

 <p><b>TRANSPORTES PITIC</b> Su carga en manos expertas</p>	<p align="center"><b><u>TRANSPORTES PITIC</u></b> <b><u>S. A DE C. V.</u></b></p> <p align="center"><b><u>INSTRUCCIÓN PARA CAPACITACIÓN DE</u></b> <b><u>OPERADORES</u></b></p>	<p><b>REVISÓ:</b> L.I.F.C. Coord.: Calidad</p> <p><b>APROBO:</b> A.C.Q. Dir. Transporte</p>
--	---	---

## 1.0 **REFERENCIAS**

Procedimiento de Capacitación

Manual de Calidad

## 2.0 **DESARROLLO**

### **CAPACITACIÓN EN AULA: CURSO DEL OPERADOR PROFESIONAL 2006**

- 2.1) El Gte. de Tráfico informa al instructor de aula quienes serán los integrantes al curso.
- 2.2) El instructor de aula prepara el siguiente material para entregar a todos los integrantes del curso:
  - Lista de asistencia
  - Examen de Reglamentos y Señalamientos Viales
  - Examen de manejo defensivo
  - Examen de Combustión Básica (motores)
  - Control de Evaluaciones por curso
  - Manual de primer operador

Con dos días de anticipación el instructor de aula imprime el siguiente material para entregar todos los integrantes del curso:

  - Lista de asistencia
  - Examen de manejo defensivo
  - Examen de maniobras
  - Examen de Entendiendo la Economía del Combustible
  - Examen de Técnicas Profesionales de Manejo
  - Examen de Combustión Básica (motores)
  - Examen de Termos
  - Examen de Conocimiento de Llantas
  - Control de Evaluaciones por curso
  - Manual de primer operador
- 2.3) El instructor de aula se apegara a la agenda del programa “Curso Operador Profesional”. Las modificaciones en tiempos de exposición podrá variar dependiendo de la cantidad de participantes. asegura de seguir el programa “Horarios para el Curso del Operador Profesional 2006.” Se pueden hacer modificaciones en los horarios dependiendo del personal, sin embargo la cantidad de tiempo debe permanecer igual.

### **PRIMER DIA**

- 2.4) Apertura y presentación del curso, presentación de cada asistente. El Gerente Seguridad, Gerente RH y el Instructor de Aula realiza la

- apertura y presentación consistiendo en lo siguiente: Introducción;  
Bienvenida; Presentación de cada asistente.
- 2.5) Tema: imagen profesional del Operador.
- 2.6) Tema: Educación Vial, Tema Reglamentos y Señalamientos Viales. Se  
llena la "Lista de asistencia a curso de capacitación" por cada tema. Se  
registra y se solicita talla para camiseta y datos generales los cuáles se  
pasan al departamento de Recursos Humanos para la solicitud de  
camisetas, elaboración de cheques por parte área administrativa,  
impresión de reconocimientos, y elaborar constancia de habilidades por  
parte del instructor de aula.
- 2.7) Posteriormente el Instructor de Aula imparte el curso de Motores;
- 2.8) Se imparte la platica de Puntualidad por parte del Gerente de Logística
- 2.9) Posteriormente se presenta Video de Combustión Básica y después  
aplica examen al final del curso de motores.
- 2.10) Por la tarde el Instructor de Aula imparte el tema de Manejo Defensivo,  
poniendo examen antes y después del tema

## **SEGUNDO DIA**

- 2.11) Tema: Manejo defensivo.El instructor imparte el curso de Entendiendo  
La Economía del Combustible, aplicando examen al final del tema
- 2.12) Tema: Alcohol y Manejo, y Acople y Desacople

## **TERCER DIA**

- 2.13) Tema: Ser Asertivo Después imparte el Instructor de Aula curso de  
Termos, aplicando examen al fina del tema
- 2.14) Por la tarde el instructor de Aula imparte el curso de Llantas. Proyecta  
video de "Seguridad y fabricación de llantas" Aplicando examen al final  
del tema
- Tema Localización Satelital (logística y turnos)

## **TERCER DIA**

- Tema: Llantas
- Tema: Refrigeración Básica
- Tema: Metodología de Liquidaciones
- Tema: Practicas de Acople y desacople

El instructor de aula imparte el curso de técnicas profesionales de  
Manejo.

