

I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre: Metro de Santiago S.A.

Número de empleados: 4.586

Modos de transporte que gestiona: Metro __x__ Tranvía ____

Datos de contacto que responde el formulario (persona, número telefónico, correo electrónico: Nixy Gatica, +569 67410609, ngatica@metro.cl

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	Más 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	No aplica
¿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?				No aplica

1. ¿Qué metodologías utiliza para realizar el entrenamiento en los cargos operativos (conductores, maniobristas, operadores de estación, operadores de tráfico, mantenimiento ferroviario)?
Metodología de capacitación on line, habilitación, reentrenamiento y presencial. Uso de simuladores para el caso de conductores y ALA (Agentes de líneas automáticas). Reinserción Laboral para conductores que estén fuera de sus actividades por licencia médica u otro por más de 35 días.
2. Cuánto tiempo en horas y semanas dura el entrenamiento de:
 - Conductores de vehículos de pasajeros tipo Metro: 16 semanas conductores
 - Maniobristas: no aplica.

- Operadores de estación: 2 meses + reentrenamiento (1 o 2 semanas)
 - Operadores de tráfico: 6 semanas
 - Mantenimiento ferroviario: 6 semanas a 10 semanas dependiendo de la línea y tecnologías. _
3. ¿Qué tecnologías utiliza para el proceso de entrenamiento?
Página LMS, Capacitación Presencial con instructores expertos, Simuladores de trenes y de líneas automáticas.
 4. ¿Qué porcentaje del tiempo total del entrenamiento dedica a la práctica?
40 a 50% del tiempo de la formación (simuladores y presencial).
 5. ¿Para el entrenamiento de los conductores, las prácticas las realiza en vehículos reales o utilizando tecnologías alternativas?
Simuladores y trenes reales.
 6. ¿Qué metodologías de evaluación utiliza dentro del proceso de entrenamiento?
Evaluaciones On line (Con preguntas tipo alternativas V/F, preguntas abiertas que son revisadas por instructor experto). Se utiliza también pruebas on line de auto-revisión.
 7. ¿Cuántos instructores tiene para realizar los diferentes entrenamientos y cómo están distribuidos?

8 instructores entrenamiento operativo – Líneas Convencionales (Cargos de Operaciones).
1 Instructor a cargo de Seguridad (Vigilantes Privados)
3 Instructores de entrenamiento operativo – Líneas Automáticas
1 Instructor de Mantenimiento.
 8. ¿Los instructores hacen parte del área de gestión humana o del área operativa?
Son parte del área de gestión humana
 9. ¿Con qué frecuencia realiza reentrenamientos o habilitaciones al personal operativo

Reentrenamientos a lo menos cada 2 años.
Habilitaciones cada vez que hay ingreso de personal (casi todos los años) Este año se encuentran stand by los ingresos por covid.
 10. ¿Cómo realiza el entrenamiento del personal administrativo?
Se realiza DNC anual (Detección de necesidades de Capacitación a través de los gerentes de cada área quienes indican las necesidades de capacitación de sus equipos. Estas se clasifican según su criticidad y se otorga un plan de capacitación anual ajustado al presupuesto disponible.

Adicionalmente, se cuenta con un programa de desarrollo para el trabajador que cuenta con becas de estudios técnicos o universitarios.

III. GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

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

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

Contamos con un área de IP (Integración de procesos) que documenta todos los procedimientos técnicos de la organización. Estos se utilizan en los procesos de reentrenamiento y en el caso de modificación de un procedimiento, el supervisor baja directamente al personal operativo estos conocimientos. Por otra parte, se detectan anualmente los incidentes de averías más recurrentes en el año y que son utilizados posteriormente como input para los procesos de reentrenamiento. Respecto de los procesos de más estratégicos, a través de las gerencias se refuerzan las competencias que deben tener los cargos. En relación con estas competencias se establecen planes de capacitación de índole "habilidades blandas", logrando con esto, vincular el contenido técnico y de habilidades sociales en los programas de formación.

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

No tenemos universidad corporativa.

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

No existe un plan de gestión del conocimiento asociado a innovación. Más bien, son campos que van por separado. En Metro existe una gerencia a cargo de la innovación y la gestión del conocimiento se genera entre capacitación y operaciones y mantenimiento.