

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE CAPITAL HUMANO JEFATURA ADMON C.H.	GCH-07	01/11/09	01/11/09	00	JAC-PC-002

1. PROPÓSITO.

Establecer las políticas y lineamientos que permitan la atención al cliente interno de Siteur.

2. ALCANCE.

Aplicable a todas las áreas del Tren Eléctrico.

3. POLÍTICAS.

- 3.1** Existirá un formato único y universal para todos los procesos involucrados en el departamento, por lo que la desorientación al cliente será mínima y el control del proceso podrá ser medido para su eficiencia.
- 3.2** Al presentarse personal interno o externo al Sistema, en el Departamento de Administración de Capital Humano, deberá dirigirse únicamente con la secretaria de la Jefatura, quien se hará cargo de su atención y registro del servicio que requiere.
- 3.3** Todas las llamadas y requerimientos solicitados personalmente, serán registrados en la bitácora de atención con los datos que contiene el formato:

Fecha de la solicitud,
Hora,
Nº De folio,
Departamento al que pertenece,
Nombre,
Nº De expediente,
Servicio que se requiere,
Nombre de la persona que lo atendió,
Fecha prometido de solución,
Fecha y hora en que e le dio respuesta,
Calificación de la atención que se le brindo.

- 3.3** Si la persona o el empleado realizan su solicitud vía telefónica, la secretaria del departamento tratará de darle respuesta de inmediato, si no, le otorgará un no. De folio con el que al momento de tener la respuesta a su solicitud se le devolverá la llamada para solucionar su requerimiento.
- 3.4** Al encontrarse físicamente en el Departamento de Administración de Capital Humano, debe indicar en el formato de ventanilla único, el motivo que lo llevo ahí a requerir un servicio o aclaración.
- 3.5** La secretaria del Departamento, dará respuesta inmediata, si no, se le otorgará un no. De folio y tiempo de respuesta aproximado a su requerimiento.
- 3.6** Este se registrara en la bitácora de atención que se llevará diariamente.
- 3.7** Si se requiere la intervención del personal encargado de los diferentes procesos de la Jefatura, según sea el caso: nóminas, asistencia, plantilla ó Control de expedientes, será turnada la solicitud, a fin de dar respuesta en el menor tiempo posible.

Aprobado por:	Autorizado por:	Página
Nombre, Firma y Puesto	Nombre, Firma y Puesto	

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE CAPITAL HUMANO JEFATURA ADMON C.H.	GCH-07	01/11/09	01/11/09	00	JAC-PC-002

- 3.8 De la misma forma quedará registrado en bitácora el tiempo que se llevo en darle solución a la solicitud del empleado o persona externa.
- 3.9 Mes con mes se hará un análisis de los registros en bitácora, de todas las llamadas y formatos de la atención que se brindó al personal que lo requirió, esto con de fin de conocer la eficiencia del personal del Departamento de Administración de Capital Humano.
- 3.10 El comportamiento y resultado de este análisis, será informado por medio de indicadores, para conocimiento de la Dirección de Administración.
- 3.11 Quedará establecido que todo requerimiento deberá ser mediante este procedimiento y no será atendida ninguna solicitud que no sea solicitada de esta forma.
- 3.12 El presente procedimiento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Dirección de Tren Eléctrico.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 **Gerencia de Capital Humano.**- Recibe las Sugerencias emitidas por los clientes internos del Sistema, las analiza determinando su viabilidad (primer filtro) y las periódicamente al Consejo Directivo para su dictaminación.
- 4.2 **Jefatura de Administración de Capital Humano.**- Recibe por los distintos medios, las sugerencias del personal del Sistema cubriendo en todo momento lo establecido en el apartado de Políticas de este Proceso y elabora el reporte con las mismas (todas) a la Gerencia de Capital Humano para su análisis.
- 4.3 **Gerencia de Sistemas de Calidad.**- Recibe el listado de sugerencias dictaminadas como viables por el Consejo Directivo, estudia su posible beneficio y en su caso les asigna el mecanismo para concretar las acciones pudiendo ser un Equipo AGECAM, un Proyecto Quick Hit, uno de Mejora, etc.
- 4.4 **Consejo Directivo.- (Director del Tren Eléctrico, Director de Transporte, Director de Administración)** Recibe el listado de Sugerencias ya verificadas como viables por la Gerencia de Capital Humano y determina cual desde su punto de vista, causará impacto positivo en algún proceso o en su caso ahorro (Segundo Filtro) su estudio a fondo a la Gerencia de Sistemas de Calidad.