Posteriormente el Gerente de Trafico imparte plática de los procedimientos del  
área.

Después continua con el curso de Técnicas Profesionales de manejo, se proyecta el video de "Obtención Máxima" y después aplica examen al final del tema.

- 2.15) Por la tarde la Coordinadora de Calidad imparte el curso de Servicio al Cliente.
- 2.16) Después el instructor de Aula imparte el curso de Maniobras. Aplicando examen al iniciar y terminar el tema.

#### **CUARTO DIA**

- 2.17) Tema: de Combustión Básica y Factores Relacionados (motores)  
Video: Combustión Básica Se realiza una práctica de manejo libre, utilizando el formato "Análisis de manejo defensivo" en donde se encuentren puntos críticos se hacen las observaciones
- 2.18) Tema: Mantenimiento autónomo, preventivo y correctivo.
- 2.19) Tema: Entendiendo la economía de Combustible,  
Video: "Carga que Paga"  
Tema: Servicio al Cliente. Terminando la práctica de manejo libre se realiza una práctica de Maniobras donde se les pide a los operadores que realicen una maniobra por el lado ciego en los patios de Pitic.
- 2.20) Una vez terminadas las prácticas, todos se van a la sala de capacitación donde se hace una revisión de lo sucedido, para remarcar los puntos buenos y hacer hincapié en las fallas detectadas por el instructor.

#### **QUINTO DIA**

- 2.21) Aplicación de cuestionario para detectar oportunidades de mejora. Se imparte el Tema de Valores por parte de Instructor de Apoyo.
- 2.10) Video: Obtención Máxima, técnicas Profesionales de Manejo.
- 2.22) Tema: Código de Ética  
Tema: Recursos Humanos Después entra el Gerente de Recursos Humanos quien imparte una plática de servicios y beneficios a que tienen derecho los operadores.
- 2.23) Tema: Problemática de Trafico El Gerente de Mantenimiento imparte plática sobre Mantenimiento Correctivo y Preventivo de las unidades, así como resolver dudas de los operadores en cuanto a este tema.
- 2.24) Tema: Seguridad basada en estadísticas de Siniestralidad.
- 2.25) Entrega de Reconocimientos, constancias de aptitud, cheques y camisetas.

	<p align="center"><b><u>TRANSPORTES PITIC</u></b> <b><u>S. A DE C. V.</u></b></p>	<p><b>REVISÓ:</b> L.I.F.C. Coord. Calidad</p>
	<p align="center"><b><u>INSTRUCCIÓN PARA CAPACITACIÓN DE OPERADORES</u></b></p>	<p><b>APROBO:</b> A.C.Q. Dir. Transporte</p>

Posteriormente se imparte plática de Metodología de Liquidaciones, por la Coordinadora de Liquidaciones.

- 2.26) Se imparte platica de Siniestralidad por parte de Gerente Seguridad
- 2.27) Para finalizar el Director de Transporte tiene plática con los asistentes al curso
- 2.28) Por último, el Gte de Seguridad y el Instructor realizan la entrega de diplomas, constancias, cheques y camisetas.
- 2.29) El instructor llena el formato "Control de evaluaciones por curso", para obtener el promedio de calificaciones y ver si todos los operadores pasaron.

— **NOTA:** La calificación mínima aprobatoria es , 85 y si el operador no aprueba algún curso es necesario que lo vuelva a tomar hasta obtener una calificación aprobatoria.

**NOTA:** La calificación mínima aprobatoria es 70, y si el operador no aprueba algún curso es necesario que lo vuelva a presentar posteriormente hasta obtener una calificación satisfactoria.

