



Camino a la Certificación

CONTENIDO

Plensa CISA | Marzo - Abril de 2009

Corredor Insurgentes,
Camino a la Certificación

3

CISA se capacita para seguir
ofreciendo el mejor servicio de
transporte en la ciudad

7

CISA estrena máquina de
lavado para su flota vehicular

9

CISA utiliza la tecnología más
adecuada para realizar el
mantenimiento

11

Transportistas viajan al DF para
conocer la experiencia de CISA

12

El valor de los operadores

15

Información para lugares de
trabajo

16

Influenza estacional

Lic. Jesús Padilla Zenteno
Director General

Lic. Manuel Alvarado Cárdenas
Ing. Juan Arturo Moreno Trejo
Dirección General Adjunta

Ing. Martín Carbajal Garduño
Director de Operación

Ing. José Alfredo Monroy León
Director de Mantenimiento

Lic. Juan Ramón Moreno Arroyo
Director de Administración y Finanzas

C.P. Noé López Coranguez
Contrator Interno

Ing. Joel Ahumada Vargas
Asesor de Desarrollo Organizacional

Lic. José Antonio Calvo Ramírez
Asesor Jurídico

Plensa-CISA

Eugenio de la Cruz
Coordinador de Comunicación Social

Dirección:

Ignacio Manuel Altamirano No. 27-A
Col. San Rafael, C.P. 06470
Del. Cuauhtémoc, México D.F.

Telefonos:

55 46 03 88 y 55 46 03 89

Corredor Insurgentes Camino a la Certificación

Corredor Insurgentes S.A. de C.V., CISA, desarrolla el Sistema de Gestión de Calidad, SGC, con esa finalidad se implementaron cursos-taller, en los que se seleccionó a un grupo de colaboradores de cada una de las áreas, que serán los encargados de difundir entre el resto de nuestros compañeros los alcances de la norma y lo que implica contar con la certificación ISO 9000.

Desde el inicio del proceso, la Dirección General de CISA, manifestó su determinación para que todos los colaboradores de la empresa estuvieran involucrados e identificados con el gran paso que representa ser la primera empresa

prestadora de servicio de transporte urbano de pasajeros en lograr la certificación bajo la Norma ISO 9001:2008.

El término se refiere a una serie de normas universales que definen un sistema de "Garantía de Calidad" desarrollado por la Organización Internacional de Normalización ISO, integrada por representantes de normas nacionales de más de 100 países, cuyo objetivo es promover el intercambio de productos y servicios en todo el mundo y fomentar la cooperación mundial en las áreas intelectual, científica, tecnológica y económica.

Para obtener la certificación ISO 9000, una empresa debe cumplir con ciertas normas de garantía de calidad en sus



operaciones, conforme a lo certificado por un organismo externo.

Una certificación indica a los clientes que la empresa ha implementado un sistema para garantizar que cualquier producto o servicio que venda cumplirá constantemente con las normas internacionales de calidad.

Qué implica la certificación ISO 9000

En el amplio sentido de la palabra, se requiere que la empresa diseñe e implemente un sistema de calidad que cumpla con la norma. Todo ello implica un largo proceso que comprende:

- Redactar un manual para describir su sistema de calidad.
- Documentar cómo se realiza el trabajo en su organización.

➤ Diseñar e implementar un sistema para evitar que se repitan los problemas.

➤ Identificar las necesidades de capacitación de los empleados. Calibrar el equipo de medición y de prueba.

➤ Capacitar a los empleados respecto a la forma en que funciona el sistema de calidad.

➤ Planificar y realizar inspecciones de calidad o auditorías internas. Cumplir con otros requerimientos de la norma, según sea necesario.

El certificado que estipula que la empresa cumple con la norma sólo puede ser emitido por un organismo acreditado y externo.

Por lo general, se realizará una "auditoría de evaluación previa" para identificar áreas de incumplimiento, de modo que puedan corregirse .



Corredor Insurgentes S.A. de C.V., CISA, continúa en el camino para la obtención de la Certificación ISO 9001.

Por esa razón hemos emprendido un programa de trabajo que consta en generar las versiones finales del sistema de documentos del SGC.

Estos documentos describen la forma de operación de CISA y constituyen la base de las auditorías internas; así sabremos si la empresa está lista para ser auditada por un organismo externo, el cual otorgará a CISA el certificado de calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

Hasta hoy se han desarrollado 190 documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, clasificados como: formatos, instrucciones, procedimientos, procesos y ayuda visual, entre otros.

Durante los dos años del Sistema de Gestión de la Calidad, en Corredor Insurgentes S.A. de C.V., se han invertido alrededor de 6 mil100 horas hombre.

