior custodia en el Archivo Central. • Ubicar en el Archivo Central las matrices de los materiales instruccionales, de acuerdo a la asignación de las acciones de formación en la programación. ▪ Entregar a la Unidad de Reproducción las matrices, para el fotocopiado de las mismas y ofrecer instrucciones para el correspondiente proceso. • Verificar la calidad de la reproducción del material, antes de colocarlo en las aulas, a fin de detectar cualquier falla de reproducción y corregir a tiempo. • Colocar los materiales instruccionales requeridos y debidamente fotocopiados en cada puesto de los participantes en el aula de clases, antes del inicio de la actividad de formación. • Retornar las matrices después de reproducirlas, al Archivo Central. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo del inventario de matrices, según distribución en el Archivo Central (código e ítems) que se utiliza para la ubicación de las mismas. ▪ Normas y procedimientos de ordenes de reproducción de materiales y centros de costos. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Organizar en referencia a la codificación del material (por especialidad y actualizaciones). ▪ Mantener las matrices dentro y fuera del Archivo Central. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Ajustarse rápidamente a condiciones nuevas y cambiantes. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cordialidad y amabilidad. ▪ Minuciosidad y atención al detalle. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización del trabajo ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Técnicas de archivología y catalogación ▪ Word , Excel Básico y Power Point básico ▪ Servicio de atención al cliente ▪ Formación Socio-Política | Asistente de Dotación |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Ubicación y entrega de matrices a la Unidad de Reproducción

| Competencias | | | |
|---------------------|--|--------------------------------------|----------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Responsabilidad.▪ Proactividad.▪ Sensibilidad social▪ Solidaridad, igualdad y humanismo.▪ Justicia social.▪ Identificación con la organización y el país. | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Revisión de espacios Instruccionales

| Competencias | | | |
|--|---|--|-----------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Verificar de manera visual las aulas que han sido asignadas para cada acción de formación o actividad, con el fin de determinar que estén en buen estado, en cuanto: iluminación, pintura, aire acondicionado, alfombras, ventanas, cielos rasos, entre otros, así como el mantenimiento respectivo del aula. • Constatar que las mesas, sillas y mobiliario en general se encuentren en condiciones óptimas, a fin de tomar las acciones correctivas, en el caso que lo requiera. • Validar las condiciones de los equipos: vídeo beam, computadoras, sistemas de sonido, micrófonos (alámbricos, inalámbricos y de valita), para las actividades que lo requieran; así como otros recursos Instruccionales, como: sacapuntas eléctricos, pizarras acrílicas, pantalla de proyección, rotafolios. • Solicitar planificadamente mantenimiento preventivo y reemplazar el material o pieza consumible que el equipo requiera, de acuerdo al uso. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La infraestructura y distribución del Centro de Educación. ▪ Uso y mantenimiento de equipos audiovisuales, de sonido y los recursos Instruccionales disponibles en el Centro. ▪ Seguridad en instalaciones. ▪ Mantenimiento preventivo. ▪ Principios básicos de mantenimiento de equipos eléctricos sugeridos por el fabricante. ▪ Manejo de los equipos, según las especificaciones del fabricante. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar en equipo. ▪ Adaptarse rápidamente a los cambios. ▪ Detectar fallas en las aulas. ▪ Anticipar necesidades. ▪ Mantener una conducta preventiva y segura. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proactividad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actos inseguros en la inspección de equipos ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Mantenimiento preventivo ▪ Seguridad basada en comportamiento ▪ Detección de condiciones inseguras en el ambiente de trabajo | Asistente de Dotación |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Revisión de espacios Instruccionales

| Competencias | | | |
|---------------------|--|--------------------------------------|----------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Sensibilidad social.▪ Solidaridad, igualdad y humanismo.▪ Justicia social. | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Dotación y acondicionamiento de espacios Instruccionales

| Competencias | | | |
|--|--|---|-----------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la logística requerida para la acción de formación, reunión o eventos a fin de planificar las actividades oportunamente. ▪ Solicitar a la Unidad de Planificación, Control y Gestión, a través de nota electrónica, los servicios especiales (filmaciones, equipos de traducción simultánea, sonido o cualquier otro), requerido para la ejecución de una acción de formación y que no este disponible en el Centro, a fin de contar oportunamente con ellos. • Solicitar al equipo de trabajo de AIT(1), la instalación de software, puntos de red en las aulas, entre otros, de acuerdo a requerimientos, oportunamente. • Mover y ubicar el mobiliario, de acuerdo al requerimiento de la acción de formación. • Colocar los materiales educativos en los espacios instruccionales (manuales, libretas, registros de participantes, afetes, lápices, dipticos y/o trípticos, marcadores para rotafolio y pizarra, papel rotafolio, entre otros), de acuerdo a especificaciones. • Ubicar y colocar materiales, las muestras y equipos | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La estructura e infraestructura del Centro de Educación. ▪ Normas y procedimientos del Centro de Educación, en cuanto a la solicitud y reproducción de materiales, centros de costo, procura y dotación de ambientes instruccionales. ▪ Programas y acciones de formación ofrecidas en el Centro de Educación y externas. ▪ Seguridad en instalaciones. ▪ Funcionamiento y manejo de equipos de computación y audiovisuales. ▪ Servicio y atención al cliente. ▪ Principios básicos de mantenimiento de equipos eléctricos sugeridos por el fabricante. ▪ Manejo de los equipos, según las especificaciones del fabricante. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar el trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización del trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Excelencia en atención al cliente ▪ Actos inseguros en la inspección de equipos ▪ Seguridad basada en comportamiento ▪ Formación Socio-Política | Asistente de Dotación |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Dotación y acondicionamiento de espacios Instruccionales

| Competencias | | | |
|---|---|-----------------------------|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>instruccionales requeridos para la ejecución de las acciones de formación, considerando las normas de seguridad y antes de su ejecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usar la lista de verificación durante la dotación, a fin de garantizar que todos los requerimientos estén en el aula y en las condiciones establecidas. • Firmar y archivar la lista de verificación por el asistente de dotación, en señal del trabajo realizado. • Ofrecer atención, servicio y apoyo integral a los participantes, facilitadores y usuarios en general, durante la ejecución de las acciones de formación, en todo lo relacionado con la dotación, mobiliario, equipos y recursos instruccionales. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adaptarse rápidamente a los cambios. ▪ Administrar los materiales y recursos de dotación. ▪ Trabajar en equipo. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Honestidad. ▪ Responsabilidad. ▪ Cordialidad, amabilidad y cortesía. ▪ Creatividad e innovación. ▪ Proactividad. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Identificación con la organización y el país. | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Actualización periódica del inventario de matrices originales, equipos y mobiliario

| Competencias | | | |
|---|--|---|------------------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizar en el documento de inventario las matrices originales de los materiales instruccionales, a fin de disponer de información fidedigna de la existencia y características de las mismas. • Reemplazar matrices originales por nuevas actualizaciones, incorporándolas en el orden respectivo en el Archivo Central y enviar a archivo muerto la desactualizada, a fin de disponer de su última versión. ▪ Mantener inventario de copias de materiales instruccionales sobrante de los cursos ejecutados, los cuales no fueron utilizados en su momento y pueden ser usados en próximas acciones de formación, evitando la pérdida de éstas y reduciendo costos. ▪ Verificar la ubicación y horas de uso de equipos y mobiliario, a fin de actualizar el inventario cada cuatro meses y tomar las acciones respectivas con dichos equipos. • Determinar los equipos y mobiliarios que están en buen estado y los que no para desincorporarlos o enviarlos a su mantenimiento respectivo. ▪ Hacer entrega de los inventarios firmados al supervisor de programación, emitiendo las recomendaciones respectivas para la mejora oportuna de los equipos y mobiliarios. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La estructura e infraestructura del Centro de Educación. ▪ Normas y procedimientos del Centro de Educación, en cuanto a la solicitud y reproducción de materiales, centros de costo, procura y dotación de ambientes instruccionales. ▪ Programas y acciones de formación ofrecidas en el Centro de Educación y externas. ▪ Seguridad en instalaciones. ▪ Funcionamiento y manejo de equipos de computación y audiovisuales. ▪ Servicio y atención al cliente. ▪ Principios básicos de mantenimiento de equipos eléctricos sugeridos por el fabricante. ▪ Manejo de los equipos, según las especificaciones del fabricante. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar el trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización del trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Excelencia en atención al cliente ▪ Actos inseguros en la inspección de equipos ▪ Seguridad basada en comportamiento ▪ Formación Socio-Política | <p>Asistente de Dotación</p> |

Perfil de Competencias

4.3.5 Proceso: Dotación de Ambientes Instruccionales (Continuación)

Sub-proceso: Actualización periódica del inventario de matrices originales, equipos y mobiliario

| Actividades | Competencias Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
|---|---|-----------------------------|---------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar las acciones necesarias para el mantenimiento o reemplazo de equipos y mobiliarios, a fin de disponer de ellos en excelentes condiciones y oportunamente. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adaptarse rápidamente a los cambios. ▪ Administrar los materiales y recursos de dotación. ▪ Trabajar en equipo. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Honestidad. ▪ Responsabilidad. ▪ Cordialidad, amabilidad y cortesía. ▪ Creatividad e innovación. ▪ Proactividad. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Identificación con la organización y el país. | | |

Perfil de Competencias

4.3.6 Proceso: Atención Integral al Cliente

Sub-proceso: Atención y protocolo a las Acciones de Formación

| Competencias | | | |
|--|--|---|--|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las acciones de formación asignadas e imprimir lista de asistencia de nominados por acción de formación. • Realizar la apertura de las acciones de formación, realizando la presentación sobre los aspectos logísticos y de funcionamiento del Centro de Educación. • Verificar asistencia de los participantes en el salón, según lista de postulados. • En caso de una acción de formación que requiera certificación para la conducción de vehículos, solicitar licencia de conducir y certificado médico a los participantes y al facilitador, a fin de sacar copia a dichos documentos para su control. ▪ Atender requerimientos de participantes y facilitadores (copias, llamadas telefónicas, impresiones, entre otros), ofreciendo un servicio de alta calidad y buscando la máxima satisfacción. ▪ Informar al programador(a) de la especialidad desviaciones detectadas en la lista de nominados (inclusiones y faltas), a fin de validar la incorporación o no en la acción de formación. ▪ Emitir el control de asistencia y entregar el mismo al facilitador, para las firmas de éste y los participantes, así | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocolo y atención al cliente ▪ Idioma Inglés. ▪ Características, infraestructura, distribución del Centro de Educación. ▪ Normas y políticas que se manejan en el Centro de Educación. ▪ Programas como: Word, Excel y Power Point. ▪ Sistemas de Remuneraciones de Servicios de Traslados (RESET). ▪ Planificación y programación. ▪ Logística de acciones de formación y eventos. ▪ Calidad de Servicio <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar el trabajo. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Expresarse oralmente. ▪ Comunicarse en idioma inglés. ▪ Atender el público. ▪ Negociar. ▪ Ajustarse rápidamente a | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocolo organizacional e imagen corporativa ▪ Presentaciones orales ▪ Planificación y organización del trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Excelencia en atención al cliente ▪ Creatividad e innovación ▪ Comunicación Interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Word, Excel y Power Point | <p>Asistente de Atención Integral al Cliente</p> |

Sub-proceso: Atención y protocolo a las Acciones de Formación

| Competencias | | | |
|---|---|--|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>como los tickets de almuerzo, en la mañana del primer día de la acción de formación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar control y seguimiento del servicio de alimentación. <p>En caso de ser una acción de formación con Certificación Ocupacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar en Certificación Ocupacional las pruebas y firmar constancia de recibido. ▪ Entregar las pruebas al facilitador, en sus manos, guardando confidencialidad y prudencia con las mismas. ▪ Recibir pruebas por parte del facilitador después de ser aplicadas. ▪ Entregar las pruebas a Certificación Ocupacional, las que fueron usadas y las que no fueron usadas, y dejar constancia. ▪ Emitir certificados de asistencia o aprobación a los participantes y al facilitador por su apoyo en los casos requeridos. ▪ Solicitar firmas y entregar los certificados correspondientes. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ condiciones nuevas y cambiantes. ▪ Detectar y anticipar necesidades del facilitador o participantes. ▪ Manejar los programas: Word, Excel y Power Point, Reser. ▪ Mantener relaciones interpersonales efectivas. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cordialidad, amabilidad y cortesía. ▪ Responsabilidad. ▪ Creatividad. ▪ Proactividad. ▪ Atención al detalle. ▪ Prudencia y confidencialidad. ▪ Sentido de oportunidad. ▪ Responsabilidad . ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Identificación con la organización y el país. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inglés ▪ Formación Socio-Política | |

Perfil de Competencias

4.3.5 Proceso: Atención Integral al Cliente (Continuación)

Sub-proceso: Atención y protocolo a las Acciones de Formación

| Actividades | Competencias | | |
|--|---|-----------------------------|---------------|
| | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Remitir vía electrónica las listas de asistencia a los nominadores, supervisores y programadores, para su control y seguimiento. | | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Aplicación de la Evaluación Reactiva

| Competencias | | | |
|--|---|--|--|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar el instrumento de evaluación reactiva a los participantes, ofreciendo claramente las instrucciones para su llenado y aclarando cualquier duda al respecto. • Procesar manualmente la información correspondiente a cada uno de los ítems que contiene el instrumento y vaciarlo en el formato en electrónico. ▪ Entregar semanalmente dichos resultados al Departamento de Tecnología Educativa, para el análisis correspondiente. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocolo y atención al cliente. ▪ Normas y políticas que se manejan en el Centro. ▪ Programa Excel. ▪ Evaluación de la formación. ▪ Inglés. ▪ Logística de acciones de formación y eventos. ▪ Calidad de Servicio. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar el trabajo. ▪ Administrar el tiempo. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Expresarse oralmente. ▪ Manejar el programa Excel. ▪ Atender al público. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Honestidad. ▪ Cordialidad, amabilidad y cortesía. ▪ Responsabilidad. ▪ Creatividad. ▪ Proactividad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocolo organizacional e imagen corporativa ▪ Evaluación de la formación ▪ Presentaciones orales ▪ Planificación y del organización trabajo ▪ Excelencia en atención al cliente ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Excel intermedio | <p>Asistente de Atención Integral al Cliente</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Aplicación de la Evaluación Reactiva

| Competencias | | | |
|---------------------|---|--------------------------------------|----------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Atención al detalle.▪ Prudencia confidencialidad.▪ Responsabilidad .▪ Sensibilidad social.▪ Solidaridad, igualdad y humanismo.▪ Justicia social. | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Estadísticas de Gestión de Acciones de Formación

| Competencias | | | |
|---|--|--|--|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>Reporte semanal de gestión de acción de formación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordenar en físico las listas de las acciones de formación, de acuerdo a la fecha de inicio y fin de las mismas. ▪ Verificar listas de acuerdo a programación semanal. ▪ Registrar la información de acuerdo con la exigencia de cada columna que contiene el formato de Reporte de Acciones de Formación en excel, considerando la validación de cada columna para el llenado del mismo. ▪ Copiar de la lista de asistencia en electrónico las columnas que corresponden a las cédulas, nombres y apellidos de los participantes que realizan la acción de formación. ▪ Ubicar en la oferta educativa los objetivos de las acciones de formación y registrarla en el formato de Reporte de Acciones de Formación. ▪ Consolidar y verificar cada una de las acciones formación. ▪ Enviar dicho reporte a los departamentos correspondientes (Superintendencia y Unidad de Planificación, Control y Gestión). | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa Excel. ▪ Procesos medulares y de apoyo del negocio ▪ Programas y acciones de formaciones ofrecidas en el Centro de Educación y externas. ▪ Detección de Necesidades de Formación (DNF). ▪ Costos de las acciones de formación. ▪ Áreas de formación. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrar el tiempo. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Manejar el programa Excel. ▪ Planificar el trabajo. <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Proactividad. ▪ Atención al detallista. ▪ Honestidad ▪ Responsabilidad. ▪ Creatividad. ▪ Proactividad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Excel avanzado | <p>Asistente de Atención Integral al Cliente</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Estadísticas de Gestión de Acciones de Formación

| Competencias | | | |
|--|--|-----------------------------|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>Reporte semanal por empresa para la Contratación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ubicar el último ajuste en electrónico de las listas de confirmación de una acción de formación determinada, la cantidad de participantes postulados de la misma. ▪ Transcribir en el formato la identidad de la empresa y el facilitador que dicta la acción de formación. ▪ Enviar vía electrónica el reporte a Contratación con copia a la Superintendencia. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Detallista. ▪ Sensibilidad social. ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Identificación con la organización y el país. | | |