### **ACOMPAÑAMIENTOS PARA CAPACITACION PRACTICA**

- 2.30) Se le asigna una flotilla a cada instructor, para la cual debe realizar los acompañamientos.
- 2.31) El instructor le pregunta al jefe de flotilla si hay alguna prioridad sobre que operador es preferible acompañar.
- 2.32) El instructor acompaña al operador en su viaje, evaluando el manejo defensivo y la conducción técnica, por medio de los formatos: "Evaluación de manejo defensivo" y "Evaluación de conducción técnica".
- 2.33) Durante el viaje se realizan auditorías auditorias al vehículo y al remolque utilizando el "Formato AuditoríaAuditoria del Vehículo" y el "Formato AuditoríaAuditoria Equipo y Thermo".
- 2.34) Durante el viaje, se va retroalimentando al operador sobre su método de manejo para la.
- 2.35) Solamente en caso de emergencia el instructor deberá ayudarle con el manejo al operador.
- 2.36) Al final del viaje el instructor le explica al operador sus áreas de mejora, y le pide que firme el formato correspondiente.
- 2.37) En los siguientes casos se da aviso de lo sucedido al Gte. de Tráfico, y al Jefe de Flotilla:
  - ☐ El operador trae el refrendo o la licencia vencida
  - ☐ Negligencia al manejar que pueda provocar un accidente
  - ☐ El tracto trae problemas mecánicos que deben atenderse de inmediato

 <p><b>TRANSPORTES PITIC</b> <i>Su carga en manos expertas</i></p>	<p align="center"><b><u>TRANSPORTES PITIC</u></b> <b><u>S. A DE C. V.</u></b></p> <p align="center"><b><u>INSTRUCCIÓN PARA CAPACITACIÓN DE</u></b> <b><u>OPERADORES</u></b></p>	<p><b>REVISÓ:</b> L.I.F.C. Coord. Calidad</p> <p><b>APROBO:</b> A.C.Q. Dir. Transporte</p>
---	---	--

- 2.38) El instructor archiva en cajas las evaluaciones originales de los acompañamientos realizados.

### **CURSOS EXPRESS**

Cuando se presentan situaciones urgentes de atender necesidades de clientes, y que hay limitantes en cuanto a recurso humano, el personal de nuevo ingreso puede recibir un curso sintetizado denominado Curso Express, el cual cumple con la instrucción técnica elemental para desempeñarse como operador SPF mientras se presenta la oportunidad de que los operadores tomen el curso Operador Profesional.

Se llevan a cabo en caso de no estar en temporada de curso del operador profesional.

- 2.39) Los participantes son personal de nuevo ingreso que no tuvo oportunidad de tomar el curso de operador profesional.
- 2.40) El Gte de Recursos Humanos pasa la lista al instructor de aula y al Gte de seguridad de los operadores de nuevo ingreso.
- 2.41) Con esta lista se programa a los operadores para que lleven el curso.
- 2.42) El curso tiene una duración de 2 día, 8 horas diarias.
- 2.43) Los temas que se ven en este tipo de curso son::
- ☐ Manejo defensivo: impartido por instructor de aula (3hrs)
  - ☐ Conducción técnica: Impartido por instructor de aula (3 hrs)
  - ☐ Siniestralidad: Impartido por Gte de seguridad (1hr)
  - ☐ Liquidaciones: Impartido por Liquidadora (1hr)
  - ☐ Procedimientos de Operación: Impartido por Gte de Tráfico (1hr)
  - ☐ Derechos y obligaciones: Impartido por Gte de Recursos Humanos (1hr)
- 2.44) Al finalizar el instructor de aula entrega diplomas, constancia de habilidades en el curso y cheques a los participantes.
- 2.45) El instructor archiva losen un fólder los registros generados por del curso .Express tales como: listas de asistencia y exámenes.
- 2.46)

### **3.0) FORMATOS**

Los formatos que se utilizan en esta instrucción son los siguientes:

Lista de asistencia  
Examen de manejo defensivo  
Examen de Conducción técnica.  
Examen de Termos  
Control de evaluaciones por cursode maniobras

~~Examen de Entendiendo la Economía del Combustible~~  
~~Examen de Técnicas Profesionales de Manejo~~  
~~Examen de Combustión Básica (motores)~~  
~~Examen de Términos~~  
~~Examen de Conocimiento de Llantas~~  
~~Control de Evaluaciones por curso~~  
~~Manual de primer operador~~

