

México D.F. a 10 de Noviembre de 2014.

**FOLIO:** DPEC011\_101114.

**ASUNTO:** Programa General de Capacitación (Etapa 1 Procesos de Negocio).

Estimado Colaborador,

Como parte de las Iniciativas Estratégicas de Grupo Ventura tenemos previsto el arrancar el Programa General de Capacitación a partir del 18 del mes en curso, en una primer Etapa cubriendo el conocimiento de los procesos de negocio relacionados a Expedientes y Autos.

El Programa está diseñado con el objetivo de ir perfeccionando el desempeño de cada colaborador en sus funciones y responsabilidades, reforzando los equipos de trabajo que interactúan de manera indirecta con las Áreas responsables de coordinar y ejecutar los procesos de negocio.

El Programa de Capacitación se elaboró bajo las siguientes premisas:

1. **MACRO PROCESOS A REVISAR.**
  - **Expedientes** (Atención, Digitalización, Validación, Documentación de Expedientes Pago y Venta, así como Acuses).
  - **Autos** (Activación, Ingreso, Inventario, Subasta y Entrega).
2. **CAPACITADORES POR MACRO PROCESO.** Las capacitaciones serán impartidas por **Juan Carlos Vázquez** para el caso de los procesos de **Autos**, y por **Francisco Adame** para el caso de **Expedientes**.
3. **NIVELES DE CONOCIMIENTO MÍNIMO REQUERIDO.** Dividimos al Personal en dos niveles de conocimiento:
  - **Nivel 1:** Para personal con requerimientos de **conocimiento profundo** del proceso. Sesión con duración de 3 hrs. **Rol Activo** en el macro proceso respectivo.
  - **Nivel 2:** Para personal con requerimientos de **conocimiento general** del proceso. Sesión con duración de 1.5 hrs. **Rol Indirecto ó Lateral** en el macro proceso respectivo.

#### 4. SESIONES PRESENCIALES/REMOTAS.

- **A distancia para Personal Foráneo de Ventura - Clientes:** A impartir a través de las cuentas corporativas creadas en Skype difundiendo previamente el material a cada participante.
- **Presencial para Personal implant en oficinas locales del Cliente (AXA – Banorte):** Se acudirá a sus oficinas apoyándonos de la infraestructura del cliente.
- **Presencial en CS México Norte y México Sur:** Se acudirá a estos predios con lo necesario para llevar a cabo la capacitación.
- **Presencial en Oficinas Corporativas Ventura:** Para personal basado en oficinas del Corporativo y mediante la sala de juntas.

#### 5. EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.

- Cada colaborador recibirá invitación a sus sesiones de capacitación vía correo electrónico, misma que deberá confirmar. La invitación señalará día, horario, nivel de profundidad del conocimiento y si va a ser presencial ó remota.
- El colaborador deberá presentarse (remota ó físicamente) en el horario y día especificado, asegurándose previamente de la infraestructura para conectarse en caso de ser remota. Las fechas y horarios no se modificarán, es importante respetarlas.
- El colaborador deberá registrarse en lista de asistencia y responder tanto la Evaluación de la Capacitación como la del Capacitador.

Agradeceremos la atención que cada uno sirva tomar al presente memorando y principalmente a la participación activa en las capacitaciones, ya que con esto queremos iniciar un práctica que busca mantenerles permanentemente actualizados frente a los cambios operativos y tecnológicos. Es importante mencionar que este programa también busca reforzar la Cultura Organizacional, logrando mejores resultados y condiciones de trabajo más satisfactorias.

Atentamente

Josep Quesada  
Director de Planeación Estratégica