Perfil de Competencias

4.3.7 Proceso: Planificación, Control y Gestión

Sub-proceso: Planificación de la gestión de educación

| Competencias | | | |
|--|---|---|---|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar los planes estratégicos de Recursos Humanos, requerimientos, demandas del entorno, el contexto de PDVSA y comunidades, anualmente, a fin de visualizar y definir los objetivos estratégicos de la función de educación de recursos humanos y/o actualizar los existentes. ▪ Definir las metas anuales y globales de educación, con base a los resultados del ejercicio de DNF(1) de PDVSA Refinación Oriente y a las demandas y características del entorno. ▪ Definir metas específicas por cada unidad de la Superintendencia de Educación, con base a las metas globales, especificando fechas, tiempo de ejecución, recursos humanos, financieros e indicadores. ▪ Elaborar el plan anual de formación dirigido a los trabajadores de Refinación Oriente, realizar seguimiento al cumplimiento del mismo, a fin de tomar decisiones correctivas para minimizar las desviaciones. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas y procedimientos del Centro de Educación, en cuanto a la solicitud y compra de materiales. ▪ Lotus Notes. ▪ Programas como: Excel y Power Point. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar el trabajo. ▪ Adaptarse rápidamente a los cambios. ▪ Administrar los materiales ▪ Trabajar en equipo. ▪ Manejar el programa Excel y Power Point. ▪ Manejar el Lotus Notes. ▪ Atender el público. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Cordialidad, amabilidad y cortesía. ▪ Creativo e innovador. ▪ Proactividad. ▪ Atención al detalle. ▪ Sensibilidad social. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Excelencia en atención al cliente ▪ Creatividad e innovación ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Indicadores de gestión ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point ▪ Excel intermedio y avanzado ▪ Formación Socio-Política | <p>Analista de Planificación y Control de Gestión</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Planificación de la gestión de educación

| Competencias | | | |
|--------------|---|-----------------------------|---------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Solidaridad, igualdad y humanismo.▪ Justicia social.▪ Identificación con la organización y el país. | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Control y seguimiento de la gestión

| Competencias | | | |
|---|---|---|---|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>Elaboración de Informe de Gestión: Mensual, Trimestral y Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidar estadísticas semanales de acciones de formación y revisarlas mensualmente. • Consolidar estadísticas de certificación ocupacional, apoyos logísticos y los programas de formación, a fin de emitir indicadores de gestión. • Procesar y cruzar los datos de acuerdo a indicadores de gestión, número de acciones de formación ejecutadas vs planificadas, número de horas participantes, número de áreas de formación por competencia, por especialidad, número de participantes por gerencia, negocios, entre otros. • Elaborar presentación del informe de gestión mensual, trimestral, semestral y anual, a fin de medir y evaluar la gestión, recomendando las acciones correspondientes de acuerdo a los resultados. ▪ Entregar a la Superintendencia para su revisión, aportes finales y toma de decisiones respectiva. ▪ Enviar a la Gerencia de Recursos Humanos el informe, para su información, recomendación y toma de decisiones respectivas. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas y procedimientos del Centro de Educación, en cuanto a la solicitud y compra de materiales. ▪ Lotus Notes. ▪ Programas como: Excel y Power Point. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar el trabajo. ▪ Adaptarse rápidamente a los cambios. ▪ Administrar los materiales . ▪ Trabajar en equipo. ▪ Manejar el programa Excel y Power Point. ▪ Manejar el Lotus Notes. ▪ Atender el público. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Honestidad. ▪ Responsabilidad. ▪ Cordialidad, amabilidad y cortesía. ▪ Creatividad e innovación. ▪ Proactividad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y del organización trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Excelencia en atención al cliente ▪ Creatividad e innovación ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point ▪ Excel intermedio y avanzado | <p>Analista de Planificación y Control de Gestión</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Control y seguimiento de la gestión

| Competencias | | | |
|--|--|-----------------------------|------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar presentación de resultados de gestión a la Gerencia General y recibir recomendaciones y orientación. <p>Elaboración de Informe de Actividades Resaltantes Semanalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidar actividades resaltantes semanales de cada Unidad, destacando lo verdaderamente importante. • Revisar y complementar informe de actividades resaltantes, por la Superintendencia. • Enviar a la Gerencia de Recursos Humanos y Planificación de Recursos Humanos el informe de actividades resaltantes y colocarlo en el servidor de Recursos Humanos, a fin de mantener informado a todos los involucrados. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al detalle. ▪ Sensibilidad social ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Identificación con la organización y el país. | | |

Perfil de Competencias

4.3.8 Proceso: Procura e Inventario de materiales, equipos e insumos

Sub-proceso: Gestión de compras y seguimiento

| Competencias | | | |
|--|---|---|---|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> Definir requerimientos de compras de materiales instruccionales e insumos de oficina anual, semestral y trimestral, con cada Unidad de la Superintendencia. Cargar la SOLPED(1) de materiales, herramientas, uniformes, consumibles en SAP(2), debidamente codificadas para ser aprobadas por el Gerente de Recursos Humanos. En caso necesario, consultar y visualizar materiales para validar códigos o para crear nuevos, de acuerdo a los materiales o insumos solicitados. Hacer seguimiento de la SOLPED(1) realizada en SAP(2), visitando a los compradores de Bariven y a los proveedores, a fin de garantizar la entrega oportuna y calidad esperada. Recibir las facturas de los proveedores y evaluar sus condiciones, de acuerdo a especificaciones. Crear albarán de compras recibidas en SAP(2), después de verificar condiciones de los insumos solicitados. <p>Uso del SAP(2) para crear SOLPED(1), Pedido de Servicios y Contrato Marco.</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear y liberar solicitudes de pedidos de materiales en SAP(2) y solicitar aprobación. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Normas y procedimientos del Centro de Educación, en cuanto a la solicitud y compra de materiales. Lotus Notes. Programas como: Excel y Power Point. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificar el trabajo. Adaptarse rápidamente a los cambios. Administrar los materiales Trabajar en equipo. Manejar el programa Excel y Power Point. Manejar el Lotus Notes. Atender el público. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> Honestidad. Responsabilidad. Cordialidad, amabilidad y cortesía. Creatividad e innovación. Proactividad. | <ul style="list-style-type: none"> Planificación y organización del trabajo Manejo de conflictos Manejo del estrés Creatividad e innovación Comunicación interpersonal en la organización Administración eficiente del tiempo Integrado de Word, Excel y Power Point Excel intermedio y avanzado SAP | <p>Analista de Planificación y Control de Gestión</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Gestión de compras y seguimiento

| Competencias | | | |
|--|--|-----------------------------|------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Crear pedidos de servicios y generar HES(3) en SAP(2) y solicitar aprobación. ▪ Crear y liberar Contratos Marcos en SAP(2), de acuerdo a requerimientos y solicitar aprobación. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al detalle. ▪ Sensibilidad social ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Identificación con la organización y el país. | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Manejo de Inventario

| Competencias | | | |
|--|---|--|---|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> • Colocar los materiales e insumos recibidos en el almacén, debidamente ordenados y clasificados. • Incorporar al inventario de materiales, en el archivo electrónico, los materiales, insumos, consumibles recibidos, a fin de llevar control de las entradas y salidas • Recibir solicitudes de materiales una vez a la semana y entregar al requeriente, registrando en el inventario las salidas. ▪ Actualizar el inventario en electrónico, a fin de llevar control y seguimiento a los materiales e insumos entregados a los requerientes; a fin de prever nuevas compras y evaluar el consumo evitando pérdidas para la organización o emitiendo las recomendaciones a que haya lugar. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La estructura e infraestructura del Centro de Educación. ▪ Normas y procedimientos del Centro de Educación, en cuanto a la solicitud y compra de materiales. ▪ Lotus Notes. ▪ Programas como: Excel y Power Point. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar el trabajo. ▪ Adaptarse rápidamente a los cambios. ▪ Administrar los materiales ▪ Trabajar en equipo. ▪ Manejar el programa Excel y Power Point. ▪ Manejar el Lotus Notes. ▪ Atender al público. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad. ▪ Cordialidad, amabilidad y cortesía. ▪ Creatividad e innovación. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y organización del trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Creatividad e innovación ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point ▪ Excel intermedio y avanzado | <p>Analista de Planificación y Control de Gestión</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Manejo de Inventario

| Competencias | | | |
|--------------|---|-----------------------------|------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Proactividad.▪ Atención al detalle.▪ Atención al detalle.▪ Sensibilidad social▪ Solidaridad, igualdad y humanismo.▪ Justicia social. | | |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Mantenimiento y Custodia del Vehículo, para las Pruebas de Certificación Ocupacional

| Competencias | | | |
|---|--|--|---|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <p>Mantenimiento del Vehículo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y realizar mantenimiento básico y mayor al vehículo usado en las pruebas de Certificación Ocupacional, en los tiempos adecuados. • Verificar el funcionamiento y condiciones del vehículo antes de las pruebas de Certificación Ocupacional, a fin de garantizar su buen estado. • Coordinar el lavado del vehículo semanalmente. • Custodiar la documentación y las llaves del vehículo, a fin de responder adecuadamente en el momento requerido. <p>En el caso de la Pruebas de Certificación Ocupacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir solicitud del vehículo para realizar la prueba de Certificación Ocupacional y los documentos del facilitador para su chequeo; fin de garantizar que los mismos estén al día. • Entregar el vehículo y las llaves al facilitador, llenando el formato respectivo para la prueba de Certificación. ▪ Realizar seguimiento a las llaves y al uso del vehículo durante las pruebas de Certificación, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas. | <p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La estructura e infraestructura del Centro de Educación. ▪ Normas y procedimientos del Centro de Educación, en cuanto al mantenimiento del vehículo. ▪ Programas como: Excel y Power Point. <p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar el trabajo. ▪ Adaptarse rápidamente a los cambios. ▪ Administrar los materiales. ▪ Trabajar en equipo. ▪ Manejar el programa Excel y Power Point. ▪ Manejar el Lotus Notes. ▪ Atender el público. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Honestidad. ▪ Responsabilidad. ▪ Cordialidad, amabilidad y cortesía. ▪ Creatividad e innovación. ▪ Proactividad. ▪ Atención al detalle. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y organización del trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Manejo del estrés ▪ Creatividad e innovación ▪ Comunicación interpersonal en la organización ▪ Administración eficiente del tiempo ▪ Integrado de Word, Excel y Power Point ▪ Excel intermedio y avanzado | <p>Analista de Planificación y Control de Gestión</p> |

Perfil de Competencias

Sub-proceso: Mantenimiento y Custodia del Vehículo, para las Pruebas de Certificación Ocupacional

| Competencias | | | |
|--|--|-----------------------------|------------------|
| Actividades | Capacidades (Conocimientos, Habilidades, y Actitudes) | Acciones de Formación | Posición /Rol |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir las llaves y el vehículo, verificando las condiciones del mismo, verificando las condiciones en las cuales fue entregado, a fin de garantizar el buen estado del mismo o prever mantenimiento. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilidad social ▪ Solidaridad, igualdad y humanismo. ▪ Justicia social. ▪ Identificación con la organización y el país. | | |

5. Descripciones De Cargos

En esta sección se presenta la descripción de todos los cargos que deberían existir en el Centro de Educación y Formación. Se incluye entre las descripciones de los cargos del superintendente, de los distintos supervisores, asesores, analistas y asistentes.

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: 1/3 |
| Título del Puesto: Superintendente de Educación | | Fecha de Elaboración: 15/08/08 |
| Título del Cargo del Supervisor: Gerente de Recursos Humanos | Fecha de Revisión: 15/09/08 | |
| Negocio/Filial: Refinación | Gerencia: Recursos Humanos | |
| Superintendencia: Educación | Unidad: | |
| Ubicación Geográfica: Estado Anzoátegui, Puerto La Cruz, Centro de Educación de Recursos Humanos. Primer piso. | | |
| Propósito General: Planificar, coordinar y controlar los procesos de educación del personal de PDVSA Refinación Oriente y comunidades adyacentes, de acuerdo con los requerimientos, los procedimientos y la normativa vigente, con el fin de desarrollar el talento humano en concordancia con los objetivos estratégicos de la organización y del país. | | |
| Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar y definir la orientación curricular de la Superintendencia de Educación, de acuerdo a los lineamientos, objetivos estratégicos y requerimientos de formación; a fin de definir planes, objetivos y metas de la unidad. ▪ Supervisar y orientar la programación anual, semestral y trimestral de acciones de formación a ejecutar, con base a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación (DNF), coordinando la asignación de recursos, materiales y presupuesto; a fin de cerrar brechas de competencias en los trabajadores y las comunidades adyacentes, de acuerdo al oficio a desempeñar. ▪ Controlar la ejecución de las acciones de formación, su evaluación y seguimiento permanente, mediante los resultados de gestión y reuniones de seguimiento; a fin de garantizar el cumplimiento de lo planificado, de acuerdo con la calidad esperada. ▪ Planificar, coordinar y dirigir las estrategias de contratación de los servicios profesionales de educación y formación del personal de PDVSA Refinación Oriente y comunidades adyacentes, de los resultados de la Detección de Necesidades de Formación (DNF), con la normativa interna de contratación y el marco legal vigente; a fin de dar respuesta a las necesidades de formación identificadas. ▪ Coordinar y supervisar la programación de las pruebas de certificación ocupacional, de los requerimientos recibidos, prioridades, fechas, disponibilidad de espacios y facilitadores; a fin de dar respuesta a las necesidades de personal y las comunidades adyacentes. ▪ Supervisar, orientar y evaluar el desempeño del personal en la planificación, ejecución y seguimiento de sus responsabilidades, en los procesos de educación establecidos y en el cumplimiento de lineamientos y normas vigentes; a fin de garantizar procesos transparentes, justos, éticos y honestos para el trabajador y la organización. | | |
| Contexto y Relaciones <ul style="list-style-type: none"> ▪ La posición reporta directamente al Gerente de Recursos Humanos. ▪ Al titular le reportan directamente Supervisores de Programación, Contratación y Control de Gestión, Supervisor de Tecnología Educativa y Certificación, e indirectamente analistas y asistentes. ▪ El ocupante del puesto se rige por políticas, normas y procedimientos emanados de la División Corporativa y Regional de Recursos Humanos, en materia de Educación, | | |

| | | |
|--|------------------------------|----------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| | | 2/3 |

Contexto y Relaciones (Continuación)

Desarrollo del Personal y Recursos Humanos en general.

- El titular del puesto es supervisado de forma quincenal sobre el avance de su trabajo, a través de reuniones, reportes y presentaciones.
- El trabajo se realiza mayormente en ambientes de oficina y áreas operacionales.
- Mantiene relaciones internas con todas las gerencias de Refinación Oriente, Gerencia de RRHH Corporativa, Regionales, otras filiales y negocios.
- Mantiene relaciones externas con empresas e instituciones educativas y petroleras, a nivel nacional e internacional, comunidades adyacentes e instituciones del Estado.
- Es responsable de la conservación adecuada de la infraestructura del Centro de Educación, los equipos, herramientas y mobiliario asignado.