### 3.0 **REGISTROS:**

Ver Listado Maestro de Registros de Calidad

### 4.0 **ANEXOS:**

No Aplica

### 5.0 **REFERENCIAS**

6.0 ~~— Procedimiento de Capacitación~~

7.0 ~~— Manual de Calidad~~

8.0

### 9.0 **DESARROLLO**

10.0

11.0 **CAPACITACIÓN EN AULA**

12.0

13.0 ~~El Coordinador de capacitación~~ Gte de Tráfico informa al instructor de aula quienes serán los integrantes al curso.

14.0 ~~Con dos días de anticipación el instructor de aula imprime el siguiente material para entregar todos los integrantes del curso:~~

15.0

16.0 ~~Lista de asistencia~~

17.0 ~~Dinámica de números~~

18.0 ~~Examen de manejo defensivo~~

19.0

20.0 ~~Examen de conducción técnica~~

21.0 ~~Examen de servicio al cliente~~

22.0 ~~Examen de señalamientos viales~~

23.0 ~~Examen de términos~~

24.0 ~~Examen de full~~

25.0 ~~Examen de motores electrónicos~~

26.0 ~~Examen de maniobras~~

27.0 ~~Evaluación de manejo técnico~~

28.0 ~~Análisis de conducción técnica~~



- 29.0 Reporte diario de capacitación
- 30.0 Manual de primer operador
- 31.0 Manual de segundo operador
- 32.0 El instructor de aula se asegura de seguir el programa “Logística y Horarios para el Curso del Operador Profesional 3era Etapa.” Se pueden hacer modificaciones en los horarios dependiendo del personal, sin embargo la cantidad de tiempo debe permanecer igual.
- 33.0
- 34.0 — LUNES
- 35.0 El Coordinador de Capacitación realiza la apertura y presentación consistiendo en lo siguiente: Introducción; Bienvenida; Presentación de cada asistente.
- 36.0 Se llena la “Lista de asistencia a curso de capacitación”.
- 37.0 Se registra y se solicita talla para camiseta y datos generales los cuáles se pasan al departamento de Recursos Humanos para la elaboración de reconocimientos, cheques y camisetas.
- 38.0 Después entra el Gerente de Recursos Humanos quien imparte una plática de servicios y beneficios a que tienen derecho los operadores.
- 39.0 Posteriormente entra el Coordinador de Calidad quien imparte plática sobre ISO-9000 y servicio al cliente.
- 40.0 Después entra un Jefe de Flotilla para impartir plática sobre procedimientos de operación.
- 41.0 Por la tarde entra el Director de Transporte quien imparte plática sobre Misión, Valores y desempeño se imparte curso contra incendios por parte de instructor de aula.
- 42.0
- 43.0 MARTES
- 44.0 El instructor imparte el curso de Manejo Defensivo. Primeramente realiza la “Dinámica de números”, dando una explicación sobre la utilidad de las herramientas y la capacitación. Después Primeramente se aplica el examen c). Se imparte el curso y se vuelve a aplicar el examen tipo c).
- 45.0 Se aplica “Examen de señalamientos viales.” Se imparte el curso teórico, se vuelve a aplicar el mismo examen.
- 46.0 Se aplica “Examen Trabajo y Economía.” Se imparte plática sobre Trabajo y Economía y posteriormente se vuelve a aplicar el mismo examen.
- 47.0 Se aplica “Examen de Cuidado de Llantas.” Se imparte plática sobre Cuidado de Llantas y posteriormente se vuelve a aplicar el mismo examen.
- 48.0 Se aplica “Examen de Mantenimiento Práctico.” Se imparte plática sobre Mantenimiento Práctico y posteriormente se vuelve a aplicar el mismo examen. Se llena el “Reporte diario de capacitación.”
- 49.0
- 50.0 MARTESMIERCOLES
- 51.0 Se realiza una práctica de manejo libre, utilizando el formato “Análisis de conducción técnica” y la Evaluación de manejo técnico.

