1. Propósito

Determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del servicio educativo

2. Alcance

Aplica a todo el personal de los Institutos Tecnológicos Descentralizados desde la evaluación hasta la determinación del ambiente de trabajo.

3. Políticas de operación

3.1 Es responsabilidad del Jefe(a) del Departamento de Recursos Humanos y/o Área con Funciones Equivalentes en aplicar, concentrar y procesar los datos del Instituto Tecnológico Descentralizado para determinar el ambiente de trabajo.

3.2 La encuesta para determinar el ambiente de trabajo se debe aplicar en los periodos acordados en el Programa de Trabajo Anual de SGC.

3.3 Se podrá solicitar por parte del Director(a) del Instituto Tecnológico Descentralizado una evaluación de ambiente de trabajo extemporánea de creerlo conveniente.

3.4 El indicador de ambiente de trabajo se determinará de la siguiente manera:

Índice de Ambiente de trabajo Administrativo = Suma Total del puntaje obtenido de las encuestas
Número Total de empleados(as) que aplicaron la encuesta

Índice de Ambiente de trabajo Docente = Suma Total del puntaje obtenido de las encuestas
Número Total de empleados(as) que aplicaron la encuesta

Índice de Ambiente de trabajo de S.G. = Suma Total del puntaje obtenido de las encuestas
Número Total de empleados(as) que aplicaron la encuesta

Índice de Ambiente de trabajo General = Suma Total del puntaje obtenido de las encuestas
Número Total de empleados(as) que aplicaron la encuesta

3.5 Para levantar acciones correctivas se considerará un puntaje del rango entre 0 a 20 puntos.

3.6 Para acciones preventivas se considerará un puntaje del rango entre 21 a 30 puntos.

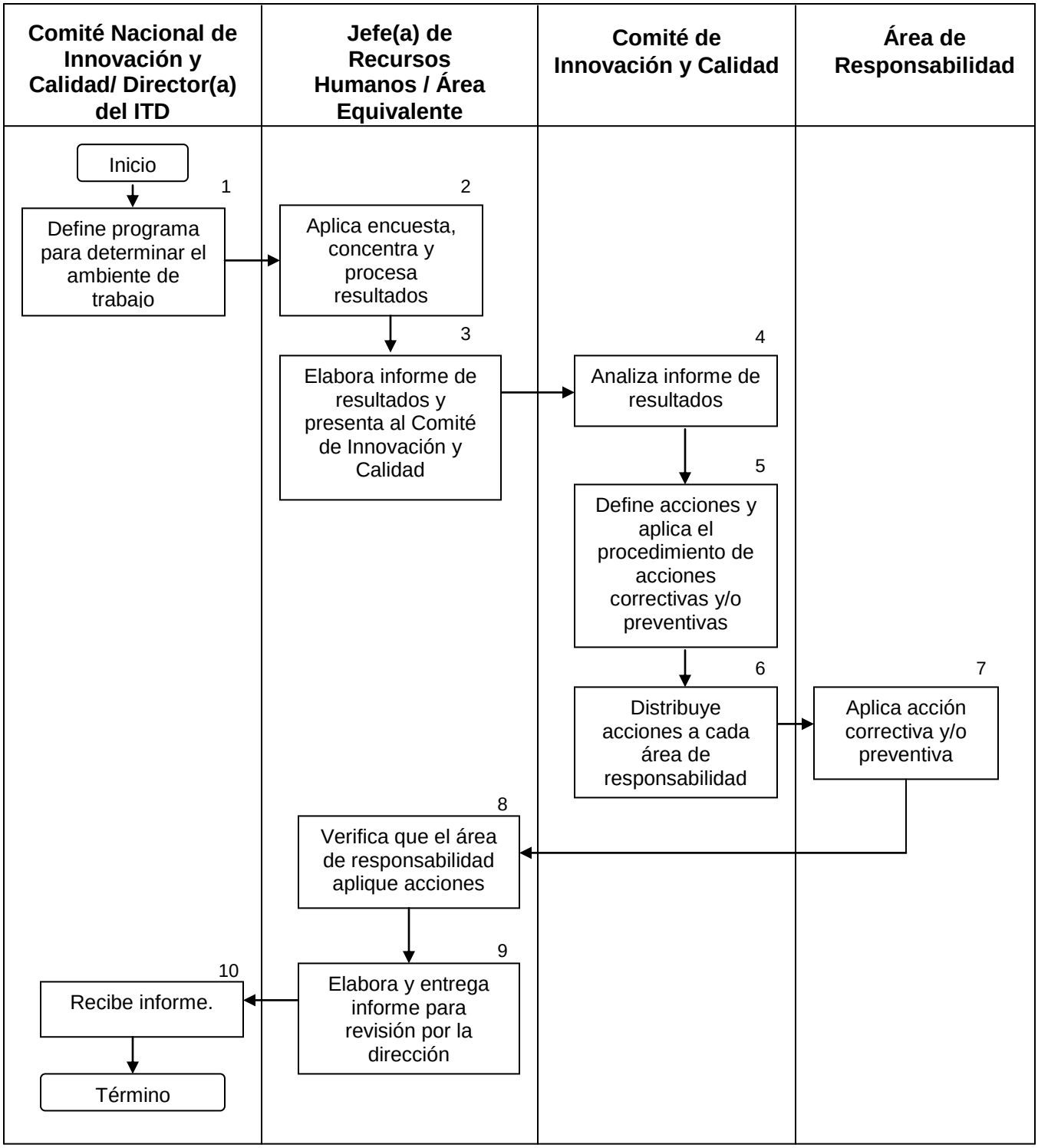
3.7 Para acciones de mejora se considerará un puntaje del rango entre 31 a 50 puntos.