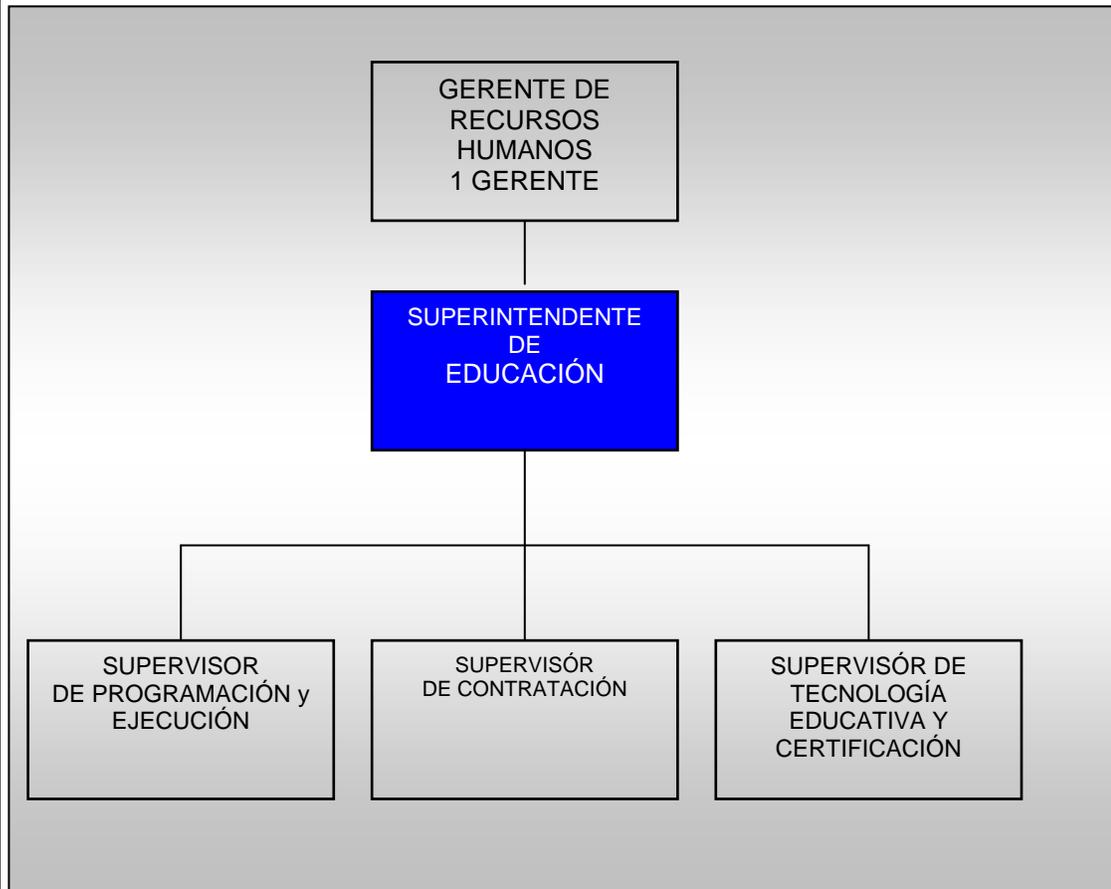
Requisitos para ocupar el puesto

Formación académica: Licenciado en Educación, Recursos Humanos, Relaciones Industriales, o áreas afines, preferiblemente con postgrado en el área.

Experiencia: Mínimo 10 años de experiencia en el área de recursos humanos y/o educación, con experiencia en el área de supervisión de personal.

Competencias requeridas:

- Alto dominio de los procesos de educación y desarrollo del talento humano; certificación ocupacional; diseño curricular e instruccional; detección de necesidades de formación; modelo de competencias; planificación, programación, ejecución y coordinación de actividades académicas y proyectos; procesos de contratación y convenios con instituciones educativas y normativa legal vigente.
- Conocimientos de técnicas de supervisión, liderazgo, asesoría, planificación y programación, presupuesto, manejo de recursos, delegación, coordinación, control y seguimiento del trabajo.
- Habilidades para manejar conflictos.
- Cultura de servicio y atención al cliente.
- Creatividad.
- Manejo de programas de computación.
- Dominio del inglés (leer, escuchar y hablar).
- Habilidades para comunicarse efectivamente con todos los niveles de la organización y establecer adecuadas relaciones interpersonales y de trabajo en equipo.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Sensibilidad social, visión de país e identificación con la nueva orientación de PDVSA.
- Solidaridad, honestidad, sentido de igualdad y humanismo.
- Visión estratégica y del entorno.

Organigrama**Preparado por:**

Br. Carmen Montes Arria

Revisado por:Ileana Piñango
Superintendente de
Educación**Aprobado por:**Gerardo Ricardo
Gerente de Recursos
Humanos

| | | |
|--|--|-----------------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: 1/3 |
| Título del Puesto: Supervisor de Programación y Ejecución | Fecha de Elaboración: 15/08/08 | |
| Título del Cargo del Supervisor: Superintendente de Educación | Fecha de Revisión: 15/09/08 | |
| Negocio/Filial: Refinación | Gerencia: Recursos Humanos | |
| Superintendencia: Educación | Unidad: Programación y Ejecución de Acciones de Formación | |
| Ubicación Geográfica: Estado Anzoátegui, Puerto La Cruz, Centro de Educación de Recursos Humanos. Primer piso. | | |
| Propósito General: Programar, coordinar, supervisar y controlar las acciones de formación ejecutadas en el Centro de Educación de Recursos Humanos, de los resultados de la Detección de Necesidades de Formación (DNF), del personal de PDVSA Refinación Oriente y de los requerimientos de las comunidades adyacentes, con el fin de desarrollar el talento humano en concordancia con objetivos estratégicos de la organización y del país. | | |
| Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar los resultados de la Detección de Necesidades de Formación (DNF) y determinar requerimientos, por prioridad de ejecución, cantidad de trabajadores solicitantes, competencias claves a desarrollar; a fin de elaborar el Plan Anual de Formación. ▪ Elaborar la programación semestral y trimestral de acciones de formación a ejecutar, con base a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación (DNF), coordinando la asignación de aulas, recursos y materiales, número de participantes a atender y personal responsable de la ejecución, a fin de cumplir con el Plan Anual de Formación. ▪ Ejecutar y controlar la coordinación logística de acciones de formación con el personal de dotación de ambientes instruccionales y atención integral al cliente, a fin de garantizar el cumplimiento de lo planificado y de la calidad esperada. ▪ Supervisar al personal encargado de la programación de las acciones de formación, dotación y acondicionamiento de los salones y de atención integral al cliente, a fin de orientar su desempeño hacia un excelente servicio, el logro de las metas y de los requerimientos logísticos y académicos establecidos. ▪ Supervisar y velar por el buen uso de las instalaciones, equipos y dotación en general del Centro de Educación, realizando inspecciones en sitio y controlando el inventario; a fin de mantener el buen funcionamiento y la conservación de dichas instalaciones. | | |
| Contexto y Relaciones <ul style="list-style-type: none"> ▪ La posición reporta directamente al Superintendente de Educación de Recursos Humanos. ▪ Al titular le reportan el Analistas de Programación, Asistentes de Atención Integral al Cliente y Asistentes de Dotación de Ambientes Instruccionales ▪ El ocupante del puesto se rige por políticas, normas y procedimientos emanados de la División de RRHH Corporativa y Regional, en materia de Educación, Desarrollo del Personal y Recursos Humanos en general. ▪ El titular del puesto es supervisado de forma semanal, quincenal y mensual sobre el avance de su trabajo, a través de reuniones, reportes y presentaciones. ▪ El trabajo se realiza mayormente en ambientes de oficina y requiere de visitas periódicas a las áreas operacionales. | | |

| | | |
|--|------------------------------|----------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| | | 2/3 |

Contexto y Relaciones (Continuación)

- Mantiene relaciones internas con todas las gerencias de Refinación Oriente, Gerencia Corporativa de RRHH y Regionales.
- Mantiene relaciones externas con empresas e instituciones educativas y petroleras, a nivel nacional e internacional, comunidades adyacentes e instituciones del estado.
- Es responsable de la conservación adecuada de los equipos, herramientas, mobiliario y materiales instruccionales necesario para la ejecución de las acciones de formación.

Requisitos para ocupar el puesto

Formación académica: Licenciado en Relaciones Industriales, Recursos Humanos, Educación o áreas afines, con postgrado en el área.

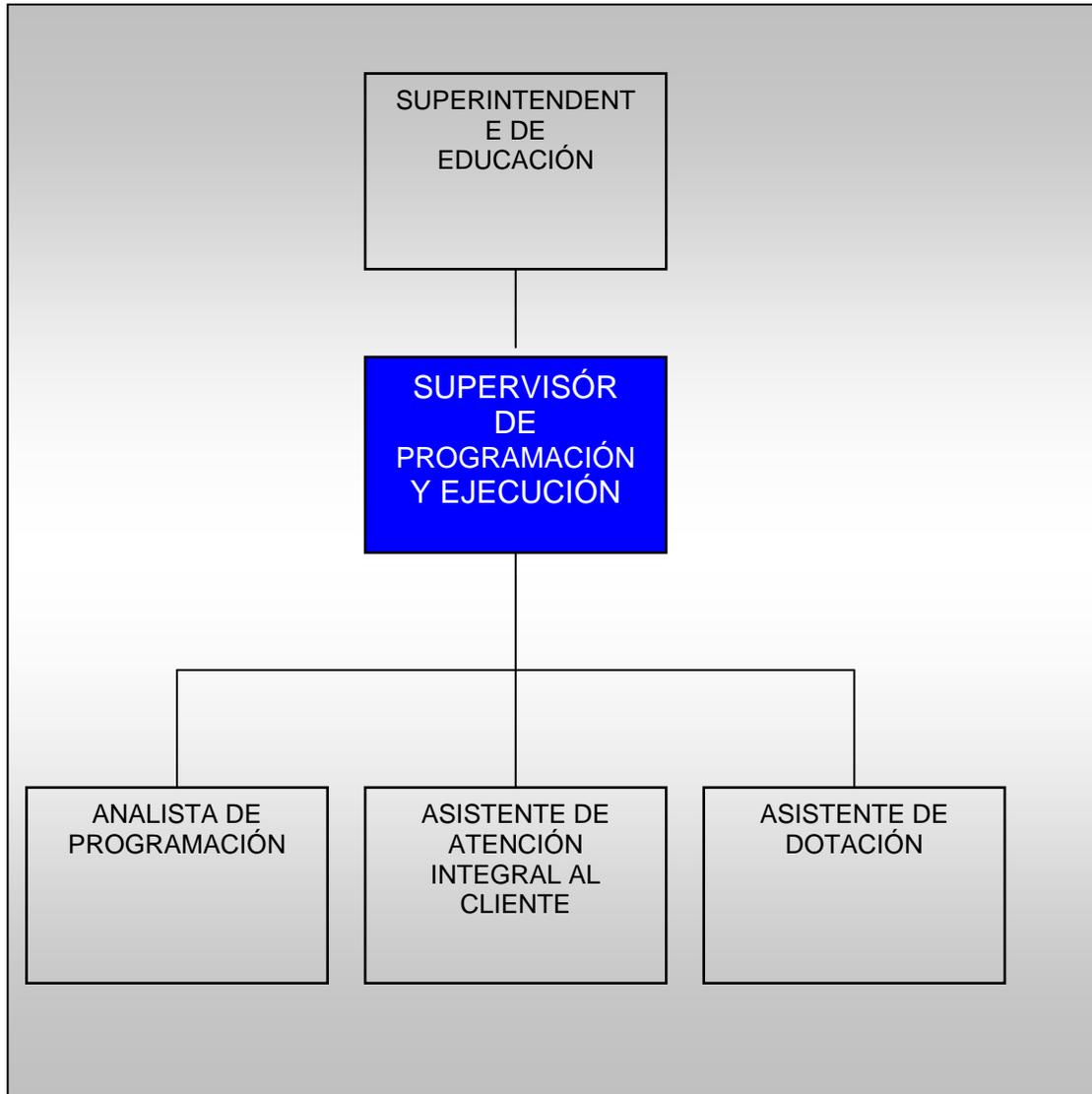
Experiencia: Mínimo 5 años de experiencia en el área de recursos humanos, preferiblemente con experiencia en el área de supervisión de personal.

Competencias requeridas:

- Alto dominio en los procesos de Educación y Desarrollo de los Recursos Humanos.
- Conocimientos sobre técnicas de supervisión y liderazgo; planificación y programación; presupuesto; manejo de recursos; delegación, coordinación, control y seguimiento del trabajo.
- Habilidades para manejar conflictos.
- Cultura de servicio y atención al cliente.
- Creatividad.
- Conocimientos en el manejo de programas de computación.
- Dominio del inglés (leer, escuchar y hablar).
- Habilidades para comunicarse efectivamente con todos los niveles de la organización y establecer adecuadas relaciones interpersonales y de trabajo en equipo.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Sensibilidad social, visión de país e identificación con la nueva orientación de PDVSA.
- Solidaridad, sentido de igualdad y humanismo.
- Visión del entorno.



Organigrama



Preparado por:

Br. Carmen Montes Arria

Revisado por:

Ileana Piñango
Superintendente de Educación

Aprobado por:

Gerardo Ricardo
Gerente de Recursos Humanos

| | | |
|---|--|----------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| | | 1/3 |
| Título del Puesto: Supervisor de Contratación y Control de Gestión | Fecha de Elaboración: 15/08/08 | |
| Título del Cargo del Supervisor: Superintendente de Educación | Fecha de Revisión: 15/09/08 | |
| Negocio/Filial: Refinación | Gerencia: Recursos Humanos | |
| Superintendencia: Educación | Unidad: Contratación y Control de Gestión | |
| Ubicación Geográfica: Estado Anzoátegui, Puerto La Cruz, Centro de Educación de Recursos Humanos. Primer piso. | | |
| Propósito General: Planificar, coordinar y supervisar los procesos de contratación de los servicios profesionales de educación y formación del personal de PDVSA Refinación Oriente y comunidades adyacentes, así como también la compra de materiales tomando en cuenta los resultados de la detección de necesidades de formación, la normativa interna y el marco legal vigente, a fin de dar respuesta al cumplimiento de la programación de acciones de formación. | | |
| Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir y analizar los requerimientos de formación, producto del DNF, a fin de cuantificar las horas-hombre para la formación. ▪ Determinar las acciones de formación y estimar de costos anuales, para planificar y coordinar los procesos de contratación requeridos y material a necesitar. ▪ Definir estrategias de contratación y compra de consumibles, estableciendo alcance, propósitos, justificación y modalidad de la Normativa Interna de Contratación de PDVSA. ▪ Coordinar la elaboración de pliegos de Contratación estableciendo las condiciones de contratación, el cronograma, la invitación a empresas de las áreas de conocimientos requeridas, los criterios de evaluación técnica y económica de las ofertas, para su revisión y corrección por la Unidad de Contratación, antes de someterlo a la Comisión de Contrataciones área Puerto La Cruz. ▪ Coordinar la evaluación de las ofertas técnica y económica de las empresas e instituciones participantes en el proceso de contratación, aplicando los criterios establecidos en las condiciones y criterios, a fin de elaborar los informes respectivos dirigidos a la Comisión de Contrataciones. ▪ Coordinar la elaboración de contratos y someterlos a la revisión y visado de la Consultoría Jurídica de PDVSA, a fin de proceder con la firma de los mismos por el representante legal de la empresa contratista y PDVSA. ▪ Coordinar la administración de los contratos de las empresas, de criterios de equidad y calidad, controlando la ejecución de horas cursos. ▪ Supervisar al personal en el cumplimiento de los procesos de contratación, compra y suministros de materiales establecidos, velando por el cumplimiento del marco legal vigente, a fin de conducir procesos de transparentes, justos éticos y honestos. | | |

| | | |
|--|------------------------------|----------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| | | 2/2 |

Contexto y Relaciones

- La posición reporta directamente al Superintendente de Educación de Recursos Humanos.
- Al titular le reportan dos Analistas de Contratación y uno de Planificación y Control de Gestión.
- El ocupante del puesto se rige por políticas, normas y procedimientos emanados de la División de Finanzas y Contratación Corporativa y Regional, en materia de Contratación.
- El titular del puesto es supervisado de forma semanal, quincenal y mensual, sobre el avance de su trabajo, a través de reuniones, reportes y presentaciones en Power Point.
- El trabajo se realiza mayormente en ambientes de oficina.
- Mantiene relaciones internas con todas las gerencias de Refinación Oriente, en especial con la Gerencia de Recursos Humanos, Finanzas y Contratación Corporativa.
- Mantiene relaciones externas con empresas e instituciones educativas, a nivel nacional e internacional.
- Es responsable de la conservación adecuada de los equipos y mobiliario asignado a la Supervisión y su personal.
- Es responsable de autorizar cualquier compra de un material o lo referente al automóvil asignado al Centro.