Cabe recordar que las auditorías no constituyen exámenes



individuales en los que unos aprueban y otros no, sino una evaluación de cada área de la empresa y de toda la organización, justamente por eso es importante la participación de todos sus empleados.

En CISA nos comprometemos a prestar un servicio de transporte eficaz y oportuno, con responsabilidad social y ambiental mediante el logro de los siguientes objetivos estratégicos:

- ↗ Mantener el nivel de cumplimiento anual de kilometraje programado por Metrobús por encima del 99%.
- ↗ Disminuir la pérdida de productividad atribuible a fallas mecánicas de los autobuses a 1,200 kms. al mes.
- ↗ Reducir la pérdida de productividad atribuible a ausencias y retardos de

conductores a 300 kms. al mes.

- ↗ Reducir el número de siniestros a 0.55 en promedio diario anual.
- ↗ Reducir el costo del inventario en almacén en por los menos un 20% y eficientar su operación.

Calendario de Actividades **Auditoría Interna**

Mayo 2009

**Pre-auditoría y
Auditoría Externa**

Junio y Julio 2009

(las fechas se ajustarán a los resultados de la auditoría interna y a la disponibilidad del Organismo Certificador).

Auditoría de Mantenimiento

Diciembre de 2009.



CISA se capacita para seguir ofreciendo el mejor servicio de transporte público en la ciudad

La capacitación en las empresas se ha implementado por diferentes razones, más allá de la obligatoriedad jurídica a su cargo, utilizándola como una herramienta que prepare a los trabajadores en el desempeño de sus funciones y ofrezca posibilidades de desarrollo.

La capacitación debe efectuarse desde dos enfoques, es decir, se debe de capacitar en el aspecto humano, emocional, de pertenencia, de valores y pensamiento sistémico, así como en el aspecto de habilidades técnicas y

funciones prioritarias del puesto.

Actualmente, la capacitación ha adquirido fuerza e interés debido a diferentes procesos y momentos, uno de los aspectos más importantes para poder sobrevivir, permanecer y crecer en época de crisis representa mejorar la productividad de todos los empleados de una empresa.

Corredor Insurgentes SA de CV, CISA, tan sólo durante el año 2008, realizó convenios con diversas empresas para impartir diferentes cursos de capacitación a sus colaboradores:





AMA, Intelegis, USEM y el organismo público Metrobús ofrecieron 14 cursos a trabajadores administrativos con 226 horas de duración, entre los cuales se encuentran:

Formación Social; Reglas para la Desincorporación; Administración del Desempeño de los Proveedores; Impuesto Empresarial a Tasa Única y Cómo Identificar el Talento para Atraerlo y Retenerlo.

Por otra parte, al personal de mantenimiento, una de las áreas prioritarias de la empresa, se le impartieron 40 cursos con 596 horas de duración, por parte de Volvo,

socio estratégico de CISA, destacan entre ellos:

Electrónica básica; Diagramas Eléctricos; Frenos de Disco DV; Ventilador Hidráulico; IMPACT; Electricidad Básica; Motores Volvo Básico; Diagnóstico de Transmisión ZF; Mecatrónico Básico, I, II y III; Carrocería, Tornamesa y Sistema de Enfriamiento para 7300; Sistema de Frenos de Aire y Frenos de motor VEB, entre otros.

Así, con un total de 54 cursos y 822 horas de capacitación a más de 60 colaboradores, CISA prepara a su personal con el fin de seguir ofreciendo el mejor servicio de transporte público en la ciudad.



CISA estrena máquina de lavado para su flota vehicular

Corredor Insurgentes SA de CV, comprometida con los usuarios para dar un buen servicio con unidades en las mejores condiciones de limpieza y confort, está instalando una máquina automática de lavado para autobuses articulados y convencionales.

Desde mediados del mes de febrero se iniciaron en el patio de Indios Verdes las obras necesarias para la instalación de la máquina de lavado, cisternas, equipo de filtrado y reciclaje, con la finalidad de obtener un ahorro en el gasto de agua y detergentes por vehículo.

El proceso de instalación del equipo se compone de una estructura móvil en perfilado metálico anti-corrosivo, que se desliza sobre rieles movidos por un sistema de doble tracción, compuesto de motores eléctricos

acoplados a ruedas motrices de corrientes y engranajes la cual soporta una cabina de comando y cinco cepillos rotativos.

Los cepillos son placas modulares de polietileno con hilos fijos y dispuestos de la siguiente forma: un horizontal y dos verticales largos para lavado de la parte delantera, lateral, techo y trasera de la unidad, así como dos verticales cortos para lavado del perfil lateral de las unidades.

El sistema hidráulico es alimentado por una electrobomba centrífuga que succiona el agua de la cisterna y se compone de un conjunto de tubos en acero galvanizado, donde son fijados picos aspersores en latón que mojan constantemente los cepillos.

