

**I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**

Nombre:

Número de empleados:

Modos de transporte que gestiona: Metro   x   Tranvía       

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	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	N/A
¿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?				N/A

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

Formación tradicional por instructor que combina elementos teóricos y prácticos. Se enfatiza el seguimiento y evaluación de las prácticas de campo.

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

3.

- Conductores de vehículos de pasajeros **tipo Metro** y Tranvías: \_\_\_\_\_ 365 horas. 12 semanas.
- Maniobristas: \_\_\_\_\_ Se incluye dentro del curso de conductor.
- Operadores de estación: \_\_\_\_\_ 260 horas. 10 semanas.
- Operadores de tráfico: \_\_\_\_\_ 260 horas. 10 semanas.
- Mantenimiento ferroviario: Solo las Normativas de Conducción de Vehículos. Unas 20 horas.

4. ¿Qué tecnologías utiliza para el proceso de entrenamiento?
  - Equipos de cómputo tradicionales.
  - Software y equipos propios de cada puesto de trabajo.
5. ¿Qué porcentaje del tiempo total del entrenamiento dedica a la práctica?
  - En general 50% teoría y 50% práctica. Para los cursos de conducción se enfatiza mucho en las competencias de habilidades prácticas, alrededor del 60%.
6. ¿Para el entrenamiento de los conductores, las prácticas las realiza en vehículos reales o utilizando tecnologías alternativas?
  - Las prácticas se realizan en vehículos reales.
7. ¿Qué metodologías de evaluación utiliza dentro del proceso de entrenamiento?
  - Prácticas de campo utilizando herramientas de seguimiento y evaluación como las listas de chequeo y guías de evaluación.
  - Exámenes y talleres.
  - Juego de roles.
8. ¿Cuántos instructores tiene para realizar los diferentes entrenamientos y cómo están distribuidos?
  - 11 instructores: 5 área de trenes y 6 del área de estaciones.
9. ¿Los instructores hacen parte del área de gestión humana o del área operativa?
  - Pertenecen al área operativa.
10. ¿Con qué frecuencia realiza reentrenamientos o habilitaciones al personal operativo?
  - Se prepara un plan anual para mantener la formación de reentrenamientos durante todo el año. El personal pasa por el Centro de Formación cada tres o cuatro meses. Puede ser más o menos dependiendo de la disponibilidad del personal.
11. ¿Cómo realiza el entrenamiento del personal administrativo?

El supervisor recomienda la capacitación/entrenamiento al personal de nuevo ingreso, cuando sea necesario o al momento de realiza la Evaluación de Desempeño y este es incluido en el Plan Anual de Capacitación de la Institución, donde se gestionan los recursos para que el personal pueda realizar el mismo de manera interna o externa.

Al finalizar, quien recibe el entrenamiento realiza una evaluación de este a través del Formulario de Adiestramiento y Capacitación y a su vez, el supervisor evalúa si se cumplió con las expectativas.

**III. GESTIÓN DE CONOCIMIENTO**

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

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

La principal estrategia de la Metro es la concentración y ampliación de su capital intelectual o activos intangibles. Para esto cuenta con un Centro de Capacitación, que entre una y otra función, se dedica a lo siguiente:

- Ayudar a las personas a desarrollar su capital humano dentro de la institución, para que evidencien todas sus competencias y potencialidades en la empresa, acompañado de una actitud positiva y responsable frente al trabajo.
- Concentrar el capital estructural. Se han creado los programas de capacitación y reentrenamientos para cada categoría profesional de acuerdo con la función que realizan dentro de la institución. Los procesos, procedimientos y documentación general del Centro de Capacitación están regidos por un Sistema de Gestión de Calidad.
- Fortalecer el capital relacional. Se mantiene el intercambio de información de la operación con los encargados de los diferentes departamentos de la institución: operaciones, mantenimiento, contratas, etc. Además se colabora con otras instituciones externas, de educación secular y del ambiente ferroviario.



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

**N/A**

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