3.8 La aplicación de las encuestas se distribuirá tomando en cuenta por su naturaleza tres áreas: personal docente, administrativo y de servicios generales para así facilitar la toma de decisiones.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	**REVISÓ**	**AUTORIZÓ**
Comité Nacional de Innovación y Calidad	Lic. Eva Victoria Trejo Zúñiga RD de Calidad ITD´s de Multisitios	Dr. Jesús Israel Lara Villegas Director de Institutos Tecnológicos Descentralizados
Firma:	**Firma:**	**Firma:**
13 de Septiembre de 2013	13 de Septiembre de 2013	13 de Septiembre de 2013

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

4. Diagrama del procedimiento



Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Define Programa para Determinar el Ambiente de Trabajo	1.1 Define Programa para Determinar el Ambiente de Trabajo de acuerdo a la política 3.2 y 3.3 del procedimiento.	Comité Nacional de Innovación y Calidad / Director(a) del ITD
2. Aplica Encuesta, Concentra y Procesa Resultados	2.1 Conforme a los requerimientos de la norma y de acuerdo a los factores que influyen en los resultados en el trabajo aplica la Encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo SNIT/D-AD-PO-005-01. 2.2 Aplica, concentra y procesa la información generada, clasificando los resultados e integra el informe de resultados.	Jefe(a) de Recursos Humanos / Área Equivalente
3. Elabora Informe de Resultados y Presenta al Comité de Innovación y Calidad	3.1 Elabora el informe de resultados para la presentación al Comité de Innovación y Calidad, identificando aquellos factores de mayor inconformidad por parte del personal del Instituto Tecnológico Descentralizado.	Jefe(a) de Recursos Humanos / Área Equivalente
4. Analiza Informe de Resultados del Ambiente de Trabajo	4.1 Analiza el ambiente de trabajo mediante el informe de resultados a través de los instrumentos de análisis que determine cada Instituto Tecnológico Descentralizado.	Comité de Innovación y Calidad
5. Define Acciones y Aplica el Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas	5.1 Aplica el Procedimiento de Acciones Preventivas y/o Correctivas y determina las acciones a realizar	Comité de Innovación y Calidad
6. Distribuye Acciones a cada Área de Responsabilidad	6.1 Asigna al área de responsabilidad acciones determinadas quien desarrollará las acciones según aplique el caso (correctiva o corrección y/o preventiva).	Comité de Innovación y Calidad
7. Aplica Acción Correctiva y/o Preventiva	7.1 Aplica acción correctiva y/o preventiva. 7.2 Requisita según sea el caso, Formato para Requisición de Acciones Preventivas. SNIT-CA-PG-006-01 ó el Formato para Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones. SNIT-CA-PG-005-02 para llevar un control del estado que guardan las acciones implementadas por lo que solicita al jefe(a) de Recursos Humanos / Área Equivalente que revise dicha efectividad.	Área de Responsabilidad
8. Verifica que el Área de Responsabilidad Aplique Acciones.	8.1 Recibe informe de las acciones desarrolladas mediante los RAC y/o RAP y verifica su efectividad 8.2 Cierra el RAC y/o RAP según aplique.	Jefe(a) de Recursos Humanos / Área Equivalente

