

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

PROGRAMA mínimo de capacitación para conductores de autotransporte de pasajeros en el servicio de transporte terrestre de y hacia los puertos marítimos y aeropuertos y de autotransporte de turismo en el servicio de chofer guía (primer ingreso).

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

12.- PROGRAMA MINIMO DE CAPACITACION PARA CONDUCTORES DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE Y HACIA LOS PUERTOS MARITIMOS Y AEROPUERTOS Y DE AUTOTRANSPORTE DE TURISMO EN EL SERVICIO DE CHOFER GUIA (PRIMER INGRESO).

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 DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE Y HACIA LOS PUERTOS MARITIMOS Y AEROPUERTOS Y DE AUTOTRANSPORTE DE TURISMO EN EL SERVICIO DE CHOFER GUIA (PRIMER INGRESO)

Area:	Autotransporte de Pasajeros en el Servicio de Transporte Terrestre de y hacia los Puertos Marítimos y Aeropuertos y de Autotransporte de Turismo en el Servicio de Chofer Guía.
Curso:	Programa Mínimo de Capacitación para Conductores de Autotransporte de Pasajeros en el Servicio de Transporte Terrestre de y hacia los Puertos Marítimos y Aeropuertos y de Autotransporte de Turismo en el Servicio de Chofer Guía.
Dirigido:	Aspirantes a Conductores de Autotransporte de Pasajeros en el Servicio de Transporte Terrestre de y hacia los Puertos Marítimos y Aeropuertos y de Autotransporte de Turismo en el Servicio de Chofer Guía.
Duración:	62 horas básicas 8 horas opcionales.
Objetivo General:	Proporcionar los elementos básicos aplicables en el marco legal; educación vial; atención y servicio al público y comprensión del idioma inglés, propiciando una filosofía de superación en el trabajo, desarrollando habilidades y destrezas.

Contenido General del Programa

Módulo	Denominación	Duración
1	Marco Legal	6 horas
2	Educación Vial y Técnicas de Conducción	10 horas teoría 10 horas práctica
3	Atención y Servicio al Público	36 horas
4	Taller de Comprensión del Idioma Inglés (módulo opcional)	8 horas
Total		70 Hrs.

Módulo No. 1

Marco Legal

Duración: 6 horas teoría.

Objetivo Particular:

Aplicará la normatividad de acuerdo a las leyes, reglamentos y normas vigentes en el autotransporte federal.

Objetivos Específicos

Al concluir el módulo el participante:

- Conocerá las sanciones en las que puede incurrir como conductor, previendo los problemas de tránsito a los que se puede enfrentar.
- Aplicará la normatividad, de manera responsable, en el momento que las circunstancias lo indiquen.
- Tomará conciencia que como parte de la sociedad, el operador debe respetar las leyes y reglamentos en bien de él mismo y de la comunidad.

Contenido Temático

- 1.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (artículos 14 y 16).
- 1.2. Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
- 1.3. Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares.
- 1.4. Reglamento de Tránsito en Carreteras Federales.
- 1.5. Reglamento de Tránsito correspondiente a la entidad federativa.
- 1.6. Normas oficiales mexicanas aplicables al autotransporte federal de pasajeros de o hacia puertos marítimos y aeropuertos federales y chofer guía de turistas.
- 1.7. Ilícitos.
 - 1.7.1. Robo.
 - 1.7.2. Privación ilegal de la libertad.
- 1.8. Accidentes.
- 1.9. Imprudencia.
- 1.10. Seguros.
- 1.11. Daños a la nación.
- 1.12. Recomendaciones en caso de accidentes.

Módulo No. 2

Educación Vial y Técnicas de Conducción

Duración: 10 horas teoría.

10 horas práctica.

Objetivo Particular:

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 trayecto 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.

Contenido Temático

- 2.1. Educación vial.
 - 2.1.1. Conocimiento y sensibilización vial.

