

| ORIGEN DEL DOCUMENTO | UBICACIÓN DEL DOCUMENTO | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | No. DE REVISIÓN | CODIGO |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|-------------------|-----------------|-------------------|
| GERENCIA DE CAPITAL HUMANO JEFATURA DE CAPAC Y DESARROLLO | GCH-07 | 01/11/09 | 01/11/09 | 00 | JCD-PC-005 |

1. PROPÓSITO.

Promover el desarrollo del potencial humano del personal del Tren Eléctrico, estableciendo los lineamientos y programas encaminados al logro de la Certificación (interna y/o externa), de las diferentes competencias, aplicables a cada uno de los puestos que conforma SITEUR.

2. ALCANCE.

Dirigido a todo el personal que labora para Tren Eléctrico.

3. POLÍTICAS.

- 3.1 Todo evento de capacitación, deberá cumplir con los trámites y documentos específicos que están establecidos en el procedimiento de capacitación y desarrollo para del personal.
- 3.2 Cualquier evento de capacitación, debe estar encaminado en la obtención o mejoramiento de una o varias Competencias y aplicables al puesto al que está destinado dicho curso.
- 3.3 El curso deberá de facilitar al personal, el poder descubrir y desarrollar las Competencias en los trabajadores
- 3.4 Deberá Impulsar, promover e implantar las Competencias del Sistema.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 Proporcionar las condiciones y elementos para cumplir los programas de capacitación establecidos.
- 4.2 Planear, administrar, dar seguimiento y evaluar la capacitación para el desarrollo del potencial humano.
- 4.3 Es responsabilidad de cada Gerente, jefe de Departamento y Coordinadores, el proporcionar las condiciones para permitir la asistencia y participación de sus colaboradores, Elaboración, seguimiento y evaluación de los programas de entrenamiento,
- 4.4 Mantener habilitado y activo el equipo de instructores internos que den cumplimiento a los programas internos de entrenamiento, Impartición de capacitación y entrenamiento en su área de competencia.
- 4.5 Impulsar y promover el desarrollo y capacitación de los colaboradores.
- 4.6 Descubrir y desarrollar las Competencias laborales en los trabajadores, de acuerdo a su relación laboral en la dependencia.

5. INDICADORES DE MEDICIÓN

- 5.1 Cumplimientos a POA
- 5.2 Cursos realizados VS cursos programados.
- 5.3 Personal estimado para capacitación VS personal capacitado.
- 5.4 Personal capacitado VS personal certificado.
- 5.5 Evaluación del comportamiento actual VS evaluación del comportamiento deseado.
- 5.6 Personal certificado con enfoque al cliente
- 5.7 Reporte mensual de capacitación
- 5.8 Seguimiento de análisis costo – beneficio
- 5.9 Hallazgos Auditorias 5's.

| Elaborado por: | Aprobado por: | Autorizado por: |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Lic. Fernando Castillo Castillo Jefe de Desarrollo Humano | Lic. Gabriel Menchaca Castillo Gerente de Capital Humano | Lic. Rodolfo Pérez mercado Director de Administración |

| ORIGEN DEL DOCUMENTO | UBICACIÓN DEL DOCUMENTO | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | No. DE REVISIÓN | CODIGO |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|-------------------|-----------------|-------------------|
| GERENCIA DE CAPITAL HUMANO JEFATURA DE CAPAC Y DESARROLLO | GCH-07 | 01/11/09 | 01/11/09 | 00 | JCD-PC-005 |

5.10 Satisfacción Cliente Interno.

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

| REVISIÓN | FECHA | SECCIÓN | DESCRIPCIÓN |
|-----------|-----------------|------------|--------------------------------------|
| 00 | 01/11/09 | --- | Emisión Inicial del Documento |