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

9. Elabora y entrega Informe para revisión por la Dirección.	9.1Elabora reporte final e informa a la Dirección del Instituto Tecnológico Descentralizado. NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección. (Ver programa de Revisión por la Dirección)	Jefe(a) de Recursos Humanos / Área Equivalente
10. Recibe Información	10.1 Recibe el reporte final acerca del estado que guardan las Acciones para proponer y establecer acciones de mejora al sistema en las Revisiones de la Alta Dirección. 10.2 Término.	Comité Nacional de Innovación y Calidad / Director(a) del ITD

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias.
Procedimiento del SGC para de Acciones Correctivas.
Procedimiento de SGC para Acciones Preventivas.

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo	1 año	Jefe(a) de Recursos Humanos / Área Equivalente	SNIT/D-AD-PO-005-01

8. Glosario

S.G. Servicios generales que comprende personal de mantenimiento, limpieza y vigilancia, etc.

9. Anexos

9.1 Formato para Encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo SNIT/D-AD-PO-005-01

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

10. Cambios de esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
5	13 de Septiembre de 2013	1. Modificación en el sistema en el código SNEST por SNIT de todos los procedimientos, registros, manual y anexos. 2. Lenguaje incluyente 3. En la descripción del procedimiento cambio de redacción en el punto 7.2 4. Se modificó el registro SNIT/D-AD-PO-005-01que hace referencia a la encuesta para determinar el Ambiente de Trabajo en la redacción de los numerales 1, 4-10 5. Se modifica el Nombre del RD de Calidad ITD's de Multisitios y Director de Tecnológicos Descentralizados
4	24 de Marzo de 2010	1. Se agregó un guión en el numeral 5 "Descripción del procedimiento" en la secuencia de etapa "2" en la actividad "2.1" que nos menciona el código del registro de la Encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo **SNEST/DAD-PO-005-01,** quedando de la siguiente manera: **SNEST/D-AD-PO-005-01.** 2. Se agregaron cinco políticas de operación en los numerales del 3.4 al 3.8 especificando el indicador de ambiente de trabajo, los rangos para levantar una acción correctiva, preventiva y de mejora, así como la aplicación de las encuestas en tres áreas: personal docente, administrativo y de servicios generales. 3. Se agregó en el apartado de Glosario el concepto de Servicios Generales. 4. Se modificó el registro **SNEST/D-AD-PO-005-01** que hace referencia a la encuesta para determinar el Ambiente de Trabajo.
3	30 de Enero de 2009	Actualización a la Norma ISO 9001:2008
2	30 de noviembre de 2007	Revisión general del SGC y adecuación a las particularidades de los ITD´s.
1	22 de junio de 2007	1. En la descripción del procedimiento en la etapa 2 específicamente en el punto 2.1; se anexa el código del formato que es SNEST/D-AD-PO-005-01. 2. En la descripción del procedimiento en la etapa 8 en el punto 8.1 se corrige lo que se describe como RAC y/o RAC por RAC y/o RAP.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.