

# FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN

## I. Generales

1. Nombre del Centro de Trabajo: Cerrajería Tlaxcala.
2. Características del Espacio de Trabajo, es decir, las actividades, funciones, procedimientos y normas asociadas a la posición en la que se le está capacitando: Capacitación en sistemas de seguridad, instalación y mantenimiento de cerraduras, cierrapuertas y barras anti pánico y video vigilancia.
3. Duración de la jornada de capacitación en el trabajo
  - Número de horas al día: 8 (ocho)
  - Número de días a la semana: 5 (cinco)
4. Grado escolar mínimo: Técnico o Bachillerato
5. Requerimientos físicos para ocupar el Espacio de Trabajo, cuando aplique: Buena condición física y habilidades motoras

## II. Características y contenido de la capacitación

6. Enlista los conocimientos, habilidades, procedimientos, normas y actitudes que desarrollará la persona becaria en el Espacio de Trabajo. *Para esta tarea, puedes tomar notas sobre las funciones del Espacio de Trabajo en un día regular, ya sea observándolas o haciéndolas tú mismo(a). También, puedes obtener la lista de conocimientos y habilidades específicas asociadas a las funciones del Espacio de Trabajo, consultando la Lista de Estándares de Competencia por Sector Productivo del CONOCER en la siguiente liga: <http://148.244.170.140/templates/conocer/productivo.html>.*

Conocimientos para el desempeño de sus funciones:

- Conocimientos básicos de Excel, correo electrónico e internet.
- Manejo de PC y Herramientas mecánicas básicas.
- Matemáticas básicas

Habilidades para el desempeño de sus funciones:

- Comunicación, Confianza, Gestión de tiempo.
- Liderazgo, manejo de estrés.
- Operación de herramientas mecánicas, marketing digital.

Actitudes clave requeridos para lograr un buen desempeño de sus funciones:

- Empatía, Habilidad de negociación, motivación.
- Trabajo en equipo, Organización, destreza.
- Resolución de problemas.

7. Desarrolla el Plan de Capacitación mensual en el siguiente cuadro. Planifica la capacitación como creas conveniente, ordenando siempre de lo más sencillo a lo más complejo:

<b>Mes</b>	<b>Área o función</b>	<b>Conocimientos y/o habilidades a obtener y desarrollar</b>	<b>Dinámicas a utilizar y/o actividades a realizar por conocimiento y/o habilidad</b>	<b>Conductas y actitudes a ser fortalecidas</b>	<b>Actividades o ejercicios que se emplearán para fortalecer conductas y actitudes esperadas</b>
1	Introducción a la cerrajería	Conocimientos básicos de cerrajería y manejo de herramientas	Presencial durante la jornada laboral	Motivación e inclusión	Identificación y empatía con los becarios
2	Identificación de productos y servicios	Identificación de los productos y funcionamiento	Cómo funcionan las cosas	Curiosidad y actividad de coordinación	Despertar el interés en los productos y sus alcances
3	Ventas	Facilidad de palabra y negociación	Ventas telefónicas y presenciales	Facilidad de palabra y empatía	Generar empatía con los clientes potenciales para resolver sus problemas de seguridad
4	Instalación de cerraduras	Creatividad y uso de herramientas para instalación	Tipos de puertas para instalación de cerraduras	resolución de problemas	Creatividad y manejo de herramientas para instalaciones de calidad
5	Mantenimiento de cerraduras	Memorizar componentes de cerraduras	Fallas en cerraduras y como corregirlas	Resolución de problemas	Creatividad en detectar áreas de oportunidad
6	Apertura de cerraduras residenciales	Tipos de aperturas y herramientas adecuadas	Ayuda al cliente para ingresar a su domicilio	Respeto y confidencialidad a nuestros clientes	Creatividad y paciencia para poder transmitir confianza a nuestros clientes
7	Apertura de autos	Técnicas y herramientas para aperturas automotrices	Auxilio al cliente en su locación	Profesionalismo y respeto al cliente	Generar confianza para solucionar un imprevisto para el cliente
8	Cambios de combinación y programación	Reparación o reemplazo de chapas y llaves con chip	Ofrecer cambiar combinaciones y explicar el por que	Resolución de problemas	Ofrecer a clientes opciones de mejora para sus sistemas de seguridad
9	Instalación de barras anti pánico	Instalación en salidas de emergencia	Analizar que el lugar sea el adecuado para la instalación de una barra	Opciones para la colocación de barras y si óptimo funcionamiento	Creatividad para la colocación de barras anti pánico y corrección de salidas de emergencia
10	Instalación de equipos de video vigilancia	Colocación de equipos de video vigilancia	Armado de escenario de video vigilancia para monitoreo	Resolución de problemas con los equipos de video vigilancia	Creatividad y desarrollo de instinto de vigilancia

11	Marketing	Campañas en redes sociales	Uso de redes sociales de manera objetiva y productiva	Empatía y creatividad para ventas	Creatividad y distribución de material de valor para los clientes
12	Adquisición de clientes	Visitas a prospectos de clientes	Visitas a clientes potenciales y ofrecer opciones	Empatía y generar oportunidades	Con la experiencia adquirida ofrecer todos los productos y servicios

**III. Acreditación de los conocimientos y habilidades laborales obtenidas por la persona becaria a lo largo de la capacitación en el trabajo.**

- Marca con una X la o las forma(s) en la(s) que el Centro de Trabajo se ocupará de acreditar los conocimientos y las habilidades obtenidas por la persona becaria durante su estancia en el Centro:

Método de acreditación obligatorio

Método de acreditación adicional