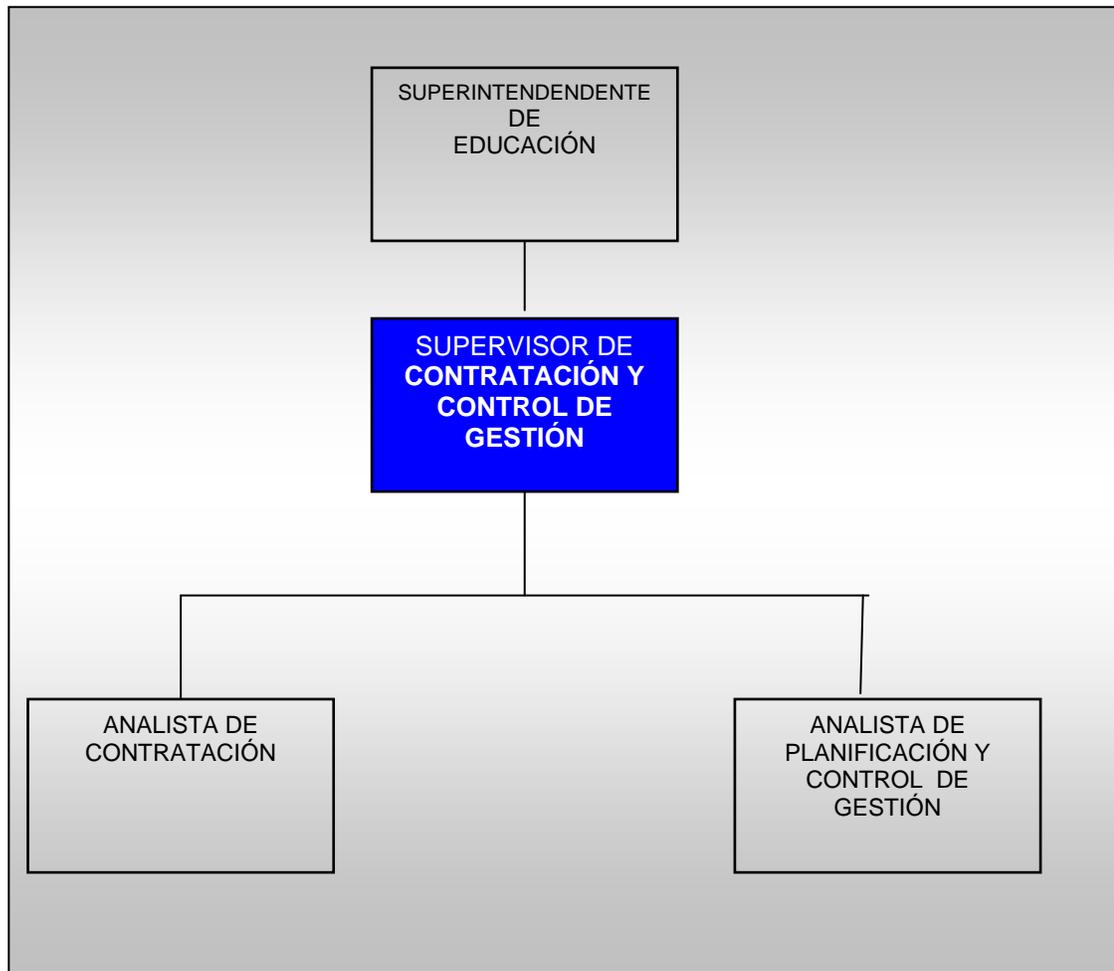
Requisitos para ocupar el puesto

Formación académica: Licenciado en Administración, abogado o profesional de áreas afines.

Experiencia: Mínimo 8 años de experiencia en el área de contratación y control de gestión, preferiblemente con experiencia en el área de supervisión de personal.

Competencias requeridas:

- Alto dominio de las competencias del proceso de Contratación; Leyes y normativas en la materia y procedimientos administrativos preferiblemente en la industria petrolera.
- Conocimientos sobre planificación de gestión.
- Conocimientos sobre técnicas de supervisión y liderazgo; planificación y programación; presupuesto; manejo de recurso; delegación, coordinación, control y seguimiento del trabajo.
- Habilidades para negociar.
- Cultura de servicio y atención al cliente.
- Creatividad.
- Conocimientos en el manejo de programas de computación.
- Dominio del Idioma inglés (leer, escuchar y hablar).
- Habilidades para comunicarse efectivamente con todos los niveles de la organización y establecer adecuadas relaciones interpersonales y de trabajo en equipo.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Sensibilidad social, visión de país e identificación con la nueva orientación de PDVSA.
- Solidaridad, honestidad, sentido de igualdad y humanismo.
- Visión del entorno.

Organigrama**Preparado por:**

Br. Carmen Montes Arria

Revisado por:Ileana Piñango
Superintendente de
Educación**Aprobado por:**Gerardo Ricardo
Gerente de Recursos
Humanos

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: 1/3 |
| Título del Cargo: Supervisor de Tecnología Educativa y Certificación | Fecha de Elaboración: 15/08/08 | |
| Título del Cargo del Supervisor: Superintendente de Educación | Fecha de Revisión: 15/09/08 | |
| Negocio/Filial: Refinación | Gerencia: Recursos Humanos | |
| Superintendencia: Educación | Unidad: Tecnología Educativa y Certificación | |
| Ubicación Geográfica: Estado Anzoátegui, Puerto La Cruz, Centro de Educación de Recursos Humanos. Primer piso. | | |
| Propósito General: Planificar, coordinar y supervisar los procesos de tecnología educativa y certificación ocupacional del personal de PDVSA Refinación Oriente y comunidades adyacentes, de acuerdo a las necesidades, los procedimientos y normativa vigente, con el fin de ofrecer los productos educativos requeridos y certificar la calificación ocupacional de los trabajadores y/o establecer programas de capacitación identificados. | | |
| Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir y analizar los requerimientos de formación, de acuerdo al problema planteado, los objetivos a lograr, las características de la audiencia, especificaciones, entre otros; a fin de identificar la solución educativa adecuada y asignar proyectos a desarrollar o contratar. ▪ Coordinar la elaboración y/o asesoría de proyectos de diseño instruccional o curricular, verificando el desarrollo y secuencia de objetivos, contenidos, estrategias y recursos de aprendizaje, técnicas, plan e instrumentos de evaluación y logística, a fin de entregar el producto solicitado bajo las especificaciones establecidas y los lineamientos curriculares de la Superintendencia de Educación. ▪ Coordinar y validar la elaboración de la programación de las pruebas de certificación ocupacional, de acuerdo a los requerimientos recibidos, prioridades, fechas, disponibilidad de espacios y facilitadores, a fin de enviarla a las Unidades de Contratación y Programación para su ejecución. ▪ Asesorar en materia de certificación ocupacional, de acuerdo a las necesidades, realizando entrevistas y análisis de la documentación respectiva, a fin de satisfacer los requerimientos de los trabajadores, comunidades y las organizaciones de PDVSA. ▪ Supervisar y orientar a los facilitadores, en su desempeño y en la administración de las pruebas de certificación ocupacional, ofreciendo recomendaciones de mejora en caso necesario, a fin de mantener en alto la calidad de las acciones de formación ofrecidas y transparencia de los procesos. ▪ Coordinar y supervisar la emisión de reportes de resultados de las acciones de formación y certificaciones ocupacionales a las instancias respectivas, proporcionando las recomendaciones necesarias, a fin ofrecer información confiable y oportuna. ▪ Coordinar las evaluaciones de entrada, de proceso y producto de los diseños instruccionales, (planes, manuales de participantes, recursos instruccionales e instrumentos de evaluación) y facilitadores de las empresas contratadas y de PDVSA, chequeando los informes realizados y haciendo seguimiento al cumplimiento de las mejoras sugeridas, a fin de acreditar y certificar la pertinencia y calidad de los mismos y ofrecer recomendaciones en caso necesario. | | |

| | | |
|--|------------------------------|----------------------------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: 2/3 |
|--|------------------------------|----------------------------------|

| |
|--|
| <p>Responsabilidades (Continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigar y evaluar las ofertas y últimas tendencias en materia educativa, utilizando las tecnologías de información y comunicación, a nivel nacional e internacional, con el fin de incorporarlos en los procesos de formación que ofrece la Superintendencia de Educación y responder con mayor calidad y pertinencia a los requerimientos de Refinación Oriente y el Plan de Negocios. ▪ Supervisar al personal en el cumplimiento de los procesos de tecnología educativa y certificación ocupacional establecidos, velar por el cumplimiento de los lineamientos corporativos y de la Superintendencia vigentes, a fin de conducir procesos de una manera transparente, justos, éticos y honestos. |
| <p>Contexto y Relaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La posición reporta directamente al Superintendente de Educación de Recursos Humanos. ▪ Al titular le reportan el Analistas de Tecnología Educativa y Analistas de Certificación Ocupacional. ▪ El ocupante del puesto se rige por políticas, normas y procedimientos emanados de la División Corporativa y Regional de Recursos Humanos, en materia de Educación, Desarrollo del Personal y Recursos Humanos en general. ▪ El titular del puesto es supervisado de forma semanal, quincenal y mensual sobre el avance de su trabajo, a través de reuniones, reportes y presentaciones. ▪ El trabajo se realiza mayormente en ambientes de oficina y áreas operacionales. ▪ Mantiene relaciones internas con todas las gerencias de Refinación Oriente, Gerencia de Recursos Humanos, Corporativas y Regionales. ▪ Mantiene relaciones externas con empresas e instituciones educativas a nivel nacional e internacional. ▪ Es responsable de la conservación adecuada de los equipos, herramientas y mobiliario asignado a la Supervisión y su personal. |
| <p>Requisitos para ocupar el puesto</p> <p>Formación académica: Licenciado Educación, Recursos Humanos, Relaciones Industriales o áreas afines, preferiblemente con postgrado en el área.</p> <p>Experiencia: Mínimo 5 años de experiencia en el área de tecnología educativa y certificación ocupacional, preferiblemente con experiencia en supervisión de personal.</p> <p>Competencias requeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alto dominio de las competencias del proceso de tecnología educativa, certificación ocupacional y normativas en la materia, desarrollo del talento humano, diseño curricular e instruccional, detección de necesidades de formación, modelo de competencias, planificación, programación, ejecución y coordinación de actividades académicas y proyectos. ▪ Conocimientos sobre técnicas de supervisión y liderazgo; planificación y programación; presupuesto; manejo de recursos; delegación, coordinación, control y seguimiento del trabajo. ▪ Visión del entorno. ▪ Habilidades para manejar conflictos. ▪ Cultura de servicio y atención al cliente. ▪ Creatividad. ▪ Conocimientos en el manejo de programas de computación. |



DESCRIPCION DE CARGOS

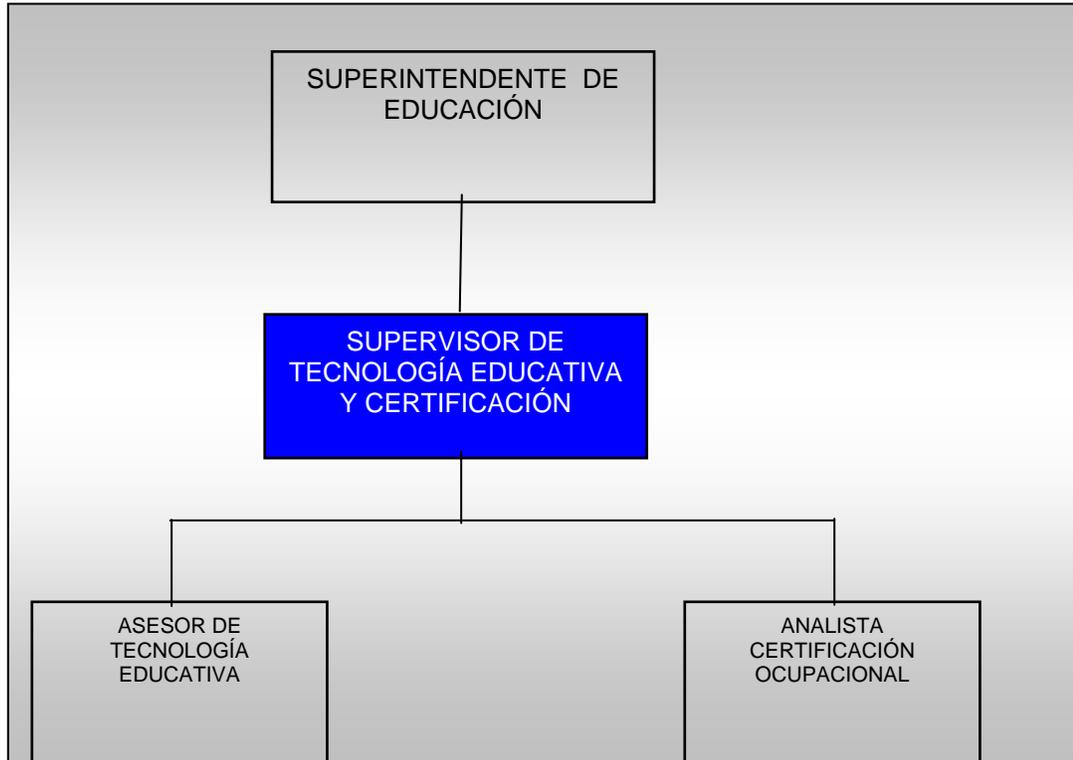
Código:

3/3

Competencias requeridas (Continuación):

- Domina el idioma inglés (leer, escuchar y hablar).
- Habilidades para comunicarse efectivamente con todos los niveles de la organización y establecer adecuadas relaciones interpersonales y de trabajo en equipo.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Sensibilidad social, visión de país e identificación con la nueva orientación de PDVSA.
- Solidaridad, sentido de igualdad, honestidad y humanismo.

Organigrama



Preparado por:

Br. Carmen Montes Arria

Revisado por:

Ileana Piñango
Superintendente de
Educación

Aprobado por:

Gerardo Ricardo
Gerente de Recursos
Humanos

| | | |
|--|------------------------------|----------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| | | 1/3 |

| | |
|--|--|
| Título del Puesto: Analista de Contratación | Fecha de Elaboración: 15/08/08 |
| Título del Cargo del Supervisor: Supervisor de Contratación y Control de Gestión | Fecha de Revisión: 15/09/08 |
| Negocio/Filial: Refinación | Gerencia: Recursos Humanos |
| Superintendencia: Educación | Unidad: Contratación |

Ubicación Geográfica: Estado Anzoátegui, Puerto La Cruz, Centro de Educación de Recursos Humanos. Primer piso.

Propósito General:

Planificar y ejecutar los procesos de contratación de los servicios profesionales de educación y formación del personal de PDVSA Refinación Oriente y comunidades adyacentes, de acuerdo a los resultados de la detección de necesidades de formación, a la normativa interna y el marco legal vigente, a fin de dar respuesta al cumplimiento de la programación de acciones de formación.