- 2.1.2. Pericia.
- 2.1.3. Precaución.
- 2.1.4. La velocidad y sus efectos.
- 2.1.5. Señalización.
 - 2.1.5.1. Señalamiento vertical.
 - A) **Preventiva.**
 - B) **Restrictiva.**
 - C) **Informativa.**
 - Identificación.
 - Destino.
 - Servicios y turísticas.
 - 2.1.5.2. Señalamiento horizontal.
 - Marcas en el pavimento.
 - 2.1.5.3. Protección de obra.
 - 2.1.5.4. Obras y dispositivos diversos.
- 2.1.6. Uso adecuado de las luces, claxon y radio.
- 2.1.7. Tipos de accidentes.
- 2.1.8. Alerta al manejar.
- 2.2. Equipamiento de la unidad.
 - 2.2.1. Herramienta.
 - 2.2.2. Botiquín.
 - 2.2.3. Agenda de emergencia.
 - 2.2.4. Documentación oficial.
 - 2.2.5. Condiciones de la unidad (bitácora).
- 2.3. Técnicas de conducción.
 - 2.3.1. Manejo defensivo.
 - 2.3.1.1. **Condiciones adversas.**
 - 2.3.1.2. **Luces.**
 - 2.3.1.3. **Clima.**
 - 2.3.1.4. **Topografía.**
 - 2.3.1.5. **Tráfico.**
 - 2.3.1.6. **Nocturna.**
 - 2.3.1.7. **Equipamiento.**
 - 2.3.2. Tipos de impacto.
 - 2.3.3. Rebase.
 - 2.3.3.1. **En carretera.**
 - 2.3.3.2. **En la ciudad y/o poblado.**
 - 2.3.4. Peatones.
 - 2.3.5. Ciclistas y motociclistas.
- 2.4. Reglas de prevención de accidentes (OPA).
 - 2.4.1. Observar.
 - 2.4.2. Pensar.
 - 2.4.3. Actuar.
- 2.5. Mecánica de emergencia.
 - 2.5.1. Detección de fallas mecánicas.
 - 2.5.2. Detección de fallas eléctricas.
 - 2.5.3. Cambio de llantas, bandas y mangueras.
 - 2.5.4. Refacciones.

- 2.6. Recomendaciones para mantenimiento.
 - 2.6.1. Mantenimiento preventivo.
 - 2.6.2. Mantenimiento correctivo.
- 2.7. Seguridad e higiene.
 - 2.7.1. Factores que afectan el estado de alerta del conductor.
 - 2.7.1.1. Sueño.
 - 2.7.1.2. Fatiga.
 - 2.7.1.3. Duración de la jornada.
 - 2.7.1.4. Alcohol.
 - 2.7.1.5. Drogas.
 - 2.7.1.6. Enfermedades cardiovasculares.
 - 2.7.1.7. Enfermedades del oído.
 - 2.7.1.8. Enfermedades oculares.
 - 2.7.1.9. Alimentación.
 - 2.7.1.10. La familia.
 - 2.7.1.11. Robo y asalto.
 - 2.7.1.12. Estrés.
 - 2.7.1.13. Primeros auxilios.

Módulo No. 3

Atención y Servicio al Cliente

Duración: 36 horas teoría

Objetivo Particular:

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, creando arraigo en el mismo.

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 del Módulo No. 3

- 3.1. Comunicación.
 - 3.1.1. Oral.
 - 3.1.2. Escrita.
- 3.2. Actitudes.
 - 3.2.1. Positivas.
 - 3.2.2. Negativas.
 - 3.2.3. Apariencia personal y de la unidad.
- 3.3. Relaciones humanas.
 - 3.3.1. Cortesía.
 - 3.3.2. Atención a discapacitados (físico, mental, visual, auditivo).
 - 3.3.3. Trabajo en equipo.
- 3.4. Calidad.
 - 3.4.1. En el servicio.
 - 3.4.2. Al cliente.

- 3.4.3. Imagen de la empresa.
- 3.4.4. Imagen personal.
- 3.5. El éxito en el servicio.
 - 3.5.1. La misión.
 - 3.5.2. El compromiso.
 - 3.5.3. Aprender de la competencia.
 - 3.5.4. Orientación turística.
- 3.6. Seguridad en el trabajo.
 - 3.6.1. Puntos básicos del manejo.
 - 3.6.2. Aspectos operativos.
 - 3.6.3. Medidas preventivas.

Módulo No. 4 (Opcional)

Comprensión del Idioma Inglés

Duración: 8 horas teoría

Objetivo Particular:

Aplicará los conocimientos básicos del idioma inglés, para un óptimo entendimiento con el público usuario extranjero y brindar un mejor servicio y de orientación turística básica.

Objetivos Específicos

Al concluir el módulo el participante:

Interpretará en inglés, las preguntas y respuestas básicas de una conversación para brindar un mejor servicio.

Contenido Temático

- 4.1. Vocabulario más usual en el ambiente laboral del conductor.
- 4.2. Principales preguntas informativas y respuestas entre pasaje-conductor.
- 4.3. Información turística.