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

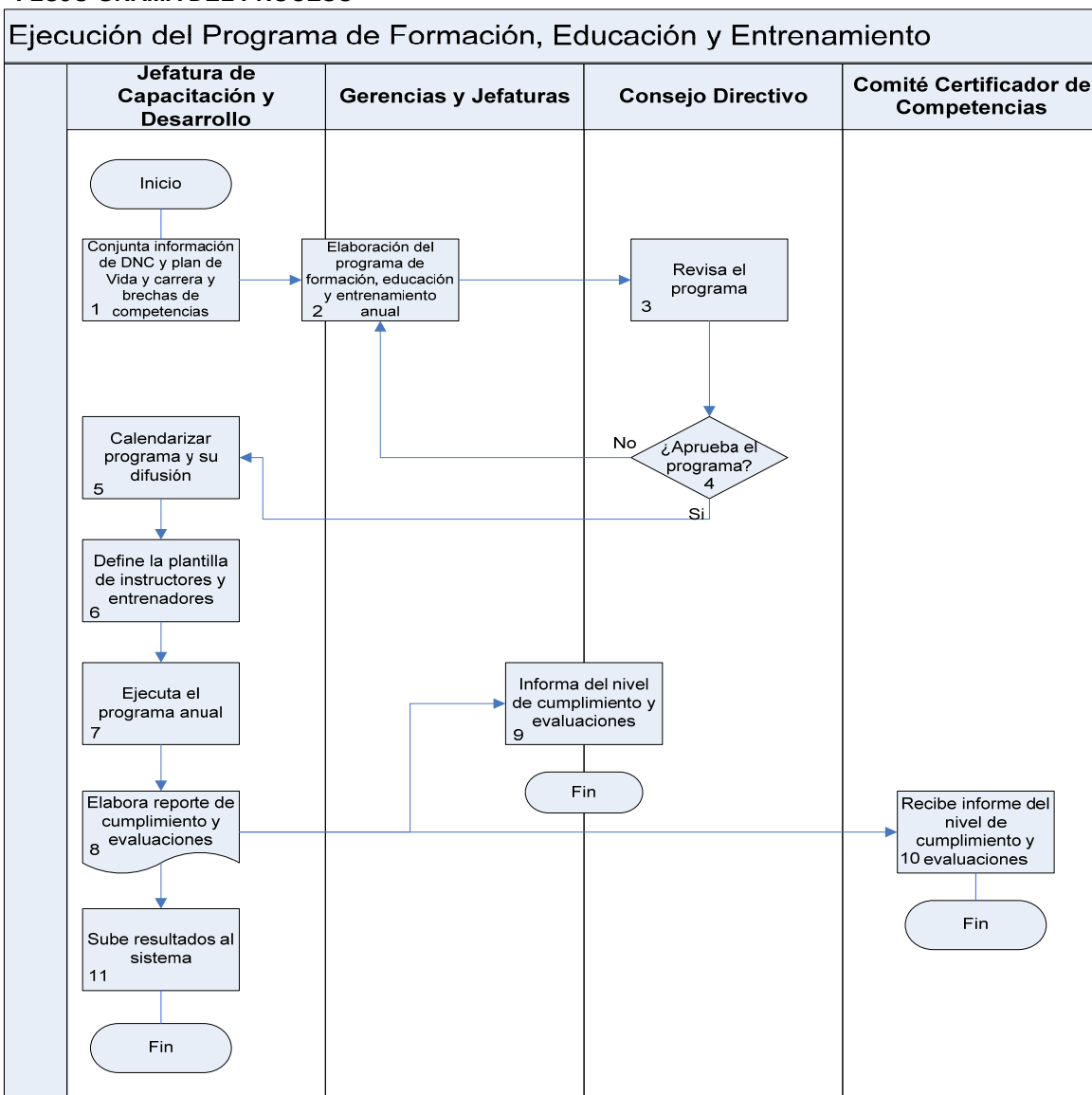
7.1. Procedimiento de capacitación y desarrollo por competencias del personal.

8. FORMATOS REQUERIDOS

- 8.1 Lista de asistencia.
- 8.2 Formato de evaluación del curso y del instructor.
- 8.3 Formato de evaluación de los participantes.
- 8.4 Formato de habilidades laborales.
- 8.5 Constancia de participación.
- 8.6 Constancia de certificación de competencias.
- 8.7 Formatos de evaluación de competencias.
- 8.8 Reporte mensual de capacitación
- 8.9 POAS.

| Elaborado por: | Aprobado por: | Autorizado por: |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Lic. Fernando Castillo Castillo Jefe de Desarrollo Humano | Lic. Gabriel Menchaca Castillo Gerente de Capital Humano | Lic. Rodolfo Pérez mercado Director de Administración |

| ORIGEN DEL DOCUMENTO | UBICACIÓN DEL DOCUMENTO | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | No. DE REVISIÓN | CODIGO |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|-------------------|-----------------|-------------------|
| GERENCIA DE CAPITAL HUMANO JEFATURA DE CAPAC Y DESARROLLO | GCH-07 | 01/11/09 | 01/11/09 | 00 | JCD-PC-005 |

9. FLUJO GRAMA DEL PROCESO


| Elaborado por: | Aprobado por: | Autorizado por: |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Lic. Fernando Castillo Castillo Jefe de Desarrollo Humano | Lic. Gabriel Menchaca Castillo Gerente de Capital Humano | Lic. Rodolfo Pérez mercado Director de Administración |