

**I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**

Nombre:

Número de empleados:

Modos de transporte que gestiona: Metro \_\_X\_\_ Tranvía\_\_X\_\_

Datos de contacto que responde el formulario (persona, número telefónico, correo electrónico):

**II. PROCESO DE ENTRENAMIENTO**

CARACTERÍSTICAS GENERALES		SI	NO	N/A
¿Cuál es el número aproximado de personas que se entrenan en el año como conductores de vehículos de pasajeros tipo Metro?	Entre 0 y 50	Entre 50 y 100	Mas de 100	
¿Cuál es el número aproximado de personas que se entrenan en el año como conductores de vehículos de pasajeros tipo Tranvía?	Entre 0 y 50	Entre 50 y 100	Más de 100	
¿El entrenamiento de los conductores de vehículos de pasajeros tipo Metro se realiza dentro de la compañía?		SI		
¿El entrenamiento de los conductores de vehículos de pasajeros tipo Tranvía se realiza dentro de la compañía?		SI		

1. ¿Qué metodologías utiliza para realizar el entrenamiento en los cargos operativos (conductores, maniobristas, operadores de estación, operadores de tráfico, mantenimiento ferroviario)?

Formación en Aula, práctica y teoría. Acompañamientos en Línea.

**Parte teórica en aula:** Repaso de normativa, Comunicaciones Operacionales, Situaciones Degradadas, Plan de emergencias y Publicaciones Reglamentarias más relevantes, análisis de incidentes y accidentes reseñables. Puede aprovecharse para dar a conocer la implementación de alguna modificación o cambio tecnológico.

---

**Parte práctica en aula/depósito/línea:** Repaso de conocimiento de material móvil, análisis y resolución de averías y prácticas de los distintos tipos de acoplamientos y remolque. Puede aprovecharse para dar a conocer algún cambio en las instalaciones o infraestructuras. La parte práctica de los operadores de tráfico se realiza en la sala de control junto con el personal que presta servicio poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en la parte teórica; el personal de estación, en la propia estación por tipo de enclavamiento que esté habilitado.

2. Cuánto tiempo en horas y semanas dura el entrenamiento de:

- Conductores de vehículos de pasajeros tipo Metro y Tranvías: **30 horas/agente/año**
- Maniobristas: **7,5 horas/agente/año**
- Operadores de estación: **30 horas/agente/año**
- Operadores de tráfico: **30 horas/agente/año**

3. ¿Qué tecnologías utiliza para el proceso de entrenamiento?

Tecnologías de la información y comunicación (videoproyectores, portátiles, actividades online, ...).  
Documentación técnica, manuales, presentaciones.

4. ¿Qué porcentaje del tiempo total del entrenamiento dedica a la práctica?

50%

5. ¿Para el entrenamiento de los conductores, las prácticas las realiza en vehículos reales o utilizando tecnologías alternativas?

Vehículos reales.

6. ¿Qué metodologías de evaluación utiliza dentro del proceso de entrenamiento?

El agente cumplimenta un cuestionario sobre las materias impartidas a la finalización de la formación que determina el aprovechamiento y comprensión de los contenidos del curso.

Como se menciona más abajo, los técnicos realizan al menos 2 veces al año un acompañamiento de todos los maquinistas, de esta forma se puede evaluar la validez de la formación de habilitación y la periódica de reciclaje.

Se informa y se forma a los agentes, tanto personal de conducción como de estaciones, sobre las incidencias que hayan quedado reflejadas en las auditorías de Cliente Misterioso y la forma de proceder para la resolución de dichas incidencias en cada caso

7. ¿Cuántos instructores tiene para realizar los diferentes entrenamientos y cómo están distribuidos?

El propio personal Técnico de Línea y de Puesto de mando ejercen como monitores instructores en los períodos establecidos de reciclaje (meses de febrero para los operadores y los de mayo y noviembre para los conductores de vehículos con viajeros)  
Además realizan entrenamientos y acompañamientos semestrales individualizados a los agentes a su cargo.

8. ¿Los instructores hacen parte del área de gestión humana o del área operativa?

Del área Operativa

9. ¿Con qué frecuencia realiza reentrenamientos o habilitaciones al personal operativo

Se realiza un entrenamiento semestral individualizado. En caso de periodo prolongado sin ejercer su trabajo por ausencia entre 1 y 3 años, se realiza proceso de confirmación de la habilitación.

10. ¿Cómo realiza el entrenamiento del personal administrativo?

Se organizan cursos anuales externos orientados generalmente al perfeccionamiento del uso de herramientas informáticas (hojas de cálculo, base de datos, SAP, etc...)

### III. GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

CARACTERÍSTICAS GENERALES	SI	NO
¿Tienen implementado un modelo de Gestión de conocimiento?	SI	
¿El modelo de gestión de conocimiento está integrado con el proceso de Innovación?	SI	
¿Tienen alguna Escuela o centro de formación al interior de la compañía que le apunte a la apropiación del conocimiento para la innovación?	SI	
¿Tienen Universidad corporativa implementada?	NO	
¿Tienen una escuela o centro de formación al interior de la compañía para fortalecer la cultura y/o el servicio al cliente?		



1. ¿Qué estrategias de gestión de conocimiento utilizan en la compañía?

---

---

---

---

2. ¿En caso de tener Universidad corporativa, que escuelas la componen?

---

---

---

---

3. ¿Cómo han alineado la gestión del conocimiento con la gestión de la innovación?

---

---

---

---