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 a lo indicado en la presente convocatoria.

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 foto huella, 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 de autotransporte de pasajeros en el servicio de transporte terrestre de y hacia los puertos marítimos y aeropuertos y de autotransporte de turismo en el servicio de chofer guía (refrendo).

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

13.- PROGRAMA MINIMO DE CAPACITACION PARA CONDUCTORES DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE Y HACIA LOS PUERTOS MARITIMOS Y AEROPUERTOS Y DE AUTOTRANSPORTE DE TURISMO EN EL SERVICIO DE CHOFER GUIA (REFRENDO).

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 MÍNIMO DE CAPACITACION PARA CONDUCTORES DE AUTOTRANSPORTE
DE PASAJEROS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE
DE Y HACIA LOS PUERTOS MARITIMOS Y AEROPUERTOS
Y DE AUTOTRANSPORTE DE TURISMO EN EL SERVICIO DE CHOFER GUÍA (REFRENDO)**

Area:	Autotransporte de y hacia los Puertos Marítimos y Aeropuertos y de Autotransporte de Turismo en el Servicio de Chofer Guía.
Curso:	Programa Mínimo de Capacitación para Conductores de Autotransporte de Pasajeros en el Servicio de Transporte Terrestre de y hacia los Puertos Marítimos y Aeropuertos y de Autotransporte de Turismo en el Servicio de Chofer Guía.
Dirigido:	Aspirantes a Conductores de Autotransporte de Pasajeros en el Servicio de Transporte Terrestre de y hacia los Puertos Marítimos y Aeropuertos y de Autotransporte de Turismo en el Servicio de Chofer Guía.
Duración:	30 horas básicas 5 horas opcionales.
Objetivo General:	Proporcionar los elementos básicos aplicables en el marco legal; educación vial; atención y servicio al público y comprensión del idioma inglés, propiciando una filosofía de superación en el trabajo, desarrollando habilidades y destrezas.

Contenido General del Programa

Módulo	Denominación	Duración
1	Marco Legal	2 Hrs.
2	Educación Vial y Técnicas de Conducción	8 Hrs.
3	Atención y Servicio al Público	20 Hrs.
4	Taller de Comprensión del Idioma Inglés	5
Hrs.	(módulo opcional)	
	Total	35
Hrs.		

Módulo No. 1

Marco Legal

Duración: 2 horas Teoría

Objetivo Particular:

Aplicará la normatividad de acuerdo a las leyes, reglamentos y normas vigentes en el autotransporte federal.

Objetivos Específicos:

Al concluir el módulo el participante:

- Conocerá las sanciones en las que puede incurrir como conductor, previendo los problemas de tránsito a los que se puede enfrentar.
- Aplicará la normatividad, de manera responsable, en el momento que las circunstancias lo indiquen.
- Tomará conciencia que como parte de la sociedad, el operador debe respetar las leyes y reglamentos en bien de él mismo y de la comunidad.

Contenido Temático

- 1.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (artículos 14 y 16).
- 1.2. Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.

- 1.3. Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares.
- 1.4. Reglamento de Tránsito en Carreteras Federales.
- 1.5. Reglamento de Tránsito Correspondiente a la Entidad Federativa.
- 1.6. Normas oficiales mexicanas aplicables al autotransporte federal de pasajeros de o hacia puertos marítimos y aeropuertos federales y chofer guía de turistas.
- 1.7. Ilícitos.
 - 1.7.1. Robo
 - 1.7.2. Privación ilegal de la libertad.
- 1.8. Accidentes.
- 1.9. Imprudencia.
- 1.10. Seguros.
- 1.11. Daños a la nación.
- 1.12. Recomendaciones en caso de accidentes.

Módulo No. 2

Educación Vial Técnicas de Conducción

Duración: 8 horas Teoría

Objetivo Particular:

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 trayecto 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.

Contenido Temático

- 2.1. Turística vial.
 - 2.1.1. Conocimiento y sensibilización vial.
 - 2.1.2. Pericia.
 - 2.1.3. Precaución.
 - 2.1.4. La velocidad y sus efectos.
 - 2.1.5. Señalización.
 - 2.1.5.1. Señalamiento vertical.
 - a) Preventiva.
 - b) Restrictiva.
 - c) Informativa
 - Identificación.
 - Destino.
 - Servicios y turísticas.
 - 2.1.5.2. Señalamiento horizontal.
 - Marcas en el pavimento.
 - 2.1.5.3. Protección de obra.
 - 2.1.5.4. Obras y dispositivos diversos.
 - 2.1.6. Uso adecuado de las luces, claxon y radio.
 - 2.1.7. Tipos de accidentes.