5. INDICADORES DE MEDICIÓN

- 5.1 Índice de sugerencias del personal (participación del empleado)
- 5.2 Índice de sugerencias viables para su aplicación en procesos o proyectos en la Organización
- 5.3 Índice de sugerencias concretadas en procesos o proyectos.
- 5.4 Cumplimiento a POA's
- 5.5 Cumplimiento a presupuesto
- 5.6 Hallazgos Auditorías 5's
- 5.7 Hallazgos Auditorías a Proceso
- 5.8 Gestión de la Mejora
- 5.9 Satisfacción Cliente Interno

Aprobado por:	Autorizado por:	Página
Nombre, Firma y Puesto	Nombre, Firma y Puesto	

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE CAPITAL HUMANO JEFATURA ADMON C.H.	GCH-07	01/11/09	01/11/09	00	JAC-PC-002

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

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

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ninguno

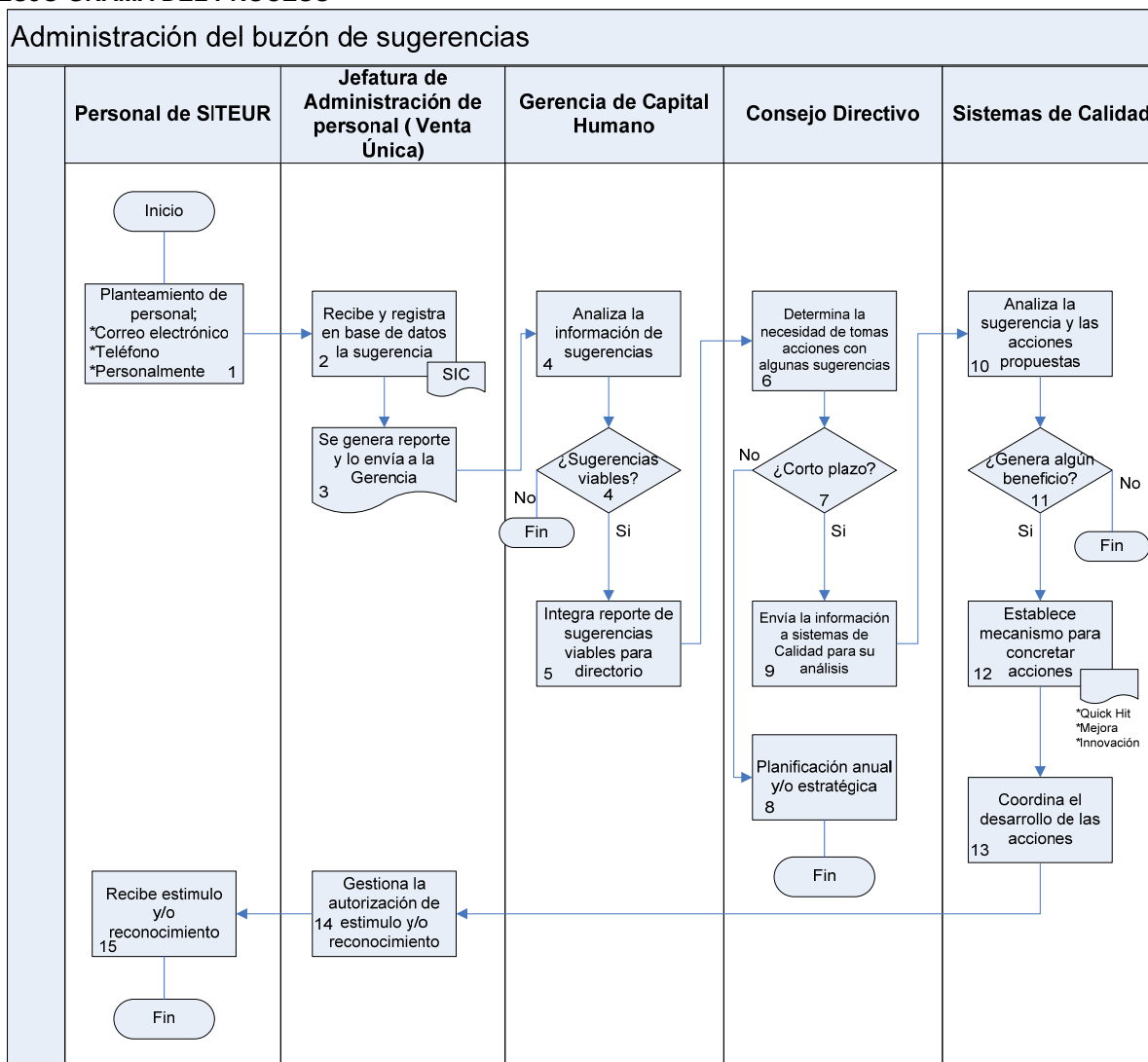
8. FORMATOS REQUERIDOS

Formato de Ventanilla única de Atención

Aprobado por:	Autorizado por:	Página
Nombre, Firma y Puesto	Nombre, Firma y Puesto	

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE CAPITAL HUMANO JEFATURA ADMON C.H.	GCH-07	01/11/09	01/11/09	00	JAC-PC-002

9. FLUJO GRAMA DEL PROCESO



Aprobado por:	Autorizado por:	Página
Nombre, Firma y Puesto	Nombre, Firma y Puesto	