



Know how especialidades /// Know how especialidades

Ferrocarril EFE martes enero 17, 2023, 06:12:20

Estimados Socios,

Junto con saludar y esperando que se encuentren bien, en esta oportunidad agradeceríamos que nos compartan su experiencia respecto a cómo aseguran el know how de las distintas especialidades en sus organizaciones como, por ejemplo, de material rodante.

Quedamos atentos a sus respuestas y agradecemos de antemano la información.

Saludos cordiales,

Caros parceiros,

Além de cumprimentá-lo e desejar que esteja bem, nesta ocasião, gostaríamos que você compartilhasse conosco sua experiência sobre como garantir o know-how das diferentes especialidades em suas organizações, como o material rodante.

Aguardamos suas respostas e desde já agradecemos as informações.

Atenciosamente,



Resposta Metro de Barcelona – Resposta do Metrô de Barcelona

ES:

Experiencia respecto a cómo aseguran el know how

Estamos desarrollando planes de Desarrollo del talento y gestión del conocimiento, que no sólo se limitan al plan de carrera sino también al crecimiento personal y profesional.

Por otra parte, somos una organización que tiene clara inclinación sobre la promoción interna. Esto favorece que el "know how" se traslade de forma natural.

Y por último, también se realizan cursos más orientados a desarrollar aspectos de carácter directivo, que ayudan en aquellos aspectos más de gestión interna y personal y gestión de equipos humanos.

PT:

Experiência sobre como eles protegem know-how

Estamos desenvolvendo planos de desenvolvimento de talentos e gestão do conhecimento, que não se limitam apenas ao plano de carreira, mas também ao crescimento pessoal e profissional.

Por outro lado, somos uma organização com clara vocação para a promoção interna. Isso favorece que o "saber fazer" seja transferido naturalmente.

E por último, realizam-se também cursos mais orientados para o desenvolvimento de vertentes de índole gerencial, que auxiliam naquelas vertentes de gestão interna e pessoal e gestão de equipas humanas.

Resposta Metro de São Paulo – Resposta do Metrô de São Paulo

PT:

Para garantir o know-how das diferentes especialidades o Metrô de São Paulo definiu, na estrutura da Engenharia de Operação, a Coordenadoria de Desenvolvimento e Gestão da Capacitação Técnica Operacional que é responsável em:

– Promover a gestão do conhecimento técnico da Gerência de Operações.



- Criar, aprimorar e manter atualizado o mapa de competências para o desempenho da função em cada posto.
- Prospectar e implementar novas metodologias, tecnologias e inovações para a otimização, eficiência e redução de custos das capacitações técnicas operacionais.
- Planejar, ministrar e registrar os treinamentos de formação, atualização e aperfeiçoamento do quadro operacional relativos ao Material Rodante, Sinalização, Telecomunicações, Sistemas de Alimentação Elétrica, Sistemas Auxiliares, Infraestrutura Civil, Rotinas Administrativas, Normas e Legislação, Processos Estratégicos e Técnicas Comportamentais.
- Acompanhar a implantação de novos equipamentos e processos com o objetivo de desenvolver a capacitação técnica operacional.
- Gerenciar a infraestrutura e os indicadores dos programas de desenvolvimento, o portfólio e as trilhas de capacitação técnica e comportamental dos empregados que atuam na operação.
- Prover a certificação técnica dos treinandos e do grupo de educadores da Gerência de Operações.

Em síntese, dentro do macro-processo “Prover Operação das Linhas” o processo Capacitação Técnica Operacional tem como responsabilidade o planejamento e execução das atividades necessárias para tornar e manter os funcionários operacionais aptos para operação dos equipamentos/sistemas e execução das atividades e rotinas envolvidas em todo o processo de operação do sistema metroviário. Identifica as necessidades de capacitação, organiza o conteúdo e elabora os materiais de treinamento, define cronogramas, faz a gestão do conhecimento e ministra treinamentos.

Destacamos que, por meio da Diretoria Comercial, o Metrô de São Paulo desenvolve, promove, presta consultoria e assessoria em projetos de capacitação técnica operacional para as empresas dos setores Ferroviário e Metroferroviário.

ES:

Para garantizar el know-how de las diferentes especialidades, el Metro de São Paulo definió, en la estructura de Ingeniería de Operación, la Coordinación de Desarrollo y Gestión de la Formación Técnica Operativa, que es responsable de:

- Impulsar la gestión del conocimiento técnico por parte de la Dirección de Operaciones.



- Crear, mejorar y mantener actualizado el mapa de competencias para el desempeño de la función en cada puesto.
- Prospeccionar e implementar nuevas metodologías, tecnologías e innovaciones para la optimización, eficiencia y reducción de costos de las capacidades técnicas operativas.
- Planificar, impartir y registrar la formación, actualización y mejora del personal operativo relacionado con Material Rodante, Señalización, Telecomunicaciones, Sistemas de Alimentación, Sistemas Auxiliares, Infraestructura Civil, Rutinas Administrativas, Normas y Legislación, Procesos Estratégicos y Técnicas de Comportamiento.
- Supervisar la implantación de nuevos equipos y procesos con el fin de desarrollar la formación técnica operativa.
- Administrar la infraestructura e indicadores de los programas de desarrollo, la cartera y los senderos de formación técnica y comportamental de los empleados que laboran en la operación.
- Proporcionar certificación técnica para los aprendices y el grupo de educadores de Gestión de Operaciones.