Responsabilidades:

- Recibir y analizar los requerimientos de formación, producto del DNF, a fin de cuantificar las horas-hombre formación, acciones de formación y estimado de costos, anualmente, para planificar y coordinar los procesos de contratación requeridos.
- Definir estrategias de contratación, estableciendo alcance, propósitos, justificación y modalidad de contratación de acuerdo a la Normativa Interna de Contratación de PDVSA.
- Elaborar pliegos de contratación estableciendo las condiciones de contratación, cronograma, las empresas a invitar de acuerdo a las áreas de conocimientos requeridas, los criterios de evaluación técnica y económica de las ofertas, para su revisión y corrección por la Unidad de Contratación antes de someterlo a la Comisión de Contrataciones área Puerto La Cruz.
- Coordinar con el equipo designado la evaluación de las ofertas técnica y económica de las empresas e instituciones participantes en el proceso de contratación, aplicando los criterios establecidos en las condiciones y criterios, a fin de elaborar los informes respectivos dirigidos a la Comisión de Contrataciones.
- Elaborar contratos y someterlo a la revisión y visado de la Consultoría Jurídica de PDVSA, a fin de proceder con la firma de los mismos, por el representante legal de la empresa contratista y PDVSA.
- Apoyar el proceso de cuentas por pagar y gestionar las cuentas por cobrar a filiales, negocios o empresas mixtas de la Corporación, por los servicios prestados, a fin de cumplir con los compromisos establecidos y ejecutar los presupuestos de las gerencias negocios clientes.
- Administrar los contratos de las empresas, de acuerdo a criterios de equidad y calidad, controlando la ejecución de horas cursos y finalmente cerrar los contratos al culminar las actividades o la duración del mismo y emitir resultados de evaluación al Registro Nacional de Contratista.

| | | |
|--|------------------------------|----------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| | | 2/3 |

Contexto y Relaciones

- La posición reporta directamente al Supervisor de Contratación y Control de Gestión.
- El ocupante del puesto se rige por políticas, normas y procedimientos emanados de la División de Finanzas, Contratación Corporativa y Regional, en materia de Contratación.
- El titular del puesto es supervisado de forma semanal, quincenal y mensual, sobre el avance de su trabajo, a través de reuniones, reportes y presentaciones en Power Point.
- El trabajo se realiza mayormente en ambientes de oficina.
- Mantiene relaciones internas con todas las gerencias de Refinación Oriente.
- Mantiene relaciones externas con empresas e instituciones educativas, a nivel nacional e internacional.
- Es responsable de la conservación adecuada de los equipos y mobiliario asignado.

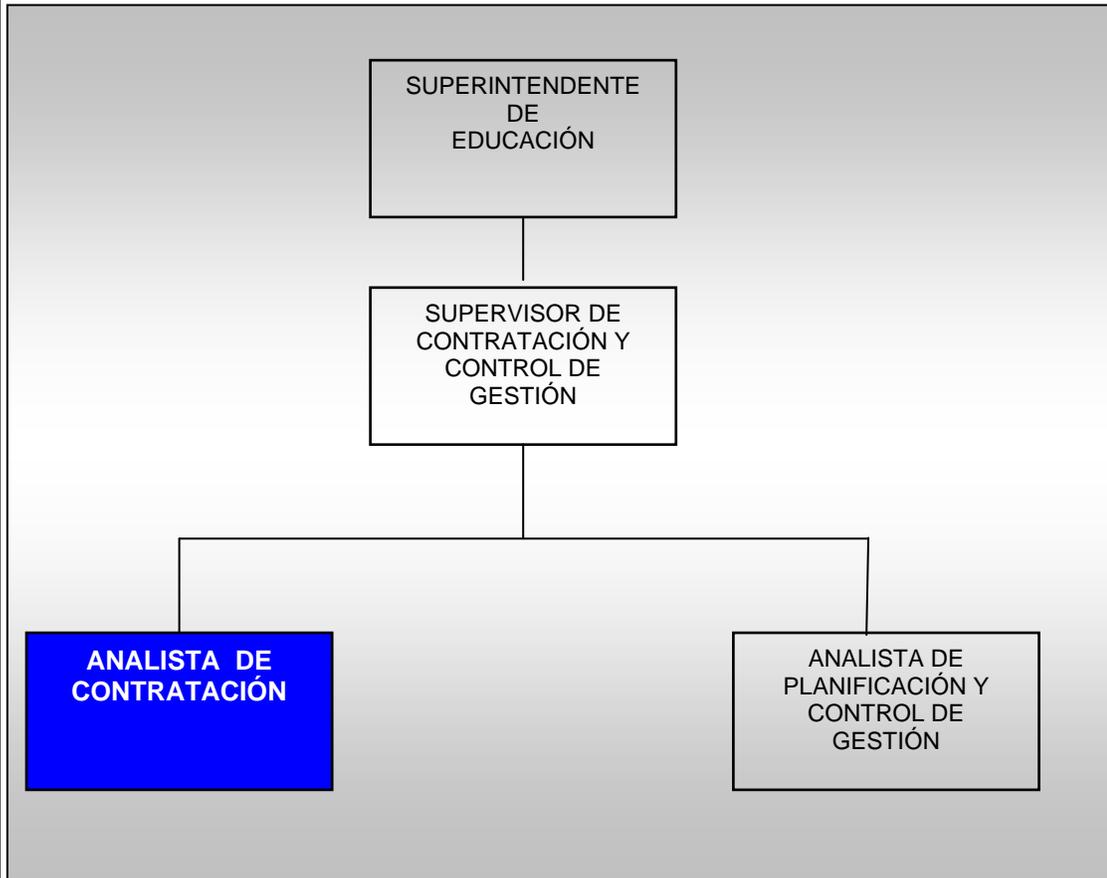
Requisitos para ocupar el puesto

Formación académica: Licenciado en Administración, Abogado o áreas afines.

Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia en el área de contratación.

Competencias requeridas:

- Dominio del proceso de Contratación, Leyes y normativas en la materia, procedimientos administrativos preferiblemente en la industria petrolera.
- Conocimientos sobre proceso de pago a proveedores y manejo de Sap.
- Manejo general de los procesos de formación del personal, evaluación de proveedores didácticos, facilitadores y materiales instruccionales.
- Habilidades para negociar.
- Cultura de servicio y atención al cliente.
- Conocimientos en el manejo de programas de computación.
- Dominio del idioma inglés (leer, escuchar y hablar).
- Habilidades para comunicarse efectivamente con todos los niveles de la organización y establecer adecuadas relaciones interpersonales y de trabajo en equipo.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Creatividad, sensibilidad social, visión de país e identificación con la nueva orientación de PDVSA.
- Solidaridad, honestidad, sentido de igualdad y humanismo.

Organigrama**Preparado por:**

Br. Carmen Montes Arria

Revisado por:Ileana Piñango
Superintendente de
Educación**Aprobado por:**Gerardo Ricardo
Gerente de Recursos
Humanos

| | | |
|--|------------------------------|----------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| | | 1/3 |

| | |
|---|---|
| Título del Puesto: Asesor de Tecnología Educativa | Fecha de Elaboración: 15/08/08 |
| Título del Cargo del Supervisor: Supervisor de Tecnología Educativa y Certificación | Fecha de Revisión: 15/09/08 |
| Negocio/Filial: Refinación | Gerencia: Recursos Humanos |
| Superintendencia: Educación | Unidad: Tecnología Educativa y Certificación |

Ubicación Geográfica: Estado Anzoátegui, Puerto La Cruz, Centro de Educación de Recursos Humanos. Primer piso.

Propósito General:

Planificar, diseñar y ejecutar los procesos de tecnología educativa y certificación ocupacional del personal de PDVSA Refinación Oriente y comunidades adyacentes, de educativos requeridos y certificar la calificación ocupacional de los trabajadores y/o establecer programas de capacitación identificados.

Responsabilidades:

- Recibir y analizar los requerimientos de formación, de acuerdo con el problema planteado, los objetivos a lograr, las características de la audiencia, las especificaciones, entre otros, a fin de identificar y proponer la solución educativa adecuad.
- Elaborar y/o asesorar proyectos de diseño instruccional o curricular, estableciendo el desarrollo y secuencia de objetivos, contenidos, estrategias y recursos de aprendizaje, técnicas, plan e instrumentos de evaluación y logística, a fin de entregar el producto solicitado bajo las especificaciones establecidas y los lineamientos curriculares de la Superintendencia de Educación.
 - Realizar evaluaciones de entrada, de proceso y producto de los diseños instruccionales, (planes, manuales de participantes, recursos instruccionales e instrumentos de evaluación) y facilitadores de las empresas contratadas y de PDVSA, elaborando informes y haciendo seguimiento al cumplimiento de las mejoras sugeridas, a fin de acreditar la pertinencia, calidad de los mismos, mantener en alto la calidad de las acciones de formación ofrecidas y ofrecer recomendaciones en caso necesario.
 - Emitir reportes de resultados de ejecución de las acciones de formación a las instancias respectivas, en cuanto al desempeño de los participantes, facilitadores, logro de los aprendizajes, logística, entre otros, proporcionando las recomendaciones necesarias, a fin ofrecer información confiable y oportuna que permita la toma de decisiones.
 - Investigar, evaluar ofertas y últimas tendencias en materia educativa, utilizando las tecnologías de información y comunicación, a nivel nacional e internacional; con el fin de incorporarlos en los procesos de formación que ofrece la Superintendencia de Educación y responder con mayor calidad y pertinencia a los requerimientos de Refinación Oriente y el Plan de Negocios.

Contexto y Relaciones

- La posición reporta directamente al Supervisor de Tecnología Educativa y Certificación.

| | | |
|--|------------------------------|----------------------------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: 2/3 |
|--|------------------------------|----------------------------------|

Contexto y Relaciones (Continuación)

- El ocupante del puesto se rige por políticas, normas y procedimientos emanados de la División Corporativa y Regional de Recursos Humanos, en materia de Educación, Desarrollo del Personal y Recursos Humanos en general.
- El titular del puesto es supervisado de forma quincenal y mensual sobre el avance de su trabajo, a través de reuniones, reportes y presentaciones.
- El trabajo se realiza mayormente en ambientes de oficina y áreas operacionales.
- Mantiene relaciones internas con todas las gerencias de Refinación Oriente, Gerencia de RRHH Corporativas y Regionales.
- Mantiene relaciones externas con empresas e instituciones educativas a nivel nacional e internacional.
- Es responsable de la conservación adecuada de los equipos, herramientas y mobiliario asignado.

Requisitos para ocupar el puesto

Formación académica: Licenciado en Educación o Pedagogo. Con postgrado en el área.

Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia en el área de tecnología educativa.

Competencias requeridas:

- Dominio del proceso de tecnología educativa; certificación ocupacional; desarrollo del talento humano; diseño curricular e instruccional; detección de necesidades de formación; modelo de competencias; planificación, programación, ejecución y coordinación de actividades académicas y de proyectos.
- Conocimientos sobre planificación, programación, coordinación, control y seguimiento del trabajo.
- Cultura de servicio y atención al cliente.
- Creatividad.
- Conocimientos en el manejo de programas de computación.
- Dominio del idioma inglés (leer, escuchar y hablar).
- Habilidades para comunicarse efectivamente con todos los niveles de la organización y establecer adecuadas relaciones interpersonales y de trabajo en equipo.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Sensibilidad social, visión de país e identificación con la nueva orientación de PDVSA.
- Solidaridad, sentido de igualdad, honestidad y humanismo.

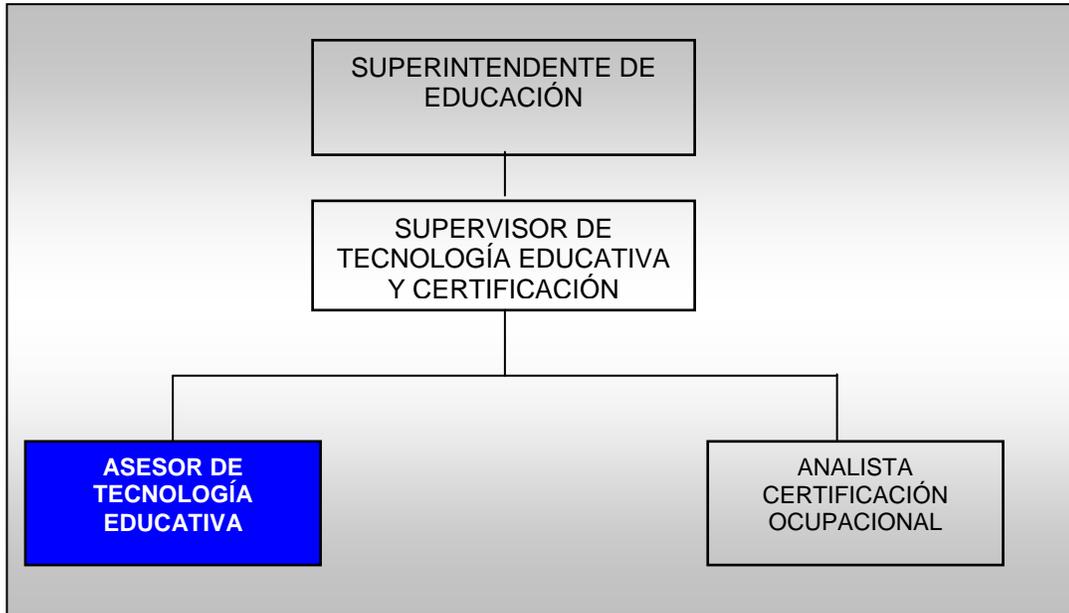


DESCRIPCION DE CARGOS

Código:

3/3

Organigrama



Preparado por:

Br. Carmen Montes Arria

Revisado por:

Ileana Piñango
Superintendente de
Educación

Aprobado por:

Gerardo Ricardo
Gerente de Recursos
Humanos

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: 1/3 |
| Título del Puesto: Analista de Certificación Ocupacional | Fecha de Elaboración: 15/08/08 | |
| Título del Cargo del Supervisor: Supervisor de Tecnología Educativa y Certificación | Fecha de Revisión: 15/09/08 | |
| Negocio/Filial: Refinación | Gerencia: Recursos Humanos | |
| Superintendencia: Educación | Unidad: Certificación Ocupacional | |
| Ubicación Geográfica: Estado Anzoátegui, Puerto La Cruz, Centro de Educación de Recursos Humanos. Primer piso. | | |
| Propósito General: Planificar y ejecutar los procesos de certificación ocupacional del personal de PDVSA Refinación Oriente y comunidades adyacentes, de acuerdo a los requerimientos, los procedimientos y normativa vigente, con el fin de certificar la calificación ocupacional de los trabajadores y/o establecer programas de capacitación identificados. | | |
| Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir y verificar documentos de las personas que requieren la certificación ocupacional, entrevistando a la persona solicitante para validar si tiene competencias para optar por la certificación requerida o asesorar sobre el oficio que le corresponde, en los días de atención a la comunidad, a fin de determinar los requerimientos de pruebas de certificación ocupacional. ▪ Elaborar semestral y trimestralmente la programación de las pruebas de certificación ocupacional, de acuerdo con los requerimientos recibidos, prioridades, fechas, disponibilidad de espacios y facilitadores, a fin de enviarla a Contratación para la asignación de facilitadores y a Programación para su ejecución. ▪ Nominar a los participantes y verificar cada una de las personas a certificar, chequeando si tienen certificaciones anteriores, registrándolos o actualizando sus datos en el Sistema Automatizado de Certificación Ocupacional (SACO), a fin de asignar al participante el oficio a certificar con sus datos de identificación y convocar al participante para el día de la prueba. ▪ Emitir las pruebas de certificación teórica y práctica, de acuerdo al número de participantes y codificadas; a fin de identificar las pruebas, garantizar la confidencialidad y validez de las mismas ▪ Orientar a los facilitadores en la administración de las pruebas, tanto teóricas como prácticas, ofreciendo instrucciones sobre la correcta administración de la misma, a fin de minimizar errores en su llenado y su correcto uso. ▪ Aplicar la prueba de certificación ocupacional a los participantes, a través del facilitador, ofreciendo las instrucciones adecuadas, aclarando dudas y cuidando el proceso, a fin de garantizar la validez y confidencialidad del mismo, posteriormente recibir las pruebas contadas y numeradas, incluyendo las no usadas. ▪ Procesar pruebas teóricas y prácticas, apoyándose en el SACO y el lector óptico, a fin de emitir reportes de resultados, enviarlos vía correo electrónico a los solicitantes de la certificación y emitir carnets de certificación ocupacional a los trabajadores aprobados, dejando constancia por escrito. | | |

| | | |
|--|------------------------------|----------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| | | 2/3 |

Contexto y Relaciones

- La posición reporta directamente al Supervisor de Tecnología Educativa y Certificación.
- El ocupante del puesto se rige por políticas, normas y procedimientos emanados de la División Corporativa y Regional de Recursos Humanos.
- El titular del puesto es supervisado de forma semanal, quincenal y mensual, sobre el avance de su trabajo, a través de reuniones, reportes y presentaciones en Power Point.
- El trabajo se realiza mayormente en ambientes de oficina y áreas operacionales.
- Mantiene relaciones internas con todas las gerencias de Refinación Oriente, Gerencia de Recursos Humanos Corporativas.
- Mantiene relaciones externas con empresas e instituciones educativas, a nivel nacional.
- Es responsable de la conservación adecuada de los equipos, herramientas y mobiliario asignado.