- 2.1.8. Alerta al manejar.
- 2.2. Equipamiento de la unidad.
 - 2.2.1. Herramienta.
 - 2.2.2. Botiquín.
 - 2.2.3. Agenda de emergencia.
 - 2.2.4. Documentación oficial.
 - 2.2.5. Condiciones de la unidad (bitácora).
- 2.3. Técnicas de conducción.
 - 2.3.1. Manejo defensivo.
 - 2.3.1.1. Condiciones adversas.
 - 2.3.1.2. Luces.
 - 2.3.1.3. Clima.
 - 2.3.1.4. Turística.
 - 2.3.1.5. Tráfico.
 - 2.3.1.6. Nocturna.
 - 2.3.1.7. Equipamiento.
 - 2.3.2. Tipos de impacto.
 - 2.3.3. Rebase.
 - 2.3.3.1. En carretera.
 - 2.3.3.2. En la ciudad y/o poblado.
 - 2.3.4. Peatones.
 - 2.3.5. Ciclistas y motociclistas.
- 2.4. Reglas de prevención de accidentes (OPA).
 - 2.4.1. Observar.
 - 2.4.2. Pensar.
 - 2.4.3. Actuar.
- 2.5. Mecánica de emergencia.
 - 2.5.1. Detección de fallas mecánicas.
 - 2.5.2. Detección de fallas eléctricas.
 - 2.5.3. Cambio de llantas, bandas y mangueras.
 - 2.5.4. Refacciones.
- 2.6. Recomendaciones para mantenimiento.
 - 2.6.1. Mantenimiento preventivo.
 - 2.6.2. Mantenimiento correctivo.
- 2.7. Seguridad e higiene.
 - 2.7.1. Factores que afectan el estado de alerta del conductor.
 - 2.7.1.1. Sueño.
 - 2.7.1.2. Fatiga.
 - 2.7.1.3. Duración de la jornada.
 - 2.7.1.4. Alcohol.
 - 2.7.1.5. Drogas.
 - 2.7.1.6. Enfermedades cardiovasculares.
 - 2.7.1.7. Enfermedades del oído.
 - 2.7.1.8. Enfermedades oculares.

- 2.7.1.9. Alimentación.
- 2.7.1.10. La familia.
- 2.7.1.11. Robo y asalto.
- 2.7.1.12. Estrés.
- 2.7.1.13. Primeros auxilios.

Módulo No. 3

Atención y Servicio al Cliente

Duración: 20 horas Teoría

Objetivo Particular:

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, creando arraigo en el mismo.

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. Exito.
 - 3.1.1. Oral.
 - 3.1.2. Escrita.
- 3.2. Actitudes.
 - 3.2.1. Positivas.
 - 3.2.2. Negativas.
 - 3.2.3. Apariencia personal y de la unidad.
- 3.3. Relaciones humanas.
 - 3.3.1. Cortesía.
 - 3.3.2. Atención a discapacitados (físico, mental, visual, auditivo).
 - 3.3.3. Trabajo en equipo.
- 3.4. Calidad.
 - 3.4.1. En el servicio.
 - 3.4.2. Al cliente.
 - 3.4.3. Imagen de la empresa.
 - 3.4.4. Imagen personal.
- 3.5. El éxito en el servicio.
 - 3.5.1. La misión.
 - 3.5.2. El compromiso.
 - 3.5.3. Aprender de la competencia.
 - 3.5.4. Orientación turística.
- 3.6. Seguridad en el trabajo.
 - 3.6.1. Puntos básicos del manejo.
 - 3.6.2. Aspectos operativos.
 - 3.6.3. Medidas preventivas.

Módulo No. 4 (opcional)

Comprensión del Idioma Inglés

Duración 5 horas Teoría

Objetivo Particular:

Aplicará los conocimientos básicos del idioma inglés, para un óptimo entendimiento con público usuario extranjero y brindar un mejor servicio y de orientación turística básica.

Objetivos Específicos:

Al concluir el módulo el participante:

Interpretará en inglés, las preguntas y respuestas básicas de una conversación para brindar un mejor servicio.

Contenido Temático

- 4.1. Vocabulario más usual en el ambiente laboral del conductor.
- 4.2. Principales preguntas informativas y respuestas entre pasaje-conductor.
- 4.3. Información turística.

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 foto huella, 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.