En el movimiento de ida de la máquina, el agua es mezclada automáticamente



al detergente contenido en un depósito acoplado al equipo. En el sentido de regreso se efectúa el enjuague.

Este proceso implica un constante cambio, de mejora establecido en la empresa que nos permitirá mejorar no sólo la imagen sino también la forma de trabajar día con día, automatizando los procesos de mantenimiento a los autobuses. Cabe destacar que hasta el mes de mayo del presente año, el lavado se ha realizado de manera manual .

El equipo de lavado automático de CISA cuenta con la mejor tecnología, que respeta las leyes y los controles ecológicos más estrictos.

Su operación es muy silenciosa y no hay contaminación al drenaje, ya que también se construyeron trampas de grasas y combustibles, además de reciclar el agua utilizada durante el proceso y usar detergentes y limpiadores totalmente biodegradables, con esto se refrenda el compromiso de CISA con el cuidado del medio ambiente.



CISA utiliza la tecnología
más adecuada para
realizar el mantenimiento
de su flota vehicular

Corredor Insurgentes SA de CV, empresa operadora de transporte público en la ciudad, tiene como misión proporcionar el mejor servicio de transporte urbano de pasajeros con seguridad y calidad.

Por este motivo, recientemente adquirió para el mantenimiento mayor de su flota vehicular, ocho torres hidráulicas móviles, que elevan los autobuses con el fin de ofrecer un diagnóstico más rápido para la reparación de los vehículos, elevando los niveles de control y seguridad del personal.

Las torres marca HYWEMA, de origen alemán, tienen una capacidad de carga de 6 mil 500 kg., cada una y son las más utilizadas en el sector para realizar el mantenimiento de los autobuses articulados y convencionales como los de CISA, incluso son adecuadas para los vehículos biarticulados.

Como una herramienta para realizar el mantenimiento de nuestros autobuses, las torres hidráulicas, patrimonio con el que cuenta hoy nuestra empresa, se utilizan para bajar transmisiones, motores, diferenciales y para la revisión exhaustiva de la parte inferior del autobús, es decir, la suspensión y el chasis.

Los componentes con los que se complementa el equipo de torres hidráulicas son: una mesa de trabajo, un tablero, un controlador y soportes para calzar el autobús, todo esto con el fin de ofrecer un mayor apoyo y seguridad a nuestros colaboradores durante el trabajo.



Transportistas viajan al DF para conocer la experiencia de CISA

Desde la puesta en marcha del servicio, las instalaciones de CISA, en el patio de Indios Verdes, han sido visitadas por autoridades y transportistas de los estados de: Sinaloa, Quintana Roo, Puebla, Nuevo León, Veracruz, Jalisco, México, Durango, Guanajuato, Nayarit, Chiapas, Oaxaca, San Luis Potosí, Tabasco y del Distrito Federal. Incluso visitantes de países como: Brasil, Argentina, y Suecia, entre otros.

Entre los aspectos que llaman la atención de nuestros visitantes, destacan la negociación que realizaron los entonces concesionarios de Ruta 2, con las autoridades del Gobierno del Distrito Federal en turno para el proyecto Metrobús, la aportación del capital social y el proceso de creación de la empresa mercantil, por mencionar algunos.

CISA también comparte su experiencia con potenciales operadores, ofreciendo servicios para la preparación y el desarrollo del personal técnico, de mantenimiento, la programación del servicio, la adquisición de la flota vehicular, la adecuación y equipamiento de talleres y almacén, las asesorías, el desarrollo de proveedores, el sistema de





recaudo, las economías de escala y el lavado de las unidades, entre otros.

Además, los visitantes realizan un recorrido por el Corredor Insurgentes a bordo de autobuses articulados y en una agenda coordinada acuden a las instalaciones del organismo público Metrobús.

Como empresa, el mayor reto es ofrecer un servicio eficiente y de calidad para el usuario, asegurando la sustentabilidad del servicio, en términos financieros y ambientales.

Hoy a casi cuatro años de servicio, CISA ofrece condiciones dignas de trabajo a los operadores, asegura ingresos para los socios de la empresa y ofrece seguridad y certeza jurídica.

Para CISA como empresa precursora del sistema de corredores en la ciudad de México, es importante compartir este proceso de modernización, del cual tenemos todavía mucho que aprender y retos por enfrentar para crecer en este sistema de operación como empresa prestadora del servicio de transporte.

En la actualidad CISA, contribuye al desarrollo sustentable, da continuidad al negocio, genera rendimientos, eleva los niveles de competitividad con una notable visión integral y compartida de los socios que la conforman.