- 52.0 Terminando la práctica de manejo libre se realiza una práctica de Maniobras donde se les pide a los operadores que realicen una maniobra por el lado ciego en los patios de Pitic.
- 53.0 Una vez terminadas las prácticas, todos se van a la sala de capacitación donde se hace una revisión de lo sucedido, para remarcar los puntos buenos y hacer hincapié en las fallas detectadas por el instructor.
- 54.0 El encargado de mantenimiento le baja la lectura al camión para ver el rendimiento de combustible, tiempo de recorrido y kilómetros.
- 55.0 Se aplica el Examen de conducción técnica. Se imparte el curso teórico, y se vuelve a aplicar el mismo examen.
- 56.0 Se llena “Reporte diario de capacitación.”
- 57.0
- 58.0 **MIERCOLES JUEVES**
- 59.0 Se imparte plática de Metodología de Liquidaciones, por la Coordinadora de Liquidaciones, realiza una práctica de campo de media hora de conducción por cada participante, aplicando lo visto en el curso haciendo énfasis en la diferencia de antes y después.
- 60.0 Se imparte plática de Sinistralidad, rendimiento y políticas de velocidad de parte del Gte de Seguridad, vuelve a bajar la lectura al motor.
- 61.0 El Gte de Mantenimiento imparte plática sobre Mantenimiento Correctivo y Preventivo de las unidades, así como resolver dudas de los operadores en cuanto a este tema.
- 62.0 Posteriormente el Instructor imparte plática con el tema Consecuencias de Uso de Anoréxicos.
- 63.0 Para finalizar se plática con los asistentes al curso, donde se evalúa el aprendizaje que tuvieron, así como comentarios generales para mejorar el curso.
- 64.0 Los participantes llenan el formato de Evaluación del Curso, el cual será tomado en cuenta por el Instructor para mejorar el curso.
- 65.0 Por último, el Gte de Seguridad y el Instructor realizan la entrega de diplomas, constancias, cheques y camisetas. Se les explica la diferencia en litros gastados en la primera práctica y en la segunda. Se aplica el “Examen de servicio al cliente.” Se imparte el curso teórico y se vuelve a aplicar el mismo examen.
- 66.0 El instructor Se llena el formato “Control de evaluaciones por curso”, para obtener el promedio de calificaciones y ver si todos los operadores pasaron. Se entrega una copia al área de Recursos Humanos. “Reporte diario de capacitación.”
- 67.0
- 68.0 **JUEVES**
- 69.0 Se aplica “Examen de señalamientos viales.” Se imparte el curso teórico, se vuelve a aplicar el mismo examen.
- 70.0 Se llena “Reporte diario de capacitación.”
- 71.0 Se aplica “Examen de Termos”. Se imparte el curso teórico y se vuelve a aplicar el mismo examen, y se hace una práctica de campo en el patio.



- 72.0 Se llena "Reporte diario de capacitación."
- 73.0
- 74.0 **VIERNES**
- 75.0 Se aplica "Examen de Full". Se imparte el curso teórico y se vuelve a aplicar el mismo examen, y se hace una práctica de campo que consiste en armar y desarmar un Full.
- 76.0 Se llena "Reporte diario de capacitación."
- 77.0 Se aplica "Examen de inducción a motores electrónicos." Se imparte el curso teórico y se vuelve a aplicar el mismo examen.
- 78.0 Se llena "Reporte diario de capacitación."
- 79.0
- 80.0
- 81.0
- 82.0 —
- 83.0 **SABADO**
- 84.0 Se aplica "Examen de maniobras". Se imparte el curso teórico y se vuelve a aplicar el mismo examen.
- 85.0 Se llena "Reporte diario de capacitación."
- 86.0 Se realiza una práctica de maniobras que se enfoca en hacer maniobras con seguridad.
- 87.0
- 88.0 **LUNES**
- 89.0 Se dan pláticas de los siguientes temas: Relaciones humanas, Administración del tiempo, Alcohol y conducción, Fatiga y drogas, Higiene Personal e Integración Familiar.
- 90.0
- 91.0 **MARTES**
- 92.0 Se imparten los siguientes temas: Inducción a la empresa, ISO 9000, Bitácora de viaje, Liquidaciones, Operaciones, Administración de Siniestros, Manejo de Omnitracs, Mantenimiento de Unidades.
- 93.0 Se realiza la clausura del curso donde se entregan reconocimientos, constancias, camisetas y cheques a las personas que aprobaron el curso.
- 94.0 NOTA: La calificación mínima aprobatoria es 70, y si el operador no aprueba algún curso es necesario que lo vuelva a presentar posteriormente hasta obtener una calificación satisfactoria.
- 95.0
- 96.0
- 97.0 **ACOMPANIAMIENTOS**
- 98.0
- 99.0 Se le asigna una flotilla a cada instructor, para la cual debe realizar los acompañamientos.

