**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO**

La concesionaria deberá presentar un programa de capacitación y adiestramiento al personal similar al que se señala a continuación y llevarlo a cabo dentro de los tiempos que tenga estipulado. El objeto de este programa es que permita garantizar la eficiencia en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros y que éste se proporcione en forma permanente, regular y continua, en las mejores condiciones de comodidad, seguridad e higiene.

Adicionalmente, deberá desarrollar el subprograma de conocimiento, análisis y cumplimiento de las disposiciones establecidas en los Reglamentos aplicables en materia de tránsito y transporte para el Estado de Coahuila, así como del Municipio de Acuña.

**Capacitación y adiestramiento**

Este programa está dirigido a la formación integral de los trabajadores que colaborarán en la empresa y cuya aplicación es durante el primer año de operaciones. Se busca incorporar esta preparación a su formación educativa, y en cuanto a los conocimientos y habilidades necesarias para que desempeñen su trabajo en tiempo y en forma adecuada.

Además, adicionar una buena dosis de actitudes positivas para que presenten en todo momento voluntad de servicio y apliquen en su totalidad los conocimientos que hayan adquirido.

**Descripción del programa**

El programa del primer año representa una acción decisiva para que el personal en general se integre al objetivo de la empresa y coadyuve al funcionamiento de un gran equipo de trabajo y no acciones individualizadas y aisladas.

De este modo, ha sido dividido en dos grandes partes:

* Integración a la empresa y actitud de servicio, para el personal en general.
* Conocimientos básicos para la ejecución adecuada del trabajo del personal operativo.

Por lo que se propone al primer aspecto, que la empresa 1 conserve la mayor cantidad de los trabajadores, bajo la consideración de que poseen experiencia valiosa y de que tendrán la oportunidad de aportar ideas e inquietudes.

Esta administración de empresa profesional tiene una filosofía y óptica diferente; abierta a las aportaciones y la participación del personal. Es precisamente en este concepto donde la primera etapa del programa se aplicará, para, propiciar una actitud de cambio, optimismo y sentido del servicio a la vez de sentirse parte del equipo

De esta manera la impartición de los cursos que a continuación se describen se hará a todo el personal en grupos, en los que a su vez participarán los directivos y trabajadores operativos en sesiones comunes

* **Curso: Inducción a la empresa y al puesto*.***

***Participantes*:** Todo el personal.

***Objetivo*:** Que los trabajadores se integran plenamente a la nueva administración y a la filosofía de trabajo,

***Duración:*** 8 horas.

***Contenido:***

* ¿Quién es empresa 1?
* Misión de empresa 1
* Estructura de la administración de empresa 1
* Definición de las funciones de cada puesto laboral.
* Compromisos de la empresa.
* Presentación de los directivos.

*Metodología*: Desarrollar las tareas a través de los participantes y la exposición de la misión, metas, estructura del programa de trabajo, de tal manera que las ideas y comentarios a éste, por parte del personal sean incorporados al mismo y los trabajadores se identifiquen con él.

* **Curso:** **Integración al equipo de trabajo.**

**Participantes:** Todo el personal.

**Objetivo:** Motivar al personal a sumarse al esfuerzo de prestar un servicio de transporte, oportuno y seguro, resaltando el concepto de trabajo común dentro de un concepto de orden y de que todas las aportaciones de trabajo.

**Duración:** 8 horas.

**Contenido:**

* ¿Por qué un conjunto de personas se puede llamar Equipo de Trabajo?
* Organización interna de los Equipos de Trabajo
* Las aportaciones personales y empresariales Pro-Equipo.
* Ejercicios vivenciales.

**Metodología:** Característica de taller vivencial, en la que los participantes moderarán el contenido y, de manera participativa y espontánea asimilará, las ventajas de trabajar en coordinación y con un objetivo definido.

* **Curso: Trato al usuario, nuestro cliente y amigo.**

***Participantes*:** Todo el personal.

***Objetivo*:** Resaltar y asociar la existencia del cliente a la empresa 1 y de la importancia de atender a las personas que nos favorecen con su preferencia, en función de nuestra oferta de servicio.

***Duración*:** 8 horas.

***Contenido*:**

* Descripción de nuestra oferta de servicio y de cómo participan todos y cada uno de los involucrados en la empresa.
* ¿Qué esperan los clientes de nuestro servicio de nosotros mismos?
* Detectar las necesidades de nuestros clientes.
* La filosofía repetir las buenas acciones y reflexionar los errores.
* Dinámica vivencial.