Entre los elementos clave de consolidación para las empresas, CISA sugiere las siguientes:

- ❶ Conciliar intereses primero entre los transportistas y luego con las autoridades.
- ❷ Tener claridad y visión del proyecto.
- ❸ Analizar las opciones tecnológicas disponibles en el mercado para seleccionar la más adecuada.
- ❹ Conocer el marco jurídico que lo regulará.
- ❺ Establecer una ruta crítica para el diseño y desarrollo del proyecto.
- ❻ Planear las inversiones y gastos para su implementación.
- ❼ Analizar la demanda estableciendo un método de evaluación.
- ❽ Difundir los resultados entre los involucrados para su análisis.
- ❾ Estructurar un plan de negocio.
- ❿ Evaluar los costos de infraestructura y opciones de financiamiento.



El valor de los operadores



Francisco Altamirano Quevedo, operador de un autobús articulado, quien ha sido fiel a nuestra empresa durante los casi cuatro años que ha brindado el servicio en la Avenida de Los Insurgentes, resume así su experiencia de trabajo: "CISA me ha proporcionado una mejor calidad de vida".

Un gran ejemplo de que se construyen valores y aprendizaje es Francisco o mejor conocido como el 119, un conductor que a lo largo de los años ha sabido ganarse la vida en diversos ámbitos, sin olvidar su primera vocación: conducir. "Es algo que siempre me ha gustado, desde niño he estado en este medio", subraya.

Sincero, Altamirano Quevedo, comparte su filosofía de la vida, "la vida siempre nos depara altas, bajas y pone en nuestro camino a personas que se convierten en un importante espejo para bien o para mal, entonces si quería andar en este ambiente, tenía que prepararme, obtener conocimientos", dice hoy convencido.

Reflexiona, el también ahora instructor de aspirantes a operadores de autobuses articulados: "En CISA no sólo nos interesa servirle al usuario que día con día se transporta en nuestras unidades, también nos interesa crear y aportar aprendizaje, valores y una conducta ética en nuestro personal como son los operadores".

"Comencé en Ruta 2 en 1980, cuando todavía eran peseros, en dónde viví las mejores y peores experiencias de mi vida...tuve muchos trabajos, pero siempre regresaba a la Ruta, es por eso que mucha gente me conoce", señala con orgullo.

La vida seguía su curso y Francisco disfrutaba cada momento que vivía en las calles, desperdiciando propuestas de trabajo: "trabajar en PEMEX me dejó una buena experiencia, pero eso de soldar gasoductos bajo el mar no me agradaba y entrar a Televisa pudo haber sido un gran paso para algo más grande, lo que hacía en la cabina de radio me gustaba, sin embargo, la vida me tenía deparadas otras cosas".

Un suceso trágico en su vida lo marcaría y lo haría cambiar definitivamente, así empieza un recorrido en busca de lo que hoy es Francisco Altamirano, su llegada a Corredor Insurgentes, "el hecho de entrar a CISA-Metrobús fue algo que se tenía que hacer para cerrar un círculo".



Información para lugares de trabajo: Influenza Estacional



SALUD

¿Qué es la Influenza Estacional?

Es una enfermedad contagiosa de las vías respiratorias que normalmente se presenta en el invierno. En la mayoría de los casos dura una semana. Los niños y los adultos mayores son lo que tiene mayor riesgo de enfermarse.

¿Cómo se contagia la influenza?

De persona a persona. El virus de la influenza viaja a través de las gotitas de saliva que se expulsan al hablar, toser o estornudar hasta a un metro de distancia. También se contagia por tocar superficies contaminadas con este virus, por ejemplo: manijas, teclados, teléfonos, barandales.

¿Cuáles son los síntomas de la influenza?

Inicio súbito; fiebre alta, tos, dolor de cabeza, escurreimiento nasal acompañados de dolor muscular, dolor de articulaciones, ataque al estado general, decaimiento y puede haber diarrea. Si presenta estos síntomas debe acudir a la consulta externa de su unidad de salud para recibir el tratamiento. Es importante evitar la automedicación.

Si se presenta dificultad para respirar, dolor de pecho, flemas con sangre y confusión o somnolencia, acudir de inmediato al hospital.

¿Qué medidas podemos tomar para no contagiarnos?

Mantenerse alejados de personas enfermas, lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón, no saludar de beso ni de mano, evitar acudir a sitios muy concurridos, compartir alimentos, vasos o cubiertos.

¿Qué medidas podemos tomar para no contagiar?

Si presenta síntomas como fiebre alta, tos y dolor de cabeza no asistir al lugar de trabajo, quedarse en casa, usar cubrebocas y mantenerse en reposo, cubrirse nariz y boca con pañuelo desechable o con el ángulo interno del codo al toser o estornudar; tirar el pañuelo desechable en una bolsa de plástico. Una vez transcurridas 24 horas sin fiebre podrá regresar a su lugar de trabajo.