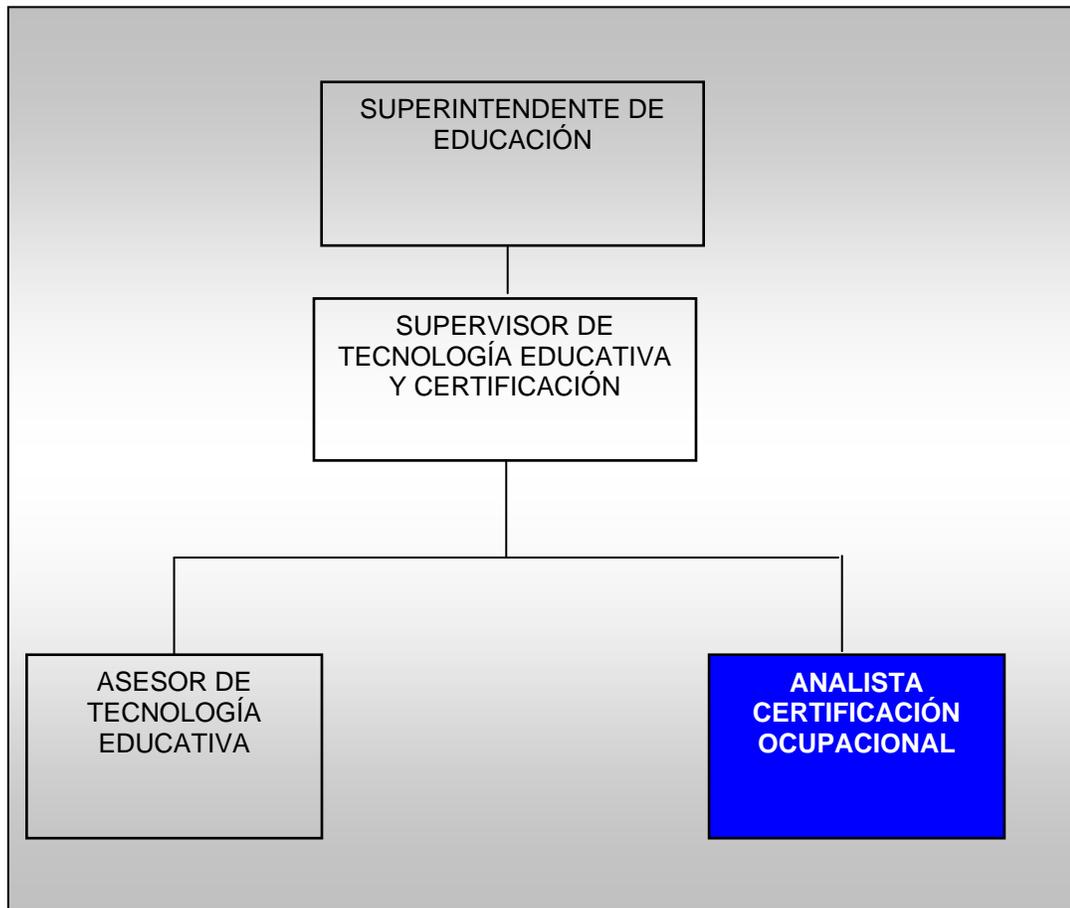
Requisitos para ocupar el puesto

Formación académica: Licenciado en Educación, Recursos Humanos o áreas afines.

Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en tecnología educativa o certificación ocupacional.

Competencias requeridas:

- Dominio del proceso de Certificación Ocupacional, elaboración, validación de pruebas y normativas en la materia.
- Dominio de las categorías de los oficios a evaluar y certificar.
- Conocimientos sobre planificación, programación, control y seguimiento del trabajo.
- Habilidades para manejar conflictos, trabajar bajo presión y solución de problemas.
- Cultura de servicio y atención al cliente.
- Conocimientos en el manejo de programas de computación.
- Habilidades para comunicarse efectivamente con todos los niveles de la organización y con miembros de las comunidades.
- Disposición para establecer adecuadas relaciones interpersonales y trabajar en equipo.
- Sensibilidad social, visión de país e identificación con la nueva orientación de PDVSA.
- Solidaridad, sentido de igualdad y humanismo.

Organigrama**Preparado por:**

Br. Carmen Montes Arria

Revisado por:Ileana Piñango
Superintendente de
Educación**Aprobado por:**Gerardo Ricardo
Gerente de Recursos
Humanos

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: 1/3 |
| Título del Puesto: Asistente de Atención Integral al Cliente | Fecha de Elaboración: 15/08/08 | |
| Título del Cargo del Supervisor: Supervisor de Programación y Ejecución | Fecha de Revisión: 15/09/08 | |
| Negocio/Filial: Refinación | Gerencia: Recursos Humanos | |
| Superintendencia: Educación | Unidad: Programación y Ejecución de Acciones de Formación. | |
| Ubicación Geográfica: Estado Anzoátegui, Puerto La Cruz, Centro de Educación de Recursos Humanos. Primer piso. | | |
| Propósito General: Ofrecer apoyo integral y orientaciones a los participantes, facilitadores y usuarios en general de las acciones de formación y reuniones ejecutadas en el Centro de Educación, con el fin de satisfacer sus requerimientos en cuanto a educación y logística, ofreciendo un servicio de alta calidad, oportuno y seguro. | | |
| Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la apertura, protocolo y seguimiento a la ejecución de las acciones de formación y atender requerimientos de participantes y facilitadores (copias, llamadas telefónicas, impresiones, entre otros), ofreciendo un servicio y atención de alta calidad, buscando la máxima satisfacción del cliente. ▪ Emitir el control de asistencia y entregar el mismo al facilitador, así como los tickets de almuerzo, e informar al programador(a) desviaciones detectadas en la lista de postulados (inclusiones y faltas), a fin disponer de información confiable sobre la ejecución y satisfacer necesidades. ▪ Realizar control y seguimiento del servicio de alimentación y reproducción requerido, verificando la calidad y oportunidad de los mismos, a fin de identificar desviaciones y ofrecer soluciones inmediatas para responder a lo esperado. ▪ Entregar las pruebas de Certificación Ocupacional al facilitador, en sus manos, guardando confidencialidad y prudencia con las mismas, para su aplicación, recibir pruebas por parte del facilitador y entregarlas en Certificación Ocupacional y dejar constancia, a fin de garantizar la validez de las mismas. ▪ Emitir certificados de asistencia o aprobación a los participantes y al facilitador por su apoyo en los casos requeridos, entregándolos al final las actividades, a fin de que el participante obtenga la evidencia de la actividad cumplida. ▪ Aplicar el instrumento de Evaluación Reactiva a los participantes, ofreciendo claramente las instrucciones para su llenado y procesar la información, a fin de obtener los resultados de la actividad. ▪ Entregar resultados de la evaluación reactiva semanalmente al Departamento de Tecnología Educativa, en electrónico, para el análisis correspondiente, a fin de disponer de información que permita medir la calidad de las acciones de formación ejecutadas. ▪ Elaborar el reporte semanal de ejecución de acciones de formación y empresas contratadas, en el formato establecido para ello y enviarlo a los departamentos correspondientes (Superintendencia, Unidad de Planificación, Control y Gestión, Contratación y Programación), a fin de ofrecer el insumo para el informe de gestión de la Superintendencia. | | |

| | | |
|--|------------------------------|----------------------------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: 2/3 |
|--|------------------------------|----------------------------------|

Contexto y Relaciones

- La posición reporta directamente al Supervisor de Programación y Ejecución.
- El ocupante del puesto se rige por políticas, normas y procedimientos de la Gerencia de Recursos Humanos y Superintendencia de Educación.
- El titular del puesto es supervisado de forma semanal y mensual, así como también, a través de reuniones, reportes y notas e-mail.
- El trabajo se realiza mayormente en ambientes de oficina y áreas operacionales.
- Mantiene relaciones internas con todas las unidades de la Superintendencia de Educación.
- Mantiene relaciones con los facilitadores de las empresas e instituciones educativas, a nivel nacional e internacional.
- Es responsable de la conservación adecuada de los equipos, herramientas y mobiliario asignado, así como también de todos los materiales instruccionales necesario para la ejecución de las acciones de formación.

Requisitos para ocupar el puesto

Formación académica: TSU en Recursos Humanos, Relaciones Industriales o áreas afines.

Experiencia: Preferiblemente con dos años de experiencia en el área de atención a clientes, planificación y organización de eventos, logística.

Competencias requeridas:

- Conocimientos sobre protocolo e imagen corporativa
- Cultura de servicio y atención al cliente
- Conocimientos sobre Planificación, organización y logística de eventos especiales
- Normas y políticas que se manejan en la Gerencia de Recursos Humanos y la Superintendencia de Educación
- Planificación del trabajo y administración del tiempo.
- Habilidades para manejar conflictos y capacidad de solución de problemas de baja complejidad.
- Saber expresarse oralmente.
- Conocimientos en el manejo de programas de computación.
- Dominio del idioma inglés (leer, escuchar y hablar).
- Actitudes como: Cordialidad, amabilidad y cortesía, detallista, proactividad, honestidad, prudencia, confidencialidad, responsabilidad y puntualidad.
- Conciencia de costos.
- Habilidades trabajar en equipo y comunicarse efectivamente con todos los niveles de la organización y establecer adecuadas relaciones interpersonales .
- Habilidad para trabajar bajo presión, sensibilidad social, visión de país e identificación con la nueva orientación de PDVSA.
- Solidaridad, sentido de igualdad y humanismo.



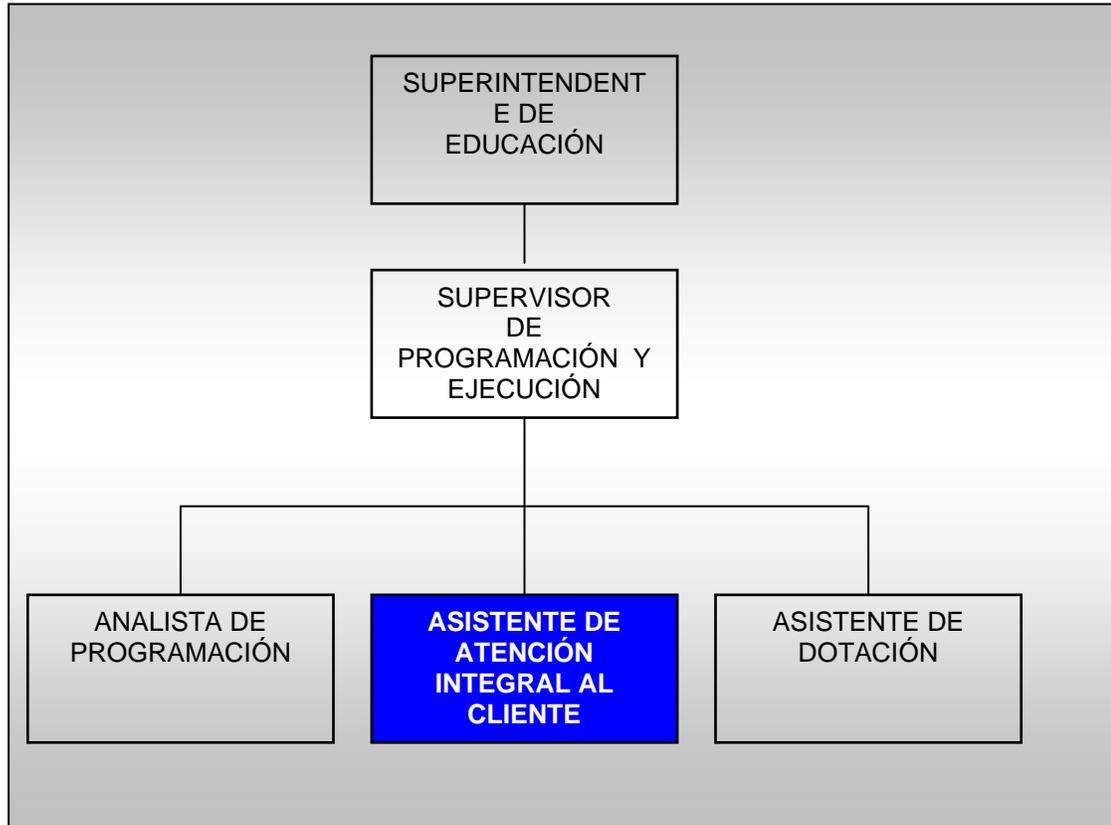
PDVSA

DESCRIPCION DE CARGOS

Código:

3/3

Organigrama



Preparado por:

Br. Carmen Montes Arria

Revisado por:

Ileana Piñango
Superintendente de
Educación

Aprobado por:

Gerardo Ricardo
Gerente de Recursos
Humanos

| | | |
|--|--|---------------------------|
|  | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: 1/3 |
| Título del Puesto: Asistente de Dotación | Fecha de Elaboración: 15/08/08 | |
| Título del Cargo del Supervisor: Supervisor de Programación y Ejecución | Fecha de Revisión: 15/09/08 | |
| Negocio/Filial: Refinación | Gerencia: Recursos Humanos | |
| Superintendencia: Educación | Unidad: Programación y Ejecución de Acciones de Formación | |
| Ubicación Geográfica: Estado Anzoátegui, Puerto La Cruz, Centro de Educación de Recursos Humanos. Primer piso. | | |
| Propósito General: Dotar, acondicionar e inspeccionar los ambientes instruccionales de acuerdo a requerimientos exigidos por la planificación de las diferentes actividades de formación, reuniones y eventos; así mismo, ofrecer atención, apoyo integral y personalizado a los participantes, facilitadores y usuarios en general del Centro de Educación, en cuanto al manejo y funcionamiento de los equipos y herramientas instruccionales. | | |
| Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrar el Archivo Central de las matrices de los materiales instruccionales, y mantener actualizado el inventario, a fin de disponer de información fidedigna de la existencia y características de las mismas. ▪ Realizar la dotación y acondicionamiento de las aulas de acuerdo con los requerimientos exigidos por la planificación de las diferentes actividades de formación, reuniones y eventos antes del inicio de la misma, verificando la calidad de los materiales y equipos. ▪ Inspeccionar los ambientes instruccionales en cuanto a: iluminación, pintura, aire acondicionado, alfombras, ventanas, cielos rasos, mobiliario en general, mantenimiento, higiene y limpieza, a fin de tomar las acciones correctivas, en caso de ser requerido. ▪ Validar las condiciones de los equipos: vídeo beam, computadoras, sistemas de sonido, micrófonos (alámbricos, inalámbricos y de valita), para las actividades que lo requieran; así como otros recursos instruccionales, como: sacapuntas eléctricos, pizarras acrílicas, pantalla de proyección, rotafolios, a fin de solicitar el mantenimiento preventivo o correctivo. ▪ Ofrecer atención, servicio y apoyo integral a los participantes, facilitadores y usuarios en general, durante la ejecución de las acciones de formación, en todo lo relacionado con la dotación, mobiliario, equipos y recursos instruccionales. ▪ Mantener actualizado el inventario del mobiliario y equipos, su ubicación, estado y horas uso, realizando inspecciones en sitio, con el fin de determinar el tiempo estimado de su reemplazo y su registro adecuado. | | |
| Contexto y Relaciones <ul style="list-style-type: none"> ▪ La posición reporta directamente al Supervisor de Programación y Ejecución. ▪ El ocupante del puesto se rige por políticas, normas y procedimientos de la Gerencia de Recursos Humanos y Superintendencia de Educación. ▪ El titular del puesto es supervisado de forma semanal, durante el proceso y en contacto directo con las actividades del trabajador así como también, a través de reuniones, reportes y notas e-mail. ▪ El trabajo se realiza mayormente en ambientes de oficina y áreas operacionales. ▪ Mantiene relaciones internas con todas las unidades de la Superintendencia de Educación. | | |

| | | |
|--|------------------------------|----------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| | | 2/3 |

Contexto y Relaciones (Continuación):

- Mantiene relaciones con los facilitadores de las empresas e instituciones educativas, a nivel nacional e internacional.
- Es responsable de la conservación adecuada de los equipos, herramientas y mobiliario asignado, así como también de todos los materiales y equipos instruccionales necesario para la ejecución de las acciones de formación.
- Se rige por normas y políticas que se manejan en la Gerencia de Recursos Humanos y la Superintendencia de Educación.

