

	Procedimiento para entrenar al personal	Código: 24-OP-01-11
		Versión: 01
		Página 1 de 6

Procesos Operativos	
Procedimiento:	Procedimiento Entrenamiento Personal
Responsables:	• Coordinador • Administrador • Asistente • Vendedores • Pilos entrenadores

Objetivo

El objetivo de este procedimiento es Establecer los requisitos y condiciones para la realización del entrenamiento personal en la Norma PCI, garantizando la conformidad y el cumplimiento de las exigencias de la Norma PCI en la organización, con un enfoque específico en los miembros del equipo que intervienen en el proceso de pagos con tarjeta débito, crédito y uso de datáfonos.

Selección de participantes

Identifica a los miembros del equipo para recibir el entrenamiento en el contexto de la certificación PCI DSS según el rol y la responsabilidad.

Diseño del Programa de Capacitación

- Desarrolla un plan de entrenamiento que aborde las diferentes temáticas en contexto con la certificación PCI (manejo de tarjetas y datáfonos).
- Utiliza diferentes métodos de aprendizaje, como sesiones presenciales en inducción y re-inducción, acompañamiento en la isla, capacitaciones virtuales, Flyers informativos enviados por la red.

Instructores o Facilitadores

- Cada proceso de inducción del personal nuevo, se realiza con el Pilo entrenador de cada regional, su periodicidad depende de los ingresos que se presenten debido a la rotación de personal.

El proceso de inducción tiene una duración de tres días en el salón de capacitaciones de cada regional, en el tercer día, se hace firmar acta de socialización sobre los temas socializados:

1. Política de Manejo de datáfonos y tarjetas de pago
2. Procedimiento de Manejo de tarjetas de crédito y/o débito
3. Procedimiento de responsabilidad de escalamiento ante incidentes
4. Procedimiento de administración, custodia, manejo y accesos de datáfonos
5. Conocimiento sobre la Normatividad: delitos informáticos: LEY 1273 DE 2009, artículo 269J

Las actas antes mencionadas se escanean, se archivan en el drive, carpeta por vendedor y se envían a gestión humana para posterior archivo.

	FORMATO DE CONSTANCIA DE RECIBIDO POLITICA MANEJO CAPACITACIÓN DATAFONOS Y ACCESO	CODIGO: 23-OPR-04-05 VERSIÓN No.: 1 Página 1 de 1									
	INDUCCIÓN PILOS _____ FECHA: _____										
	ACTA DE RECIBIDO Confirmando recibido por parte del piloto entrenador, el documento Procedimiento Y política manejo de DATÁFONOS Y TARJETAS CERTIFICACIÓN PCI DSS, el cual fue socializado de forma teórica y practica durante la inducción, para desempeñar el cargo de Islero, cajero en Combustibles de Colombia S.A: 1. Política de Manejo de datáfonos y tarjetas de pago 2. Procedimiento de Manejo de tarjetas de crédito y/o débito 3. Procedimiento de responsabilidad de escalamiento ante incidentes 4. Procedimiento de administración, custodia, manejo y accesos de datáfonos 5. Conocimiento sobre la Normatividad: delitos informáticos: LEY 1273 DE 2009, artículo 269J el cual establece la responsabilidad directa sobre los funcionarios que tienen acceso a dispositivos como datáfonos y tarjetas de pago, por lo cual debe velar y garantizar la seguridad y confidencialidad en los procesos relacionados en los puntos 1, 2 3 y 4 de este documento que hacen parte activa de mis funciones como vendedor o cajero de Combustibles de Colombia S.A. y cualquier hallazgo, deterioro, falla, daño o alteración que evidencie, debo reportar de manera inmediata de manera escrita o verbal al administrador de la estación de servicio y para su respectivo proceso. <table border="1"> <tr> <td>NOMBRE :</td> <td></td> </tr> <tr> <td>DOCUMENTO:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>EDS:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TEMPORAL :</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FIRMA :</td> <td></td> </tr> </table> PILO ENTRENADOR _____		NOMBRE :		DOCUMENTO:		EDS:		TEMPORAL :		FIRMA :
NOMBRE :											
DOCUMENTO:											
EDS:											
TEMPORAL :											
FIRMA :											

- Para el caso de las capacitaciones que ofrece incocredito, los coordinadores deben solicitar el cronograma de capacitaciones semestral, se realiza un archivo drive para la inscripción del personal que está directamente relacionado con la operación , se habilitan horarios y los grupos de acuerdo a la disponibilidad y la necesidad de cada estación de servicio para no afectar la venta; cada administración realiza la respectivo registro de inscripción.

El contenido detallado de la capacitación solo lo maneja INCOCREDITO pero está relacionado 100% con el uso de datáfonos y tarjetas, medidas de seguridad y recomendaciones.