En resumen, dentro del macroproceso "Proveer Línea de Operación", el proceso de Capacitación Técnica Operacional es responsable de planificar y ejecutar las actividades necesarias para formar y mantener operativos a los empleados capaces de operar los equipos/sistemas y realizar las actividades y rutinas involucradas a lo largo de todo el proceso. el proceso de operación del sistema de metro. Identifica las necesidades de capacitación, organiza el contenido y desarrolla materiales de capacitación, establece horarios, gestiona el conocimiento y brinda capacitación.

Destacamos que, a través de la Dirección Comercial, Metrô de São Paulo desarrolla, promueve, asesora y asiste en proyectos de formación técnica operativa para empresas de los sectores Ferroviario y Metrorail.

Respuesta Metro de Medellín – Resposta do Metrô de Medellín

ES:

Actualmente el Metro de Medellín asegura el conocimiento a través de diferentes estrategias como:



Universidad Corporativa Metro: esta cuenta con varias escuelas entre ellas la Escuela de Operaciones, donde se potencia la formación asociada a los cargos de la operación y el mantenimiento de los diferentes sistemas (trenes, tranvías, buses y cables) con formadores internos. Capacitación y reentrenamiento en el cargo específico a través de un Plan Anual de Formación donde se aseguran las competencias del personal que soporta la operación del sistema.

Mapas de conocimiento: se realizan mapas para codificar el conocimiento crítico de la organización, y asegurarlo a través de acciones de registro, transferencia, apropiación y difusión. Estos mapas se actualizan periódicamente de acuerdo con cambios en la estructura organizacional o la definición de la estrategia, por lo cual continuamente se están realizando acciones que permiten mantener y potenciar el know how organizacional, evitando fuga de conocimiento, apropiación del conocimiento y generación de negocios de conocimiento.

Pirámide documental: la empresa a través de su planeación estratégica tiene documentados todos los procedimientos asociados a la operación y mantenimiento del sistema, los cuales son la base de la formación y de la actuación del personal y los cuales son continuamente revisados y actualizados.

Portal de conocimiento: contamos con una plataforma donde se tienen varias estrategias para mantener y movilizar el conocimiento en la organización, estas son: lecciones aprendidas, donde se destacan las que resultan de la operación del sistema y de los proyectos de infraestructura; mapas de conocimiento, páginas amarillas, páginas azules, universidad corporativa, encuentros de conocimiento, mejores prácticas, comunidades de práctica.

PT:

Atualmente, o Metrô de Medellín garante o conhecimento por meio de diferentes estratégias como:

Universidade Corporativa Metro: dispõe de várias escolas, entre as quais a Escola de Operações, onde se promove a formação associada aos cargos de operação e manutenção dos diferentes sistemas (comboios, elétricos, autocarros e cabos) com formadores internos. Formação e reconversão na função específica através de um Plano Anual de Formação onde são asseguradas as competências do pessoal que suporta o funcionamento do sistema.

Mapas do conhecimento: os mapas são elaborados para codificar o conhecimento crítico da organização, e assegurá-lo por meio de ações de registro, transferência, apropriação e disseminação. Esses mapas são atualizados periodicamente de acordo com as mudanças na estrutura organizacional ou na definição da estratégia, para as quais são continuamente



realizadas ações para manter e aprimorar o know-how organizacional, evitando vazamento de conhecimento, apropriação de conhecimento e geração de negócios.

Pirâmide documental: a empresa, por meio de seu planejamento estratégico, documentou todos os procedimentos associados à operação e manutenção do sistema, que são a base do treinamento e desempenho do pessoal e que são continuamente revisados e atualizados.

Portal do conhecimento: temos uma plataforma onde existem diversas estratégias para manter e mobilizar o conhecimento na organização, são elas: lições aprendidas, onde são destacadas aquelas decorrentes da operação do sistema e projetos de infraestrutura; mapas do conhecimento, páginas amarelas, páginas azuis, universidade corporativa, reuniões do conhecimento, melhores práticas, comunidades de prática.



Resposta Metro de Quito – Resposta do Metrô de Quito

ES:

En el Ecuador en el sector público se contratan pólizas de seguros dando cumplimiento a la Normativa de Control de bienes de la Contraloría General del Estado, en este caso, se tiene la obligación de asegurar los bienes públicos priorizando los bienes de Propiedad, Planta y Equipo.

Adicional a esto, por un tema de responsabilidad ante los usuarios, ciudadanos, proveedores y/o terceros en general, se contratan pólizas de Responsabilidad Civil con coberturas para cubrir cualquier daño que haya sido ocasionado dentro de una de las instalaciones del Metro y bajo la realización de una Operación del Giro de negocio.

Desde la EPMMQ no se asegura: Know how de especialidades, propiedad intelectual, software y licencias informáticas.

PT:

No Equador, no setor público, as apólices de seguro são contratadas em conformidade com o Regulamento de Controle Patrimonial da Controladoria Geral do Estado, neste caso, há a obrigação de segurar bens públicos, priorizando os ativos imobilizados.

Acresce que, por uma questão de responsabilidade para com os utentes, cidadãos, fornecedores e/ou terceiros em geral, são contratadas apólices de Responsabilidade Civil com coberturas para cobrir qualquer dano que se tenha causado no interior de uma das instalações do Metro e ao abrigo do transporte uma Operação de Linha de Negócios.

A EPMMQ não garante: Know-how de especialidades, propriedade intelectual, software e licenças informáticas.