Requisitos para ocupar el puesto

Formación académica: TSU en Informática, TSU en Recursos Humanos o Relaciones Industriales.

Experiencia: Preferiblemente con dos años de experiencia en el área de atención a clientes, planificación y organización de eventos, logística y en manejo de recursos audiovisuales y de computación.

Competencias requeridas:

- Cultura de servicio y atención al cliente
- Conocimientos sobre planificación del trabajo y administración del tiempo.
- Habilidades para manejar conflictos y capacidad de solución de problemas de baja complejidad.
- Capacidad para expresarse correctamente oralmente.
- Conocimientos en el manejo de programas de computación.
- Dominio del idioma inglés (leer, escuchar y hablar).
- Actitudes como: cordialidad, amabilidad y cortesía, detallista, proactividad, honestidad, prudencia, confidencialidad, responsabilidad y puntualidad.
- Conciencia de costos.
- Habilidades trabajar en equipo y comunicarse efectivamente con todos los niveles de la organización y establecer adecuadas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar bajo presión, sensibilidad social, visión de país e identificación con la nueva orientación de PDVSA.
- Solidaridad, sentido de igualdad y humanismo.



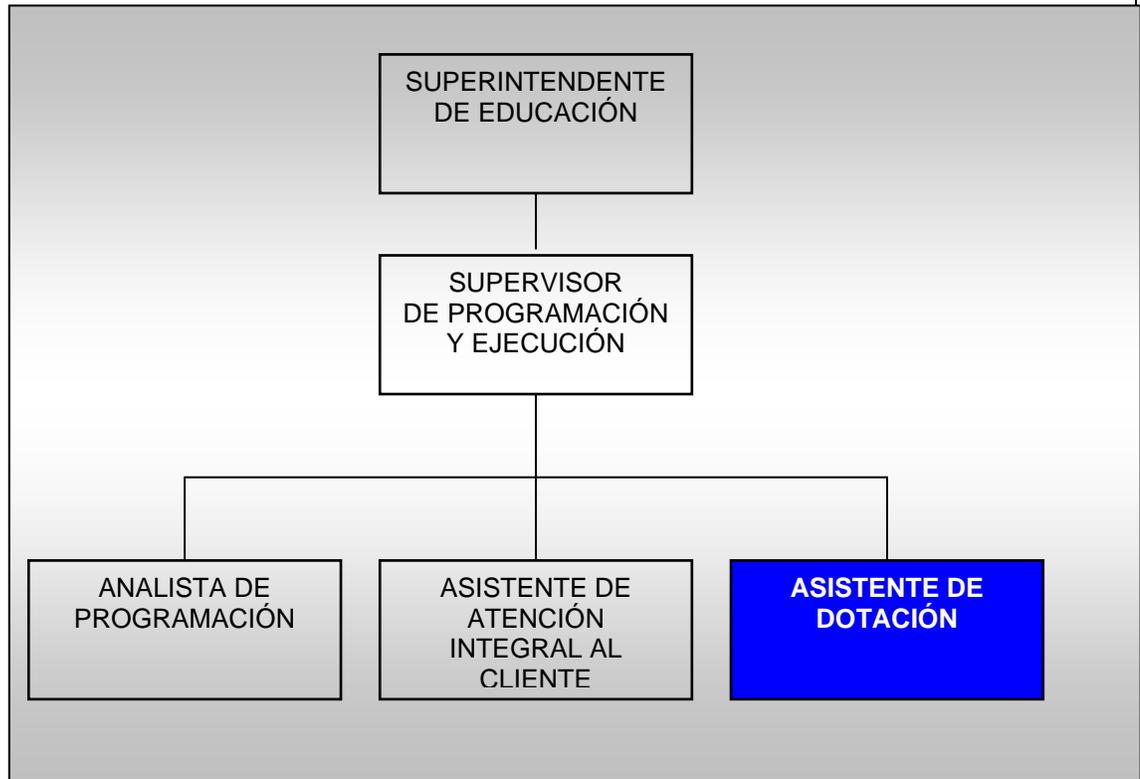
PDVSA

DESCRIPCION DE CARGOS

Código:

3/3

Organigrama



Preparado por:

Br. Carmen Montes Arria

Revisado por:

Ileana Piñango
Superintendente de
Educación

Aprobado por:

Gerardo Ricardo
Gerente de Recursos
Humanos

| | | |
|--|--|----------------|
|  | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| Título del Puesto: Analista de Programación | Fecha de Elaboración: 15/08/08 | |
| Título del Cargo del Supervisor: Supervisor de Programación y Ejecución | Fecha de Revisión: 15/09/08 | |
| Negocio/Filial: Refinación | Gerencia: Recursos Humanos | |
| Superintendencia: Educación | Unidad: Programación y Ejecución de Acciones de Formación | |
| Ubicación Geográfica: Estado Anzoátegui, Puerto La Cruz, Centro de Educación de Recursos Humanos. Primer piso. | | |
| Propósito General: Programar, coordinar y realizar seguimiento a las acciones de formación ejecutadas en el Centro de Educación de Recursos Humanos de acuerdo a los resultados de la Detección de Necesidades de Formación (DNF), del personal de PDVSA Refinación y de los requerimientos de las comunidades adyacentes | | |
| Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar los resultados de la Detección de Necesidades de Formación (DNF) y determinar requerimientos, por prioridad de ejecución, cantidad de trabajadores solicitantes, competencias clave a desarrollar, realizando reuniones con los supervisores de las gerencias y puntos focales, a fin de delimitar los insumos para la programación. ▪ Elaborar la programación trimestral de acciones de formación a ejecutar, con base en los resultados de la Detección de Necesidades de Formación (DNF), coordinando la asignación de aulas, recursos y materiales, número de participantes a atender y personal responsable de la ejecución. ▪ Programar en el Sistema de Gestión de Acciones de Formación (SIGAFOR), las acciones de formación con los postulados obtenidos del DNF, enviando vía electrónica la postulación al supervisor y al participante para su posterior aprobación o rechazo, a fin de confirmar la ejecución de acuerdo al número de participantes requeridos. ▪ Planificar y coordinar logística de acciones de formación de acuerdo con los requerimientos de: visitas a campo, viajes de facilitador, traducción simultánea, equipos y materiales especiales, transporte, alimentación, a fin de cumplir con los objetivos de aprendizaje. ▪ Realizar seguimiento a la ejecución de la acción de formación, y del DNF en general, en cuanto a asistentes, inasistentes, retiros e ingresos, manteniendo contacto permanente con el personal de Atención Integral al Cliente, durante el desarrollo de la actividad, a fin de tomar las medidas correctivas en el proceso. ▪ Realizar la programación y coordinación de la nominación del personal a las acciones de formación, dictadas por empresas externas a PDVSA, manteniendo la comunicación con éstas para definir aspectos administrativos y logísticos, a fin de garantizar la participación del trabajador en las acciones de formación. | | |
| Contexto y Relaciones <ul style="list-style-type: none"> ▪ La posición reporta directamente al Supervisor de Programación y Ejecución. ▪ El ocupante del puesto se rige por políticas, normas y procedimientos emanados de la División de RRHH Corporativa y Regional, en materia de Educación y Desarrollo del Personal. | | |

| | | |
|--|------------------------------|----------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| | | 2/3 |

Contexto y Relaciones (Continuación);

- El titular del puesto es supervisado de forma semanal, quincenal y mensual, a través de reuniones, reportes, notas e-mail y directamente en el trabajo.
- El trabajo se realiza mayormente en ambientes de oficina y requiere de visitas periódicas a las áreas operaciones.
- Mantiene relaciones internas con todas las unidades de la Superintendencia de Educación Gerencias de Refinación Oriente, Gerencia Corporativa de RRHH.
- Mantiene relaciones con los facilitadores de las empresas e instituciones educativas a nivel nacional o internacional.
- Es responsable de la conservación adecuada de los equipos, herramientas, mobiliario asignados a su cargo.

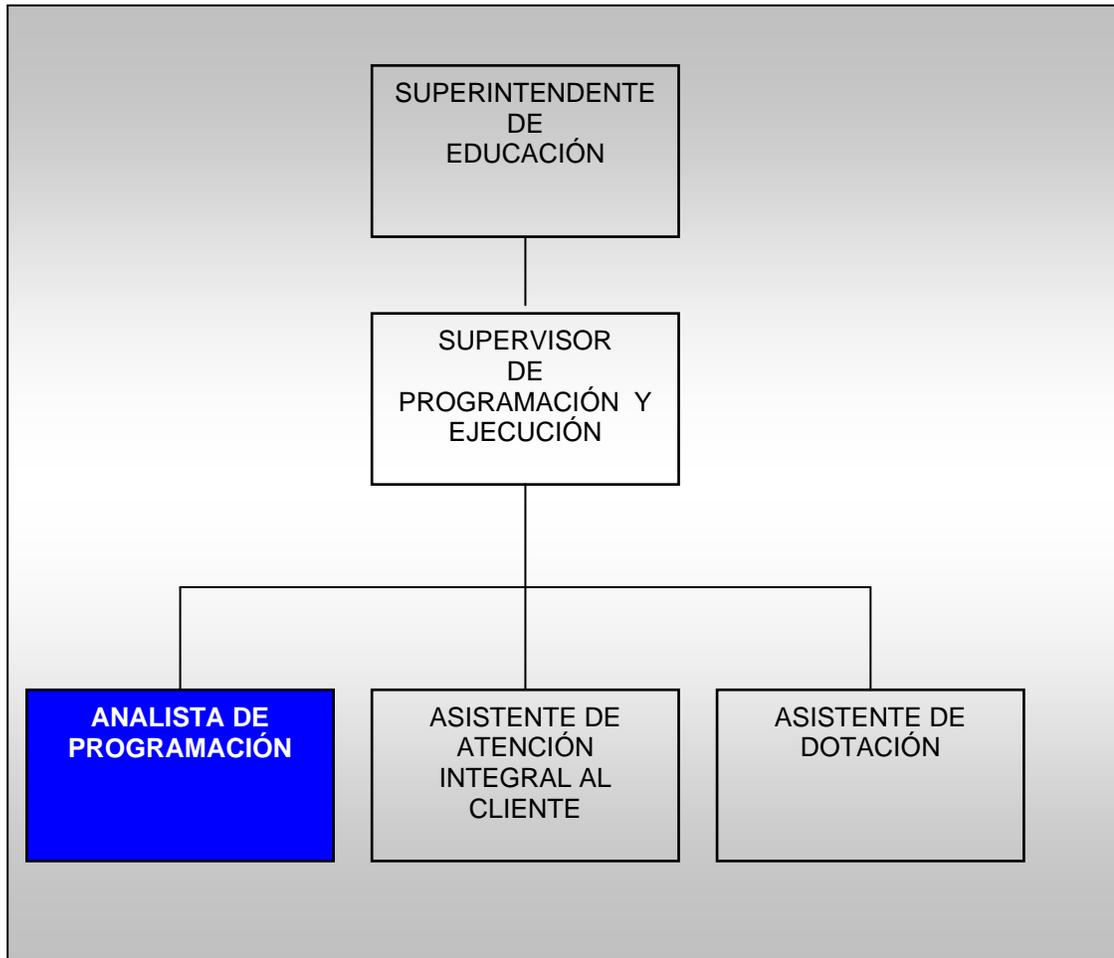
Requisitos para ocupar el puesto:

Formación académica: Licenciado En Relaciones Industriales, Recursos Humanos, Educación o áreas a fines

Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia en el área de recursos humanos, preferiblemente.

Competencias requeridas:

- Conocimientos sobre planificación, programación y logística del adiestramiento.
- Conocimientos sobre presupuesto, manejo de recursos de formación y logística de acciones de formación y eventos.
- Conocimientos sobre coordinación, control y seguimiento del trabajo.
- Cultura de servicio y atención al cliente.
- Conocimientos sobre protocolo.
- Conocimientos sobre detección de necesidades de formación (DNF), modelo de competencias, análisis de procesos y modalidades de formación.
- Conocimientos en el manejo de programas de computación.
- Habilidades para comunicarse efectivamente con todos los niveles de la organización y establecer adecuadas relaciones interpersonales y de trabajo en equipo.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Sensibilidad social, visión de país e identificación con la nueva orientación de PDVSA.
- Solidaridad, sentido de igualdad y humanismo.

Organigrama**Preparado por:**

Br. Carmen Montes Arria

Revisado por:Ileana Piñango
Superintendente de
Educación**Aprobado por:**Gerardo Ricardo
Gerente de Recursos
Humanos

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: 1/3 |
| Título del Puesto: Analista de Planificación y Control de Gestión | Fecha de Elaboración: 15/08/08 | |
| Título del Cargo del Supervisor: Supervisor de Contratación y Control de Gestión | Fecha de Revisión: 15/09/08 | |
| Negocio/Filial: Refinación | Gerencia: Recursos Humanos | |
| Superintendencia: Educación | Unidad: Contratación y Control de Gestión | |
| Ubicación Geográfica: Estado Anzoátegui, Puerto La Cruz, Centro de Educación de Recursos Humanos. Primer piso. | | |
| Propósito General: Elaborar planes, objetivos y metas a lograr, en correspondencia con los lineamientos estratégicos de recursos humanos; en un período determinado, estableciendo los mecanismos de control y seguimiento de la gestión, a fin de tomar las acciones necesarias para cumplir con lo planificado y emitir los resultados correspondientes. | | |
| Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar los planes estratégicos de recursos humanos, requerimientos, demandas del entorno, el contexto de PDVSA y comunidades, anualmente, a fin de visualizar y definir los objetivos estratégicos de la función de Educación de Recursos Humanos y/o actualizar los existentes. ▪ Definir los planes, objetivos y metas anuales de Educación, con base en los objetivos estratégicos de la función, los resultados del ejercicio de Detección de Necesidades de Formación de PDVSA Refinación Oriente y las demandas y características del entorno, a fin de dar respuesta a los requerimientos. ▪ Definir anualmente las metas específicas por cada unidad de la Superintendencia de Educación y de cada trabajador, con base en las metas globales, realizando reuniones de planificación con los miembros del equipo, especificando fechas, tiempo de ejecución, recursos humanos, financieros e indicadores, a fin de orientar la dirección de la organización. ▪ Elaborar el Plan Anual de Formación dirigido a los trabajadores de Refinación Oriente con base en los resultados de la Detección de Necesidades de Formación y realizar seguimiento al cumplimiento del mismo, a fin de tomar decisiones correctivas para minimizar las desviaciones. ▪ Realizar control y seguimiento a la gestión de Educación, elaborando informes de gestión semanal, mensual, trimestral, semestral y anual, a fin de medir y evaluar la gestión y presentar los resultados a las instancias respectivas, recomendando las acciones correspondientes de acuerdo a los resultados y recibir las orientaciones de la Gerencia para la toma de decisiones requerida. | | |
| Contexto y Relaciones <ul style="list-style-type: none"> ▪ La posición reporta directamente al Supervisor de Contratación y Control de Gestión ▪ El ocupante del puesto se rige por políticas, normas y procedimientos emanados de la División de RRHH Corporativa y Regional, en materia de Educación y Desarrollo del Personal. ▪ El titular del puesto es supervisado de forma semanal, quincenal y mensual sobre el avance de su trabajo, a través de reuniones, reportes, notas e-mail y directamente en el trabajo. | | |

| | | |
|--|------------------------------|----------------|
|  PDVSA | DESCRIPCION DE CARGOS | Código: |
| | | 2/3 |

Contexto y Relaciones (Continuación)

- El trabajo se realiza mayormente en ambientes de oficina.
- Mantiene relaciones internas con todas las unidades de la Superintendencia de Educación Gerencias de Refinación Oriente, Gerencia Corporativa de Recursos Humanos.
- Es responsable de la conservación adecuada de los equipos, herramientas y mobiliario asignados a su puesto.