CONTENIDO DEL PROGRAMA

SEGURIDAD EN TRANSACCIONES VENTA PRESENTE:

TEMA	CONTENIDO
Tarjetas de Crédito	Explicación de las características de seguridad de las tarjetas de crédito emitidas por las Entidades Financieras en Colombia y respaldadas por las franquicias.
Documentos de Identidad	Características de seguridad contenidas en los documentos públicos aportados por los clientes para realizar transacciones, para que los funcionarios encargados de la operación estén en capacidad de efectuar una correcta verificación. Los documentos que se explicarán son los siguientes: Cédula de ciudadanía (formatos existentes, cédula digital), Cédulas de extranjería.
Modalidades de fraude con tarjeta	Se brinda información sobre las diferentes modalidades de fraude utilizadas por los estafadores tales como: Tarjeta Alterada, Falsificación de Banda Magnética, Falsificación Integral, Tarjeta Robada y se ilustra con casos reales.
Nuevas Tecnologías	Pagos con tarjetas contacto, Pagos con códigos QR, Pagos con billeteras y aplicaciones de pago, Fraude electrónico.
Pasos para realizar transacciones seguras	Actividades a tener en cuenta para realizar la validación de los documentos aportados para una transacción con tarjetas de crédito.
Plan de Delación	Se da a conocer el programa implementado por INCOCRÉDITO para la recepción de datos de situaciones sospechosas dentro del comercio y relacionado con la operación con tarjetas.

Una vez culmine el proceso la entidad envía a combuscol un certificado de asistencia a la capacitación.



Anualmente se adquiere la cartilla de INCOCREDITO como material de apoyo y respaldo durante las capacitaciones o cuando se tenga alguna duda.

	Procedimiento para entrenar al personal	Código: 24-OP-01-11
		Versión: 01
		Página 4 de 6



- En el caso de las evaluaciones periódicas que se realizan al personal, se utiliza la herramienta de INTRANET para realizar las evaluaciones y dejar evidencia <https://forms.gle/YxiCzcTrk9vbaHbP7>. En caso de presentar respuestas erradas, el piloto entrenador retoma la política y los procedimientos para aclarar las dudas que se presenten.

Implementación del Programa de Capacitación PCI DSS

Para capacitaciones internas de Combuscol, se utiliza como fuente para la inducción las políticas y procedimientos cargados en la Intranet de Combuscol, presentación digital para personal en inducción y la capacitación es realizada por el Pilo entrenador de cada regional.

Para las capacitaciones externas, se realizan con base en la disponibilidad de INCOCREITO.

La divulgación para la invitación de cada capacitación se realiza a través de correo electrónico, centralizando por cada centro de operación indicando al administrador la fecha, hora y lugar.

El tiempo o franja de cada de capacitación podría llegar a realizarse en un rango de 1 a 3 horas, según el temario o necesidades de la capacitación.

	Procedimiento para entrenar al personal	Código: 24-OP-01-11
		Versión: 01
		Página 5 de 6

Evaluación de Respuesta

- Evalúa la respuesta del integrante del equipo de cada estación.
- Examina la efectividad de la información suministrada en cada capacitación.
- Se proporcionan materiales de entrenamiento, recursos y herramientas necesarias como copias, formatos y la práctica directa en el datáfono.

Evaluación del Entrenamiento

- Realiza evaluaciones antes y después de la inducción y reinducción para medir el progreso y conocimiento de los temas tratados en contexto con la certificación PCI.
- Solicita retroalimentación de los participantes para mejorar futuras sesiones de capacitación y cambio en la metodología.

Ajuste y Mejora Continua

- Analiza los resultados de las evaluaciones y ajusta el programa de capacitación según sea necesario.
- Mantener una mentalidad de mejora continua para adaptarse a las cambiantes necesidades del negocio e implementación.

Seguimiento Post-Entrenamiento

- Proporciona oportunidades para la aplicación práctica de las habilidades aprendidas en el trabajo. Este seguimiento se realiza con base en las incidencias reportadas por cada estación de servicio.
- Ofrece apoyo continuo y recursos para reforzar el aprendizaje.

Revisión y actualización

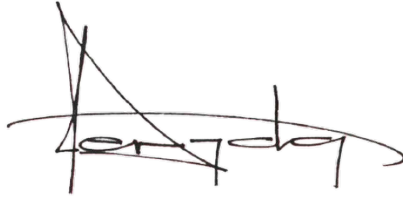
- Este procedimiento se revisará y actualizará anualmente, o en caso de cambios en la Norma PCI o en las necesidades de la organización.

Sanción

Por incumplimiento de las funciones y procedimientos del cargo conforme a la circular normativa, manual de funciones y procedimientos, código de conducta y reglamento interno de trabajo dependiente del impacto económico, operación y de imagen y de acuerdo a la gravedad del incumplimiento; el jefe inmediato aplicará los correctivos y medidas correspondientes de acuerdo al reglamento interno de trabajo.

	Procedimiento para entrenar al personal	Código: 24-OP-01-11
		Versión: 01
		Página 6 de 6

Aprobación



Cesar Ayala Pizano
DIRECTOR OPERATIVO

Control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Justificación de la versión
1	16/01/2024	Creación