***Metodología*:** A través de la exposición de la estructura de nuestro servicio, resaltar sus fortalezas y los aspectos que falta por reforzar, de tal manera que los participantes las retomen como suyas y presenten una actitud positiva en el trabajo hacia nuestros clientes. Se recomendarán aspectos que permitirán, que el personal identifique las necesidades que sus clientes requieran así como la manera en que nuestro servicio puede satisfacerlo.

* **Curso:Conocimiento del funcionamiento de las unidades y su conducción técnica.**

***Participantes*:** Operadores de autobús.

***Objetivo*:** Que los operadores de autobús conozcan las características técnicas y de funcionamiento de las unidades de tal manera que sean aprovechadas adecuadamente y permitan conservarlas el mayor tiempo posible en servicio y en condiciones adecuadas de operación.

***Duración*:** 40 horas.

***Contenido*:**

* Perfil del buen operador.
* Características de funcionamiento de la unidad.
* Descripción de sistemas.
* Especificaciones técnicas.
* Tablero de instrumentos.
* Revisiones de la unidad.
* Conducción técnica.
* Hábitos de conducción.
* Manejo defensivo.
* Educación y Seguridad Vial.
* Prácticas de manejo.

***Metodología*:** Curso Técnico-Práctico, 40-60%, en el que los operadores se les otorgará información detallada del funcionamiento de los autobuses y de la forma de operarlas y conservarlas. Asimismo, los conceptos básicos del manejo defensivo para evitar accidentes y del conocimiento de los elementos viales.

* **Curso: Integración al equipo de trabajo*.***

*Participantes*: Operadores de autobús.

*Objetivo*: Que los operadores conozcan y observen estricto apoyo al reglamento de tránsito vigente, de tal manera que ejerzan un manejo responsable y con conocimiento de causa.

***Duración*:** 20 horas.

***Contenido*:**

* Educación y seguridad vial (recordatorio).
* Importancia del reglamento de tránsito.
* Análisis del reglamento de tránsito (dinámicas vivenciales)
* Accidentes de tránsito
* ¿Qué hacer para evitarlos?
* Consecuencias.
* Prácticas de manejo.
* Señalamiento
* ¿Por qué existe?
* ¿Qué quiere decir cada señal?

*Metodología*: Se dará una breve retroalimentación sobre educación y seguridad vial, que servirá como preámbulo del tema principal. De esta manera resaltará la importancia de conocerlo y obsérvalo para evitar accidentes de tránsito.

Los cursos que a continuación se describen son dirigidos al personal del área de mantenimiento de autobuses. Se han considerado 3 grandes temas:

* Construcción y funcionamiento de autobús.
* Conservación y revisiones del autobús
* Análisis de fallas.

A partir de estos las sesiones se diversificaran de acuerdo a la especialidad del personal que participe, de acuerdo con la distribución siguiente:

* ***Mecánicos:***
* Motor.
* Frenos.
* Suspensión.
* Dirección.
* Diferencial.
* Enfriamiento.
* Compresor.
* Transmisión Manual.
* ***Transmisiones:***
* Transmisión automática.
* Transmisión estándar.
* ***Carroceros:***
* Carrocería.
* Estructura.
* Pintura.
* ***Eléctrico:***
* Sistema Electrónico (computadora).
* Sistema Eléctrico (iluminación y arranque).

Asimismo, se cubren los requisitos necesarios para una adecuada conservación de las unidades; conocer las particularidades de la estructura de los sistemas, los principios de funcionamiento, las recomendaciones básicas para atención de los autobuses en su carácter preventivo *así* como los sistemas y causas de las fallas más comunes que los equipos pueden presentar.

Los contenidos, en un aspecto estrictamente estructural, se definen a continuación:

* **Curso: Construcción y funcionamiento del autobús.**

***Participantes*:** Personal del área de mantenimiento según especialidad.

***Objetivo*:** Transmitir y que los participantes describan la composición de los sistemas del autobús (conjuntos y partes), así como de su principio de funcionamiento y las especificaciones técnicas de armado/desarmado y rangos de funcionamiento.

***Duración*:** 20 horas.

***Contenido:***

* Descripción de los sistemas del autobús.
* Principios de funcionamiento.
* Especificaciones técnicas de armado, desarmado y funcionamiento.
* Herramienta y equipo de aplicación.
* Prácticas de armado y desarmado.

***Metodología*:** Curso Teórico-Práctico 50-50%, en la que a los participantes se les otorgará información necesaria para reforzar el conocimiento, además de que contarán en el taller con los manuales necesarios para su consulta. Se realizarán prácticas de armado y desarmado para que se identifiquen el uso y tiempo de aplicación de la herramienta y equipo.