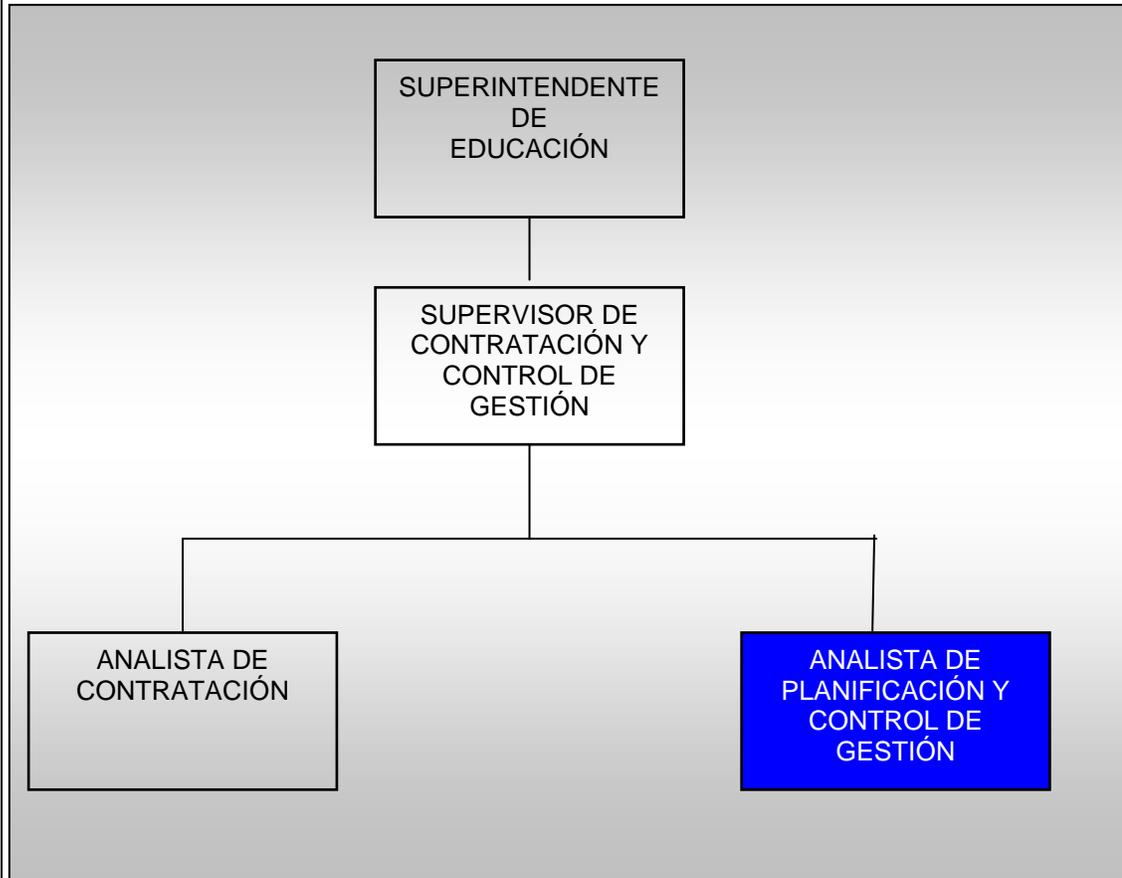
Requisitos para ocupar el puesto:

Formación académica: Licenciado en Relaciones Industriales, Recursos Humanos, Educación o áreas a fines.

Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia en el área de recursos humanos y/o planificación y control de gestión preferiblemente.

Competencias requeridas:

- Conocimientos sobre planificación del adiestramiento.
- Conocimientos sobre presupuesto y manejo de recursos de formación, detección de necesidades de formación (DNF) y modalidades de formación.
- Capacidad para analizar del entorno, la organización y los procesos.
- Conocimientos sobre técnicas y herramientas de planificación y control de gestión.
- Conocimientos de estadística
- Conocimientos sobre coordinación, control y seguimiento del trabajo.
- Cultura de servicio y atención al cliente.
- Conocimientos en el manejo de programas de computación, especialmente el Excel.
- Habilidades para comunicarse efectivamente con todos los niveles de la organización y establecer adecuadas relaciones interpersonales y de trabajo en equipo.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Sensibilidad social, visión de país e identificación con la nueva orientación de PDVSA.
- Solidaridad, sentido de igualdad y humanismo.

Organigrama**Preparado por:**

Br. Carmen Montes Arria

Revisado por:Ileana Piñango
Superintendente de
Educación**Aprobado por:**Gerardo Ricardo
Gerente de Recursos
Humanos

CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación y la propuesta de diseño para el Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente, se puede presentar las siguientes conclusiones:

En relación con el diagnóstico:

- El Centro de Educación de Recursos Humanos no cuenta con una estructura organizativa que refleje claramente las líneas de mando y las distintas unidades que existen dentro del mismo.
- Actualmente en la institución no existe una visión, y con respecto a la misión, se observa que no esta ajustada a los criterios organizativos de la nueva PDVSA.
- La mayoría de los trabajadores se sienten identificados con la institución, tienen sentido de la responsabilidad, honestidad y alto nivel de compromiso en el cumplimiento de sus actividades.
- Los procesos se realizan mayormente de manera manual, hay duplicidad de actividades y específicamente en los procesos de contratación son muy extensos.
- La institución no cuenta con un manual de descripción de cargo, por tanto existe un vacío en la definición de funciones.

En relación con el diseño:

- Se diseñó una nueva estructura organizativa donde se expresa claramente las líneas de mando, y se departamentalizó de acuerdo a las actividades.
- Se actualizó una misión donde se toman en cuenta las nuevas perspectivas que tiene la industria petrolera relacionada con las comunidades.
- Se elaboró una visión donde se tomó en cuenta la exclusión social y la pobreza, igualmente se promueven valores relacionados con la honestidad, responsabilidad, lealtad, excelencia y respeto.
- Se sistematizaron los procesos de educación, eliminándose la duplicidad de funciones.
- Se establecieron los perfiles de competencias adecuados a las actividades de cada subproceso, y se definió las descripciones de cargos donde se especificó el nivel de capacitación requerido para cada uno.

RECOMENDACIONES

Estas recomendaciones se le sugieren a la organización a partir de los conocimientos que ha ido sistematizando la pasante a lo largo de la carrera de Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos, debido a que existen ciertas fallas que deberían subsanar para un mejor desenvolvimiento de la misma. En tal sentido se sugiere:

- Tomar en cuenta la propuesta de diseño, para un mejor desenvolvimiento del Centro.
- Difundir la propuesta con todo el personal involucrado en los distintos procesos del Centro de Educación, a fin de garantizar el funcionamiento más efectivo de la institución.
- Dotar de equipos computarizados al personal de Atención Integral al Cliente, con el objetivo de facilitar el desenvolvimiento de las actividades relacionadas con las evaluaciones reactivas.
- Tomar en cuenta los resultados de las evaluaciones reactivas, para que se mejore cualquier falla y se preste un mejor servicio.

BIBLIOGRAFÍA

TEXTOS

Arias, F. (2004). **El proyecto de investigación** (4ª ed). Caracas: Episteme.

Chiavenato, I. (2005). **Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones**. Mexico: MacGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). **Administración de recursos humanos** (5ta ed). Bogotá: MacGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). **Administración en los nuevos tiempos**. Bogotá: MacGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). **Gestión del Talento Humano**. Bogotá: MacGraw-Hill.

Hurtado, I. (2004). **El proyecto de la investigación: Metodología de la investigación holística**. (3ª ed). Caracas: ULAC-SYPAL.

Koontz, H. Y Weihrich, H.(2004). **Administración una perspectiva global** (12ª ed). Bogotá: MacGraw-Hill.

Petróleos de Venezuela, S. A (1998). **Metodología para identificar competencias**. Puerto la Cruz.

Robbins, S. (2004). **Comportamiento organizacional** (10ª ed). México:

Pearson

Sabino, C. (2007). **El proceso de investigación**. Caracas: Panapo.

FUENTES ELECTRÓNICAS

Aguilar, D. (s/f). *“Teoría de la organización”*. **Monografías**. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos36/teoria-organización/teoria-organización.shtml>>. [Consulta: 15 de noviembre de 2007].

Anca, M. (2004). *“Visión, Misión, Valores y compromiso con la organización”*. **Monografías**. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos25/mision-vision-valores.shtml>> [Consulta: 20 de octubre de 2007].

Asesoría Técnica Profesional. *“Administración de Recursos Humanos”* Página Web en línea. Disponible en <http://www.infopyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/index.html>> [Consulta: 21 de septiembre de 2007].

Cabrera, E. (s/f). *“Reclutamiento”*. **Monografías**. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos14/reclutamiento.shtml>> [Consulta: 21 de noviembre de 2007].

Carrilero, A (2002). *“Capacitación y desarrollo”*. **Gestiopolis**. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/index.htm><http://www.gestiopolis.com/index.htm>>. [Consulta: 24 de octubre de 2007].

Codina, A. (s/f). *“Valores como herramientas gerenciales”*. **Degerencia**.

Disponible en
<http://www.degerencia.com/articulo/los_valores_como_herramientas_gerenciales>. [Consulta: 18 de octubre de 2007].

Izcue & Consultores(2004). “¿Qué es el análisis y descripción de puestos de trabajo?”. Página web en línea. Disponible en
<<http://www.navactiva.com/wed/es/arrhh/doc/articulos/2004/10/43605.php>>. [Consulta: 15 de octubre de 2007].

López, E. (s/f). “Objetivos Organizacionales”. **Monografías**. Disponible en
<<http://www.monografias.com/trabajos15/objetivos-organizacionales/objetivos-organizacionales.shtml>>. [Consulta: 22 de octubre de 2007].

Martínez, L. (2007). “El arte de la administración de Recursos Humanos- Sobre la Administración de Recursos Humanos”. **Monografías**. Disponible en
<http://www.wikilearning.com/monografia/el_arte_de_la_admon_de_re_cursos_humanos_sobre_la_admon_de_recursos_humanos/15227-1>. [Consulta: 24 de octubre de 2007].

Pérez, M. (s/f). “Análisis y Diseño de puestos”. **Monografías**. Disponible en
<<http://www.monografias.com/trabajos7/andi/andi.shtml>>. [Consulta: 22 de octubre de 2007].

Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima, Página web en línea. Disponible en <<http://www.pdvsa.com>>. [Consulta: 10 de noviembre de 2007].

Portal de Recursos Humanos. (2007). “Estrategia empresarial”. **Gestiopolis**.

Disponible en
<http://www.gestiopolis.com/canales8/rrhh/losrecursoshumanos/estrategia_empresarial.htm>. [Consulta: 22 de octubre de 2007].

Solorzano, Pedro. (s/f). “*Los cinco componentes del control interno*”. **Degerencia**. Disponible en
<[http://www.degerencia.com/articulo/los cinco componentes del control interno](http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno)>. [Consulta: 17 de octubre de 2007].

Velasco, V. “*Talento Humano*”. Disponible en
<http://201.234.223.39/cdic/documentos/TALENTO_HUMANO_VelascoVictor.doc>. [Consulta: 20 de Noviembre de 2007].

Vásquez, J. (2007). “*¿Qué son la organizaciones?*”. **Gestiopolis**. Disponible en
<<http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/quesorgani.htm>>
[Consulta: 18 de noviembre de 2007].

Zeledón, P. (s/f). “*Administración de los recursos humanos*”. **Gestiópolis**. Disponible en
<<http://www.gestiopolis.com/recursos3/docs/rh/admonrhpvz.htm>>. [Consulta: 15 de noviembre de 2007].

Zeledón, P. (s/f). “*Análisis y descripción de cargos*”. **El Prisma**. Disponible en
<[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion de empresas/analisisydescripciondecargos](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/analisisydescripciondecargos)>. [Consulta: 20 de noviembre de 2007].

OTROS DOCUMENTOS

Petróleos de Venezuela, S.A. Superintendencia de Educación (2007). **Matriz**

de taller de Orientación Supervisoría. Puerto La Cruz: no publicada.

Petróleos de Venezuela, S.A. Refinación Oriente (s/f). **Asuntos Públicos.**
Folleto informativo. Caracas: no publicada.

Hoja de Metadatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

| | |
|------------------|---|
| Título | Propuesta de un Diseño Organizacional para el Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente. PDVSA. Puerto La Cruz Año. 2008 |
| Subtítulo | |

Autor(es)

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | |
|----------------------------|------------------------------|--|
| | Montes A., Carmen del V. | CVLAC |
| e-mail | | Krmn4784@hotmail.com |
| e-mail | | |

Palabras o frases claves:

| |
|---|
| Diseño Organizacional, Estructura, Cargos, Procesos Y Cargas Laborales. |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

| Área | Subárea |
|--------------------------|-------------------------------------|
| Ciencias Sociales | Gerencia de Recursos Humanos |
| | |
| | |

Resumen (abstract):

El diseño organizacional es la construcción de una estructura y cargos de trabajo, flexibles y sencillos, alineados con la estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin de lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales. En el presente trabajo se realizó un diagnóstico con base al cual se elaboró una Propuesta de un Diseño Organizacional para el Centro de Educación de Recursos Humanos Refinación Oriente (PDVSA). Para la investigación se utilizó un diseño de campo, con un nivel de tipo proyectivo; los datos fueron suministrados por los trabajadores y la alta gerencia de la mencionada empresa, a través de entrevistas libres y análisis documental, respectivamente. Los resultados obtenidos revelan que a juicio de los trabajadores, se presentan deficiencias en algunos aspectos, ya que no cuentan con un buen diseño el cual los guíe y los oriente para la realización de sus actividades. El diseño es una propuesta que puede ser utilizada por la organización para superar esta situación

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

| Apellidos y Nombres | ROL / Código CVLAC / e-mail | |
|--------------------------|-----------------------------|--|
| Garcia, Milvida | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | |
| | e-mail | garciamdc@pdvsa.com |
| | e-mail | |
| Romero P., Daniel | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | |
| | e-mail | romeroyromeroconsultores@gmail.com |
| | e-mail | |
| | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> |
| | CVLAC | |
| | e-mail | |
| | e-mail | |
| | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> |
| | CVLAC | |
| | e-mail | |
| | e-mail | |

Fecha de discusión y aprobación:

| Año | Mes | Día |
|------|-----|-----|
| 2009 | 03 | 27 |

Lenguaje: spa _____

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

| Nombre de archivo | Tipo MIME |
|-------------------------------|-------------------------|
| Tesis-carmenmontes.doc | Application/Word |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Alcance:

Espacial : Venezuela (Opcional)

Temporal: para actualizar 2011 (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio:

Gerencia de Recursos Humanos

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

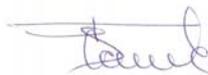
Universidad de Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5

Derechos:

Yo la autora de esta tesis, garantizo de forma permanente a la Universidad de Oriente el derecho de archivar y difundir a través de la biblioteca, el contenido de esta tesis, el de utilizar el Internet sólo para mostrar el resumen y la bibliografía de ésta, para que le permita al lector consultar si así lo considera.

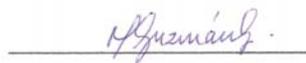
Yo como autora, me reservo el derecho de propiedad intelectual, así como cualquier otro derecho que pudiera derivarse.



AUTOR



TUTOR



JURADO 1



JURADO 2

POR LA SUBCOMISION DE TESIS:

