

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

PROGRAMA mínimo de capacitación para conductores del servicio de autotransporte federal de pasaje y turismo y transporte privado, refrendo (curso I).

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

10. - PROGRAMA MINIMO DE CAPACITACION PARA CONDUCTORES DEL SERVICIO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL DE PASAJE Y TURISMO Y TRANSPORTE PRIVADO, REFRENDO (CURSO I).

CARLOS A. GONZALEZ NARVAEZ, Director General de Autotransporte Federal de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1o. y 36 fracciones IX, XXVI y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1o., 36 y 57 de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal; 4o. de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 88, 89, 93C al 93H del Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares; 10 fracciones I, IV, XVII y 19 fracciones II, XVIII y XXII del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a fin de lograr un tránsito seguro y eficiente en los caminos nacionales y con base en la coordinación establecida entre las secretarías de Comunicaciones y Transportes, de Educación Pública, y del Trabajo y Previsión Social, hago del conocimiento de los interesados el siguiente:

PROGRAMA MINIMO DE CAPACITACION PARA CONDUCTORES DEL SERVICIO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL DE PASAJE Y TURISMO Y TRANSPORTE PRIVADO, REFRENDO (CURSO I)

Area:	Autotransporte de pasaje y turismo
Curso:	Programa mínimo de capacitación para conductores del servicio de autotransporte federal de pasaje y turismo y transporte privado, refrendo (curso I).
Dirigido:	Conductores de pasaje y turismo con licencia federal.
Duración:	40 Hrs.
Objetivo general:	Reafirmar los conocimientos teóricos, manejo a la defensiva; educación vial; operación y mantenimiento; atención y servicio al público y fomentar una óptima filosofía del trabajo, que permita el desarrollo trascendental como conductor en la prestación del servicio.

Contenido General del Programa

Módulo	Denominación	Duración
No.		
1	Educación Vial y Manejo Defensivo	14 Hrs.
2	Operación y Mantenimiento	14 Hrs.
3	Atención y Servicio al Cliente	12 Hrs.
	Total	40 Hrs.

Módulo No. 1

Educación Vial y Manejo Defensivo

Duración: 14 Hrs.

Objetivo

Analizará los principios de la seguridad vial, describiendo la importancia de su aplicación en una conducción profesional, empleando las técnicas de manejo defensivo e identificando los factores que intervienen en la prevención de accidentes que le permitan concluir su viaje satisfactoriamente.

Objetivos Específicos

Al concluir el módulo el participante:

- Conducirá y respetará las disposiciones de seguridad en la conducción, obedeciendo al máximo el señalamiento vial adoptando una actitud responsable, evitando así causar accidentes de tránsito.

- Manejará el vehículo previendo los posibles errores y maniobras peligrosas de los demás usuarios que puedan generar accidentes, en la vía pública y en carreteras de jurisdicción federal.

Contenido Temático del Módulo

- 1.1. Seguridad vial.
 - 1.1.1. Señales fijas.
 - A) Señales preventivas.
 - B) Señales restrictivas.
 - C) Señales informativas.
 - 1.1.2. Marcas, isletas y obras diversas.
 - A) Diferentes tipos de marcas.
 - B) Clasificación de isletas.
- 1.2. Manejo defensivo.
 - 1.2.1. Generalidades sobre accidentes.
 - 1.2.2. Tipos de accidentes.
 - A) Accidentes de tránsito y sus causas.
 - 1.2.3. Condiciones adversas de conducción.
 - A) Condición de luz.
 - B) Condiciones de tiempo.
 - C) Condición de carretera.
 - D) Condición de tráfico.
 - E) Condición del vehículo.
 - F) Condición del conductor.
 - 1.2.4. Mecánica de paro del autobús.
 - 1.2.5. Choque entre dos vehículos.
 - A) Choque con el vehículo de adelante.
 - B) Choque con el vehículo de atrás.
 - C) Choque con el vehículo de frente.
 - D) Choque con el vehículo en una intersección.
 - E) Choque con el vehículo que lo va a rebasar.
 - F) Choque con el vehículo que usted va a rebasar.
 - 1.2.6. Normas para rebasar de manera segura.
 - 1.2.7. Otros accidentes comunes.
 - A) Atropellamiento a peatones.
 - B) Choque con ciclistas.
 - C) Choque con motociclistas.
 - D) Choque al dar marcha atrás.
 - E) Choque misterioso.
 - F) Choque con el ferrocarril.
 - 1.2.8. El a b c de la prevención de accidentes.
 - A) Ver.
 - B) Pensar.
 - C) Hacer.
 - 1.2.9. Tácticas de conducción nocturna.
 - 1.2.10. Tácticas de conducción en lluvia y niebla.
 - 1.2.11. Usted y su manejo.

Módulo No. 2

Operación y Mantenimiento

Duración: 14 Hrs.

Objetivo

Analizará la importancia de aplicar los conocimientos teórico-prácticos de la composición y funcionamiento de su unidad para un buen mantenimiento y operación, lograr prolongar la vida útil de los componentes mecánicos de su autobús.

Objetivos Específicos

Al concluir el módulo el participante:

- Mencionará las características de los diferentes vehículos que se utilizan en el servicio de pasaje y turismo.
- Describirá los componentes mecánicos de los principales sistemas (motor, eléctrico y auxiliares).
- Identificará los rangos de operación de cada uno de los motores que se tengan en los diferentes parques vehiculares.
- Mencionará los pasos a seguir que se llevan a cabo en la preinspección, antes, durante y al final del viaje.

Contenido Temático del Módulo

- 2.1. Características de los autobuses.
 - 2.1.1. Tecnología de construcción.
 - 2.1.2. Dimensiones.
 - 2.1.3. Estructura del autobús.
- 2.2. Concepto.
 - 2.2.1. Elementos que lo componen.
 - 2.2.2. Qué es una cadena cinemática.
- 2.3. Sistemas principales de motor.
 - 2.3.1. Sistemas de lubricación.
 - 2.3.2. Sistemas de enfriamiento.
 - 2.3.3. Sistema de aire.
 - 2.3.4. Sistema de combustible.
 - 2.3.5. Sistema de distribución.
 - 2.3.6. Embrague.
 - 2.3.7. Cajas de velocidades.
 - 2.3.8. Eje cardan.
 - 2.3.9. Rangos de operación.
 - 2.3.10. Sistemas de seguridad.
 - 2.3.11. Dirección.
 - 2.3.12. Accionamiento.
 - 2.3.13. Llantas.
- 2.4. Sistema eléctrico.
 - 2.4.1. Alternador.
 - 2.4.2. Regulador.
 - 2.4.3. Batería.
 - 2.4.4. Fusible.
 - 2.4.5. Diodo.
- 2.5. Preinspección.
 - 2.5.1. Antes de viajar.
 - 2.5.2. Durante el viaje.
 - 2.5.3. Al finalizar el viaje.
- 2.6. Sistemas auxiliares.
 - 2.6.1. Operación.
 - 2.6.2. Cuidados.
 - 2.6.3. Detección de fallas.
 - 2.6.4. Retardadores de velocidad.
- 2.7. Análisis de fallas.
 - 2.7.1. Filtro de aire sucio.

- 2.7.2. Filtro de combustible sucio.
- 2.7.3. Purgar motor por falta de combustible.
- 2.7.4. Cancelación de rotochamber.
- 2.7.5. Cambio de bandas.
- 2.7.6. Cancelación de un inyector.
- 2.7.7. Fusibles de sistema eléctrico.
- 2.8. Análisis del triángulo de fuego.
 - 2.8.1. Tipos de humo a analizar.
- 2.9. Fallas: posibles causas y su solución.
 - 2.9.1. Irregularidades en el sistema de arranque.
 - 2.9.2. Irregularidades del sistema de carga.
 - 2.9.3. Irregularidades en el sistema combustible.
 - 2.9.4. Irregularidades en el sistema de lubricación del motor.
 - 2.9.5. Irregularidades en el sistema de refrigeración.
 - 2.9.6. Irregularidades en el sistema de dirección hidráulica.
 - 2.9.7. Localización de las fallas básicas.
- 2.10. Bitácora.

Módulo No. 3

Atención y Servicio al Cliente

Duración: 12 Hrs.

Objetivo

Analizará la trascendencia que tiene el buen funcionamiento de sus actividades, creando el compromiso de brindar un excelente trato a los usuarios; a través de una auténtica actitud de servicio que repercuta en la imagen empresarial, así como en la preferencia y satisfacción del cliente.

Objetivos Específicos

Al concluir el módulo el participante:

- Reafirmará la manera de pensar y actuar para brindar un servicio integral y de asesoría al usuario.
- Apoyará el desarrollo personal de los empleados que contribuirá a elevar la calidad del servicio que presta.

Contenido Temático

- 3.1. Vitalidad y cambio.
 - 3.1.1. Vitalidad personal.
 - 3.1.2. Vitalidad organizacional.
- 3.2. Calidad.
 - 3.2.1. Formación de equipos para la solución de problemas.
 - 3.2.2. Calidad real sustituta.
 - 3.2.3. Definición de procesos claves y estándares de servicio.
 - 3.2.4. Consistencia en el servicio.
 - 3.2.5. Mejora continua en el servicio.
- 3.3. El cliente.
 - 3.3.1. Necesidades básicas.
 - 3.3.2. Características del cliente.
 - 3.3.3. Tipos de cliente.
 - 3.3.4. Empatía con el cliente.
 - 3.3.5. Repercusiones del servicio.
- 3.4. Servicio.
 - 3.4.1. Características del servicio.
 - 3.4.2. Momentos de la verdad, de la fascinación y otros.
- 3.5. La actitud del servicio.
 - 3.5.1. Nuestra función como servidores públicos.
 - 3.5.2. Imagen empresarial.
 - 3.5.3. Factores de preferencia.

- 3.5.4. Recomendaciones del servicio.
- 3.6. La competencia.
 - 3.6.1. Quiénes son nuestra competencia.
 - 3.6.2. Clasificación de la competencia.
 - 3.6.3. Conceptualización de la imagen de la competencia.
 - 3.6.4. Fuerzas y debilidades de la competencia.
 - 3.6.5. La competencia como reto.
- 3.7. El placer de servir.
 - 3.7.1. La autorrealización a través de mi función.
 - 3.7.2. A qué puedo comprometerme.

Certificación de Calidad

Para la aplicación de este programa, las personas físicas o morales que cuenten con reconocimiento de la Secretaría para operar Centros de Capacitación y Adiestramiento a Conductores, así como las de nuevo ingreso, deberán contar con el certificado de Sistemas de Gestión de Calidad referente a sus procesos de capacitación, expedido por un organismo de certificación debidamente acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación conforme lo establece la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Se otorga un plazo de 12 meses a partir de la fecha de la publicación de este Programa para que los centros de capacitación con reconocimiento oficial, presenten el certificado de calidad. Una vez cumplido este plazo, sin haber cubierto su certificación se procederá a la cancelación del reconocimiento.

El alcance de la certificación de calidad deberá cubrir lo dispuesto en la normatividad vigente en esta materia, además de los siguientes aspectos: organización y administración, sistema de calidad, personal del centro de capacitación, instalaciones y equipos, así como de mejora continua, conforme a lo indicado en el anexo "A" del presente programa mínimo de capacitación.

Carta Descriptiva

Los centros de capacitación deberán elaborar una carta descriptiva de los cursos que impartan.

Técnicas de Instrucción

Con el propósito de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, los centros de capacitación deberán utilizar las técnicas de instrucción, mismas que especificarán en sus cartas descriptivas.

Recursos Didácticos

Los centros de capacitación deberán contar permanentemente con el material didáctico indicado en sus cartas descriptivas. Este material tendrá carácter obligatorio en la impartición de los cursos y estará sujeto a supervisión y certificación.

Evaluación

Al inicio del curso, el instructor efectuará una evaluación diagnóstica con el propósito de identificar el nivel de conocimiento de los participantes y adecuar los contenidos, técnicas, instrucción y recursos didácticos que se requieren y otra al finalizar el curso para evaluar el grado de aprendizaje.

Asimismo, durante el desarrollo de los módulos se realizará una evaluación continua a través de cuestionarios, observaciones, resúmenes y ejercicios, a fin de corregir errores y/o retroalimentar la información.

Se llevará a cabo una evaluación sumaria, con el propósito de comparar los resultados de cada participante, con el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de cada módulo.

Las evaluaciones que se efectúen a los conductores deberán ser por escrito y mantenerse en el expediente del alumno como mínimo 2 años.

Actualización

La Secretaría actualizará el presente Programa de capacitación cada dos años, mediante la correspondiente publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

México, D.F., a 9 de abril de 2003.- El Director General de Autotransporte Federal, **Carlos A. González Narváez**. - Rúbrica.

ANEXO "A"

1. **Certificación de Calidad del Centro**
 - 1.1. Las personas físicas o morales que obtengan el reconocimiento de la Secretaría para operar Centros de Capacitación y Adiestramiento a Conductores, así como las de nuevo ingreso, deberán contar con el certificado de Sistemas de Gestión de la Calidad referente a sus procesos de capacitación, expedido por un organismo de certificación debidamente acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación conforme lo establece la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
 - 1.2. El alcance de la certificación de calidad deberá cubrir los siguientes aspectos: organización y administración, sistema de calidad, personal del centro de capacitación, instalaciones y equipos, así como de mejora continua, conforme lo indicado en el presente Programa.
2. **Organización y Administración de los Centros de Capacitación**
 - 2.1. Contar con una organización que le permita mantener la capacidad de realizar sus funciones técnicas de capacitación de una manera satisfactoria.

- 2.2. Definir y documentar la estructura organizacional y las responsabilidades de quienes las integran.
 - 2.3. Contar con un gerente técnico (o la denominación que se desee), calificado y con experiencia en los procesos de capacitación a conductores.
 - 2.4. Descripción de los puestos de trabajo incluyendo los aspectos de educación, capacitación, conocimiento técnico y experiencia del personal.
- 3. Sistema de Control**
- 3.1. La administración del centro de capacitación debe definir, documentar y comprometerse con su política de objetivos de calidad, debe asegurar que esta política sea entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la organización.
 - 3.2. Debe operar un sistema de calidad efectivo y apropiado al tipo, extensión y volumen del trabajo desarrollado.
 - 3.3. El sistema de calidad debe estar documentado y debe existir un manual que contenga la siguiente información:
 - Información general (nombre, dirección, números telefónicos y situación legal).
 - Declaración directiva sobre objetivos, políticas y compromisos de calidad.
 - Declaración directiva nombrando al gerente técnico.
 - Estructura(s) organizacionales.
 - Descripciones de puestos relevantes.
 - Declaración de la política a seguir en lo que se refiere a formación y capacitación del personal del centro de capacitación.
 - Procedimientos para el control de documentos.
 - Procedimientos para efectuar auditorías internas.
 - Procedimientos para los comentarios (retroinformación y las acciones correctivas).
 - Procedimientos para la revisión del sistema de calidad por parte de la Dirección.
 - 3.4. Se debe mantener un sistema de control de toda la documentación relacionada con sus actividades, la cual deberá conservarse disponible para su fácil acceso.
 - 3.5. Se deberá contar con procedimientos documentados para atender la retroalimentación y realizar las acciones correctivas cada vez que se detecten discrepancias en el sistema de calidad o en el desarrollo de los procedimientos de capacitación.
- 4. Personal del Centro de Capacitación**
- 4.1. El personal debe contar con la capacitación, experiencia y conocimientos acreditados de los procesos de capacitación.
 - 4.2. Se debe establecer un sistema de capacitación documentado que se mantenga actualizado de acuerdo con su política, para asegurar la capacitación del personal en los aspectos técnicos y administrativos en que estén involucrados.
- 5. Instalaciones y Equipo**
- 5.1. El equipo e instalaciones deberán estar en condiciones correctas de operación y disponibilidad, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares (RAFSA) artículos 93-C, 93-D, 93-F, 93-G, 93-H.
 - 5.2. Se deberá contar con un equipo de cómputo con tecnología de vanguardia, que incluya correo electrónico y fotohuella, de acuerdo a las especificaciones que determine la Secretaría.
- 6. Operación del Centro**
- 6.1. Los centros de capacitación que cuenten con reconocimiento oficial para su operación, deberán dar cumplimiento estricto a las disposiciones que emita la Secretaría.
- 7. Quejas y Apelaciones**
- 7.1. Los centros de capacitación deben contar con procedimientos documentados para manejar las quejas recibidas de parte de los usuarios o de otras partes respecto a la operación y al servicio que presten.

PROGRAMA mínimo de capacitación para conductores del servicio de autotransporte federal de pasaje y turismo y transporte privado, refrendo (curso II).

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

11.- PROGRAMA MINIMO DE CAPACITACION PARA CONDUCTORES DEL SERVICIO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL DE PASAJE Y TURISMO Y TRANSPORTE PRIVADO, REFRENDO (CURSO II).

CARLOS A. GONZALEZ NARVAEZ, Director General de Autotransporte Federal de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1o. y 36 fracciones IX, XXVI y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1o., 36 y 57 de la Ley de Caminos, Puentes

y Autotransporte Federal; 4o. de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 88, 89, 93C al 93H del Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares; 10 fracciones I, IV, XVII y 19 fracciones II, XVIII y XXII del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a fin de lograr un tránsito seguro y eficiente en los caminos nacionales y con base en la coordinación establecida entre las secretarías de Comunicaciones y Transportes, de Educación Pública, y del Trabajo y Previsión Social, hago del conocimiento de los interesados el siguiente:

**PROGRAMA MINIMO DE CAPACITACION PARA CONDUCTORES
DEL SERVICIO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL DE PASAJE Y TURISMO
Y TRANSPORTE PRIVADO, REFRENDO (CURSO II)**

Area:	Autotransporte de pasaje y turismo
Curso:	Programa mínimo de capacitación para conductores del servicio de autotransporte federal de pasaje y turismo y transporte privado, refrendo (curso II).
Dirigido:	Conductores de pasaje y turismo con licencia federal de conductor que ya hayan tomado el curso I.
Duración:	28 Hrs.
Objetivo General:	Reafirmar los conocimientos teóricos y las habilidades de operación que permitan el desarrollo seguro de las actividades en la conducción y en la prestación del servicio.

Contenido General del Programa

Módulo	Denominación	Duración
No.		
1	Seguridad Vial	14 Hrs.
2	Operación y Mantenimiento	7 Hrs.
3	Atención y Servicio al Cliente	7 Hrs.
	Total	28 Hrs.

Módulo No. 1

Seguridad Vial

Duración: 14 Hrs.

Objetivo

Analizará los principios de la seguridad vial, describiendo la importancia de su aplicación en una conducción profesional, empleando las técnicas de manejo defensivo e identificando los factores que intervienen en la prevención de accidentes que le permitan concluir su viaje satisfactoriamente.

Objetivos Específicos

Al concluir el módulo el participante:

- Conducirá y respetará las disposiciones de seguridad en la conducción, obedeciendo al máximo el señalamiento vial adoptando una actitud responsable, evitando así causar accidentes de tránsito.
- Manejará el vehículo previendo los posibles errores y maniobras peligrosas de los demás usuarios que puedan generar accidentes, en la vía pública y en carreteras de jurisdicción federal.

Contenido Temático del Módulo

1.1. Seguridad vial.

1.1.1. Señales fijas.

A) Señales preventivas.

- B) Señales restrictivas.
- C) Señales informativas.
- 1.1.2. Marcas, isletas y obras diversas.
 - A) Diferentes tipos de marcas.
 - B) Clasificación de isletas.
- 1.2. Manejo defensivo.
 - 1.2.1. Generalidades sobre accidentes.
 - 1.2.1.1. Sensibilización ante accidentes.
 - 1.2.1.2. El a b c de la prevención de accidentes.
 - A) Ver.
 - B) Pensar.
 - C) Hacer.
 - 1.2.2. Prácticas de refuerzo en la conducción.
 - 1.2.3. Usted y su manejo.

Módulo No. 2

Operación y Mantenimiento

Duración: 7 Hrs.

Objetivo

Analizará la importancia de aplicar los conocimientos teórico-prácticos de la composición y funcionamiento de su unidad para, un buen mantenimiento y operación, lograr prolongar la vida útil de los componentes mecánicos de su autobús.

Objetivos Específicos

Al concluir el módulo, el participante:

- Mencionará las características de los diferentes vehículos que se utilizan en el servicio de pasaje y turismo.
- Identificará los rangos de operación de cada uno de los motores que se tengan en los diferentes parques vehiculares.
- Mencionará los pasos a seguir que se llevan a cabo en la inspección, antes, durante y al final del viaje.

Contenido Temático

- 2.1. Características de los autobuses.
 - 2.1.2. Dimensión y estructura.
- 2.2. Comparativos en los sistemas principales del motor.
 - 2.2.1. Rangos de operación
 - 2.2.2. Sistemas de seguridad (dirección)
- 2.3. Inspección antes, durante y después de cada viaje (chechar torque de apriete de birlos en cada rueda).
- 2.4. Análisis de fallas
 - 2.4.1. Código de fallas (causas y soluciones)
- 2.5. Prevención de incendios
 - 2.5.1. Tipos de fuego a analizar
 - 2.5.2. Principales causas
 - 2.5.3. Formas de extinción

Módulo No. 3

Atención y Servicio al Cliente

Duración: 7 Hrs.

Objetivo

Analizará la trascendencia que tiene el buen funcionamiento de sus actividades, estableciendo el compromiso de brindar un excelente trato a los usuarios; a través de una auténtica actitud de servicio que repercute en la imagen empresarial, así como en la preferencia y satisfacción del cliente.

Objetivos Específicos

Al concluir el módulo, el participante:

- Reafirmará la manera de pensar y actuar para brindar un servicio integral y de asesoría al usuario.
- Apoyará el desarrollo personal de los empleados que contribuirá a elevar la calidad del servicio que presta.

Contenido Temático

3.1. Calidad.

3.1.1. Consistencia en el servicio.

3.1.2. Mejora continua en el servicio.

3.2. Sentido del negocio.

3.2.1. Repercusiones del servicio.

3.2.2. Rentabilidad.

3.3. Refrendar el compromiso personal.

3.3.1. La autorrealización a través de mi función.

3.3.2. A qué puedo comprometerme.

Certificación de Calidad

Para la aplicación de este Programa, las personas físicas o morales que cuenten con reconocimiento de la Secretaría para operar Centros de Capacitación y Adiestramiento a Conductores, así como las de nuevo ingreso, deberán contar con el certificado de Sistemas de Gestión de Calidad referente a sus procesos de capacitación, expedido por un organismo de certificación debidamente acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación conforme lo establece la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Se otorga un plazo de 12 meses a partir de la fecha de la publicación de este Programa para que los centros de capacitación con reconocimiento oficial, presenten el certificado de calidad. Una vez cumplido este plazo, sin haber cubierto su certificación se procederá a la cancelación del reconocimiento.

El alcance de la certificación de calidad deberá cubrir lo dispuesto en la normatividad vigente en esta materia, además de los siguientes aspectos: organización y administración, sistema de calidad, personal del centro de capacitación, instalaciones y equipos, así como de mejora continua, conforme a lo indicado en el anexo "A" del presente Programa mínimo de capacitación.

Carta Descriptiva

Los centros de capacitación deberán elaborar una carta descriptiva de los cursos que impartan.

Técnicas de Instrucción

Con el propósito de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, los centros de capacitación deberán utilizar las técnicas de instrucción, mismas que especificarán en sus cartas descriptivas.

Recursos Didácticos

Los centros de capacitación deberán contar permanentemente con el material didáctico indicado en sus cartas descriptivas. Este material tendrá carácter obligatorio en la impartición de los cursos y estará sujeto a supervisión y certificación.

Evaluación

Al inicio del curso, el instructor efectuará una evaluación diagnóstica con el propósito de identificar el nivel de conocimiento de los participantes y adecuar los contenidos, técnicas, instrucción y recursos didácticos que se requieren y otra al finalizar el curso para evaluar el grado de aprendizaje.

Asimismo, durante el desarrollo de los módulos se realizará una evaluación continua a través de cuestionarios, observaciones, resúmenes y ejercicios, a fin de corregir errores y/o retroalimentar la información.

Se llevará a cabo una evaluación sumaria, con el propósito de comparar los resultados de cada participante, con el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de cada módulo.

Las evaluaciones que se efectúen a los conductores deberán ser por escrito y mantenerse en el expediente del alumno como mínimo 2 años.

Actualización

La Secretaría actualizará el presente Programa de capacitación cada dos años, mediante la correspondiente publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

México, D.F., a 9 de abril de 2003.- El Director General de Autotransporte Federal, **Carlos A. González Narváez**.- Rúbrica.

ANEXO "A"

1. Certificación de Calidad del Centro

- 1.1. Las personas físicas o morales que obtengan el reconocimiento de la Secretaría para operar Centros de Capacitación y Adiestramiento a Conductores, así como las de nuevo ingreso, deberán contar con el certificado de Sistemas de Gestión de la Calidad referente a sus procesos de capacitación, expedido por un organismo de certificación debidamente acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación conforme lo establece la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- 1.2. El alcance de la certificación de calidad deberá cubrir los siguientes aspectos: organización y administración, sistema de calidad, personal del centro de capacitación, instalaciones y equipos, así como de mejora continua, conforme lo indicado en el presente Programa.

2. Organización y Administración de los Centros de Capacitación

- 2.1. Contar con una organización que le permita mantener la capacidad de realizar sus funciones técnicas de capacitación de una manera satisfactoria.
- 2.2. Definir y documentar la estructura organizacional y las responsabilidades de quienes las integran.
- 2.3. Contar con un gerente técnico (o la denominación que se desee), calificado y con experiencia en los procesos de capacitación a conductores.
- 2.4. Descripción de los puestos de trabajo incluyendo los aspectos de educación, capacitación, conocimiento técnico y experiencia del personal.

3. Sistema de Control

- 3.1. La administración del centro de capacitación debe definir, documentar y comprometerse con su política de objetivos de calidad, debe asegurar que esta política sea entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la organización.
- 3.2. Debe operar un sistema de calidad efectivo y apropiado al tipo, extensión y volumen del trabajo desarrollado.
- 3.3. El sistema de calidad debe estar documentado y debe existir un manual que contenga la siguiente información:
 - Información general (nombre, dirección, números telefónicos y situación legal).
 - Declaración directiva sobre objetivos, políticas y compromisos de calidad.
 - Declaración directiva nombrando al gerente técnico.
 - Estructura(s) organizacionales.
 - Descripciones de puestos relevantes.
 - Declaración de la política a seguir en lo que se refiere a formación y capacitación del personal del centro de capacitación.
 - Procedimientos para el control de documentos.
 - Procedimientos para efectuar auditorías internas.
 - Procedimientos para los comentarios (retroinformación y las acciones correctivas).
 - Procedimientos para la revisión del sistema de calidad por parte de la Dirección.
- 3.4. Se debe mantener un sistema de control de toda la documentación relacionada con sus actividades, la cual deberá conservarse disponible para su fácil acceso.
- 3.5. Se deberá contar con procedimientos documentados para atender la retroalimentación y realizar las acciones correctivas cada vez que se detecten discrepancias en el sistema de calidad o en el desarrollo de los procedimientos de capacitación.

4. Personal del Centro de Capacitación

- 4.1. El personal debe contar con la capacitación, experiencia y conocimientos acreditados de los procesos de capacitación.
 - 4.2. Se debe establecer un sistema de capacitación documentado que se mantenga actualizado de acuerdo con su política, para asegurar la capacitación del personal en los aspectos técnicos y administrativos en que estén involucrados.
- 5. Instalaciones y Equipo**
- 5.1. El equipo e instalaciones deberán estar en condiciones correctas de operación y disponibilidad, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares (RAFSA) artículos 93-C, 93-D, 93-F, 93-G, 93-H.
 - 5.2. Se deberá contar con un equipo de cómputo con tecnología de vanguardia, que incluya correo electrónico y fotohuella, de acuerdo a las especificaciones que determine la Secretaría.
- 6. Operación del Centro**
- 6.1. Los centros de capacitación que cuenten con reconocimiento oficial para su operación, deberán dar cumplimiento estricto a las disposiciones que emita la Secretaría.
- 7. Quejas y Apelaciones**
- 7.1. Los centros de capacitación deben contar con procedimientos documentados para manejar las quejas recibidas de parte de los usuarios o de otras partes respecto a la operación y al servicio que presten.

MODIFICACION al Título de Concesión otorgado en favor de Montserrat, S.A. de C.V., para el uso y aprovechamiento de bienes de dominio público de la Federación, consistentes en zona marítima, para la construcción y operación de una terminal portuaria especializada de carga, almacenamiento, manejo, distribución y trituración de calizas, de uso particular, en playa Payucán, Seybaplaya, Municipio de Champotón, Estado de Campeche.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Modificación al Título de Concesión que otorga el Ejecutivo Federal, por conducto del titular de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Pedro Cerisola y Weber, en favor de Montserrat, S.A. de C.V., representado por Felipe Barrio Esquivel en su carácter de representante legal, en adelante La Secretaría y La Concesionaria, respectivamente, para el uso y aprovechamiento de bienes de dominio público de la Federación consistentes en zona marítima, para la construcción y operación de una terminal portuaria especializada de carga, almacenamiento, manejo, distribución y trituración de calizas, de uso particular, en Playa Payucán, Seybaplaya, Municipio de Champotón, Estado de Campeche, al tenor de los siguientes antecedentes y condiciones.

ANTECEDENTES

I. Concesión.- Mediante Título de Concesión de 27 de agosto de 1999, el Ejecutivo Federal, por conducto de La Secretaría, otorgó a La Concesionaria, concesión para la construcción y operación de una terminal portuaria especializada de carga, almacenamiento, manejo, distribución y trituración de calizas, de uso particular, en Playa Payucán, Seybaplaya, Municipio de Champotón, Estado de Campeche.

II. Garantía de cumplimiento e inversión.- En la condición decimosegunda de la concesión señalada en el antecedente I, se estableció a cargo de La Concesionaria la obligación de otorgar una fianza por la cantidad de \$10'900,000.00 (diez millones novecientos mil pesos M.N.), para garantizar el cumplimiento de las obligaciones concesionarias, para cuyo monto se tomó en consideración la inversión comprometida en la condición primera de la referida Concesión, por \$109'000,000.00 (ciento nueve millones de pesos M.N.).

III. Inicio de construcción.- Con oficio 115.494.01 de 14 de mayo de 2001, de la Dirección General de Puertos se autorizó a La Concesionaria el inicio de construcción de un espigón de acceso, atracaderos

para barcazas y una plataforma para el atraque de embarcaciones tipo roll on-roll off, cuyas características técnicas son parte del anexo dos de dicha autorización.

IV. Inicio de operaciones.- Por oficio 115.1110.01 de 27 de julio de 2001, de la Dirección General de Puertos se autorizó a La Concesionaria el inicio de operación de la terminal portuaria construida en el área materia de la concesión a que se alude en el antecedente I.

V. Solicitud.- Mediante escritos de 6 de noviembre de 2001, 22 de enero, 30 de mayo y 30 de octubre 2002, La Concesionaria solicitó a La Secretaría, por conducto de la Dirección General de Puertos, la reducción del monto de la fianza a que se refiere el antecedente II a una cantidad no mayor de un millón de pesos, sustentando su petición en el hecho de haberse llevado ya al cabo la inversión comprometida en la condición primera de la concesión.

En virtud de lo anterior y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 36 fracciones XIX y XX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 2o. fracción IV, 16 fracción IV, 20 fracción II inciso a), 26 fracción IX de la Ley de Puertos; 8o. fracción I, 17 párrafo último del Reglamento de la Ley de Puertos; 5o. fracción XI y 27 fracción VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, se modifica la concesión para la construcción y operación de una terminal portuaria especializada de carga, almacenamiento, manejo, distribución y trituración de calizas, de uso particular, en Playa Payucán, Seybaplaya, Municipio de Champotón, Estado de Campeche, otorgada el 27 de agosto de 1999, a Montserrat, S.A. de C.V., conforme a las siguientes:

CONDICIONES

PRIMERA. Se modifica el párrafo primero de la condición decimosegunda de la concesión para quedar en los siguientes términos:

“Decimosegunda. Garantía de cumplimiento. La Concesionaria se obliga a presentar dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha del presente título, la póliza original que acredite fehacientemente el otorgamiento de fianza por \$1'000,000.00 (un millón de pesos 00/100 M.N.), que expida una institución afianzadora autorizada, conforme a las leyes mexicanas, en favor de la Tesorería de la Federación, mediante la cual se garantice expresamente el cumplimiento de las obligaciones que se especifican en las presentes condiciones y, en su oportunidad, la reversión de los bienes concesionados.

...

...”

SEGUNDA. Salvo lo señalado en la condición anterior, continuarán vigentes todas y cada una de las condiciones establecidas en el Título de Concesión del 27 de agosto de 1999, señalado en el antecedente I.

TERCERA. La firma del presente documento por parte de La Concesionaria, implica la aceptación incondicional de sus términos y condiciones.

CUARTA. El presente instrumento pasa a formar parte de la concesión y deberá publicarse en el **Diario Oficial de la Federación**, a costa de La Concesionaria, dentro de un plazo que no excederá de treinta días naturales, contados a partir de la fecha de la presente Modificación.

La presente Modificación se firma por triplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los trece días del mes de mayo de dos mil tres.- Por la Secretaría: el Secretario de Comunicaciones y Transportes, **Pedro Cerisola y Weber**.- Rúbrica.- Por la Concesionaria: el Representante Legal, **Felipe Barrio Esquivel**.- Rúbrica.

(R - 179590)