* **Curso: Conservación y revisiones del autobús.**

**Participantes:** Personal del área de mantenimiento según especialidad.

**Objetivo:** Que los participantes conozcan y apliquen las rutinas adecuadas de revisión y atención de los sistemas del autobús, de tal manera que puedan anticiparse a las fallas.

**Duración:** 8 horas.

**Contenido:**

* Rutinas de inspección de los sistemas del autobús.
* Puntos claves de revisión.
* Rutinas de atención preventiva.
* Herramienta y materiales.

**Metodología:** Curso Teórico- Práctico en 20-80%, en el cual, se transmitirá al personal encargado de Mantenimiento la estructura de rutinas básicas para la inspección y atención preventiva de los sistemas del autobús.

* **Curso: Análisis de fallas del autobús.**

**Participantes:** Personal del área de mantenimiento según especialidad.

**Objetivo:** A partir de las rutinas de inspección y el uso de equipo de diagnóstico identificar *a través de los* síntomas y parámetros el origen de las fallas.

***Duración*:** 20 horas.

*Contenido*:

* Descripción de conjuntos y partes de los sistemas de autobús (retroalimentación).
* Metodología básica.
* Fallas y síntomas más comunes.
* Uso del equipo de diagnóstico.
* Simulación de fallas.
* Herramienta y equipo especial.

Metodología: Recordar la composición y funcionamiento de los sistemas del autobús de tal manera que se dé continuidad al resto de los temas. Interpretar los síntomas más comunes de falla de los autobuses, así como la obtención de resultados a partir de la aplicación del equipo de diagnóstico y la herramienta especializada. Se realizaran practicas diagnostico provocando fallas.

En cuanto al programa para el segundo año, ésta, tiene un carácter de continuidad y enunciativo, en la consideración de que a partir de este año las necesidades de adiestramiento se irán particularizando y especializando. En principio, se cumplirán con el esquema que se plantea y se complementará con las aportaciones de los trabajadores y las nuevas necesidades y tecnologías que surgen y que se vayan integrando la empresa 1.

**CONTROL**

A partir de la evaluación de la importancia que representa el proceso de capacitación surge el proceso de dar seguimiento a la trayectoria que en esta actividad se llevará cada trabajador. El proceso correspondiente se ejercerá de la siguiente manera:

- Formación del expediente básico de capacitación de cada persona.

+ Nivel de escolaridad.

+ Experiencia.

+ Cursos tomados.

+ Pruebas psicométricas.

* Programación sistemática del personal por puesto y especialidad.
* Limitaciones personalizadas.
* Se integrarán 3 calificaciones del curso :

+ Pre-evaluación (al inicio del evento).

+ Funcional (durante el evento).

+ Post-evaluación (el final del evento).

* El desarrollo en capacitación de cada trabajador será criterio base para el otorgamiento de promociones e incentivos al personal.

Es importante resaltar que, en promedio, la empresa invertirá en su plantilla de personal por lo menos 2 semanas de capacitación por año.

* **Desarrollo**

La ejecución del programa de capacitación se llevará dentro del horario de labores, por lo que los trabajadores no serán afectados en su tiempo libre.

Asimismo, al concluir el primer año de operaciones se llevará a cabo la primera Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). En él a partir de un análisis de los logros alcanzados y metas cumplidas, se definirán las vertientes que será necesario atender en los ejercicios siguientes de tal manera que los resultados sean superados. En esta actividad, es relevante definir que se hace también una evaluación y exploración de las habilidades y nivel de aplicación del personal en sus áreas de trabajo, además de explorar las opiniones de sus clientes inmediatos. La metodología de esta actividad, se basará en la siguiente sección:

* Diseño de instrumentos de captación y evaluación.
* Definición de los criterios de evaluación.
* Levantamiento de información.
* Síntesis y análisis de los resultados.
* Creación de un catálogo de necesidades y problemáticas.
* Programa de cursos y eventos de capacitación y adiestramiento.
* Políticas de seguimiento.

Esta DNC se llevará a cabo durante la tercera semana del siguiente mes en que concluye el programa de capacitación anterior.

Por otra parte, en paralelo al desarrollo del programa cursos se ejercerán acciones de apoyo y refuerzo a la capacitación, con la introducción de carteles, trípticos, boletines técnicos informativos y la creación de un Centro de información Documental, en la cual se tendrá acceso a información técnica, cultura general y videos de apoyo, además de buscar la suscripción a publicaciones especializadas del ramo.