- 100.0 El instructor le pregunta al jefe de flotilla si hay alguna prioridad sobre que operador es preferible acompañar.
- 101.0 El instructor acompaña al operador en su viaje, evaluando el manejo defensivo y la conducción técnica, por medio de los formatos: “Evaluación de manejo defensivo” y “Evaluación de conducción técnica”.
- 102.0 Durante el viaje se realizan auditorías al vehículo y al remolque utilizando el “Formato Auditoría del Vehículo” y el “Formato Auditoría Equipo y Thermo”.
- 103.0 Durante el viaje, se va retroalimentando al operador sobre su método de manejo para la mejora y se realiza la “Encuesta de Acompañamiento.”.
- 104.0 Solamente en caso de emergencia el instructor deberá ayudarlo con el manejo al operador.
- 105.0 Al final del viaje el instructor le explica al operador sus áreas de mejora, y le pide que firme el formato correspondiente.
- 106.0 El instructor pasa copia del reporte al Coordinador de Siniestralidad Gte de Seguridad y en los siguientes casos se da aviso de lo sucedido al Jefe Gte de Tráfico, y al Jefe de Flotilla:
- 107.0 El operador trae el refrendo o la licencia vencida
- 108.0 Negligencia al manejar que pueda provocar un accidente
- 109.0 El tracto trae problemas mecánicos que deben atenderse de inmediato
- 110.0 El instructor archiva en cajas las evaluaciones originales de los acompañamientos realizados.
- 111.0
- 112.0 **3.0) FORMATOS**
- 113.0 ——— Los formatos que se utilizan en esta instrucción son los siguientes:
- 114.0 Lista de asistencia
- 115.0 Dinámica de números
- 116.0 Examen de manejo defensivo
- 117.0 Examen de conducción técnica
- 118.0 Examen de servicio al cliente
- 119.0 Examen de señalamientos viales
- 120.0 Examen de termos
- 121.0 Examen de full
- 122.0 Examen de motores electrónicos
- 123.0 Lista de asistencia
- 124.0 Examen de manejo defensivo
- 125.0 Examen de conducción técnica
- 126.0 Examen de señalamientos viales
- 127.0 Examen de maniobras
- 128.0 Evaluación de manejo técnico
- 129.0 Análisis de conducción técnica
- 130.0 Reporte diario de capacitación
- 131.0 Manual de Memorias del curso del primer Operador

	<p align="center"><b><u>TRANSPORTES PITIC</u></b> <b><u>S. A DE C. V.</u></b></p>	<p><b>REVISÓ:</b> <u>L.I.F.C.</u> <u>Coord.- Calidad</u></p>
	<p align="center"><b><u>INSTRUCCIÓN PARA CAPACITACIÓN DE</u></b> <b><u>OPERADORES</u></b></p>	<p><b>APROBO:</b> <u>A.C.Q.</u> <u>Dir. Transporte</u></p>

- 132.0 ~~Manual de segundo operador~~
- 133.0
- 134.0 -
- 135.0
- 136.0 **REGISTROS:-**
- 137.0 ~~Ver Listado Maestro de Registros de Calidad~~
- 138.0
- 139.0 **ANEXOS:**
- 140.0 ~~No Aplica~~