



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 del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan desde la evaluación hasta la determinación del ambiente de trabajo.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- 3.1 Es responsabilidad del jefe del Departamento de Recursos Humanos y/o Área con Funciones Equivalentes en aplicar, concentrar y procesar los datos del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan para determinar el ambiente de trabajo.
- 3.2 La Encuesta para determinar el ambiente de trabajo se debe aplicar de forma anual.
- 3.3 Se podrá solicitar por parte del Director del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan una evaluación de ambiente de trabajo extemporánea de creerlo conveniente.
- 3.4 Las acciones de intervención de mejora del ambiente laboral, deben ser realizadas por un comité integrado por los jefes de área y la alta dirección.
- 3.5 Se considerarán como áreas de oportunidad a mejorar del ambiente de trabajo, de acuerdo con los siguientes criterios de promedios de calificación:
- **1 y 2** Realizar acción correctiva
 - **3** Documentar Proyecto de Mejora

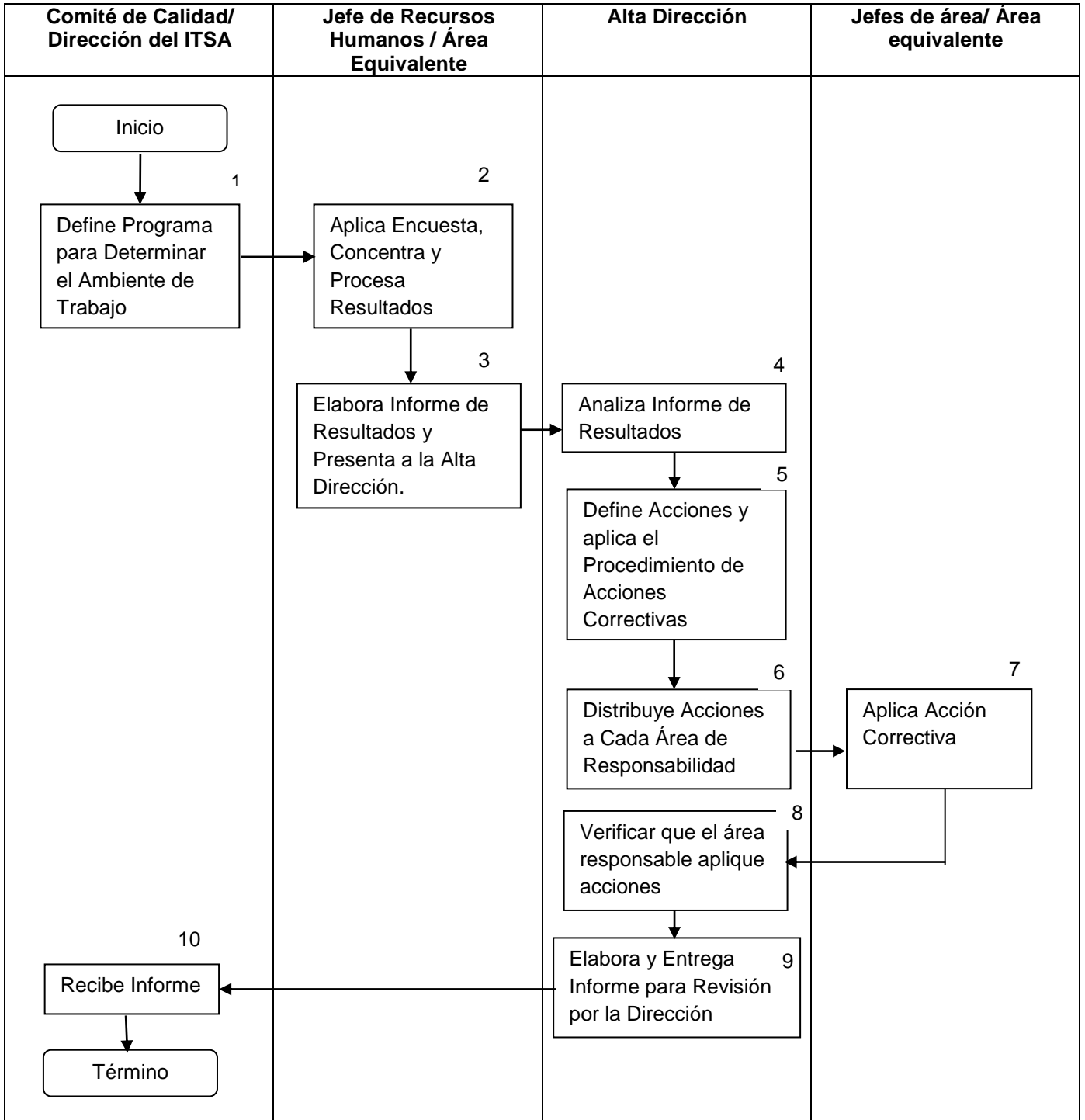
CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISO	AUTORIZO
MRH. Luz del C. Aspiri Gutiérrez Aux. Depto. de Recursos Humanos	Lic. Graciela del Rocío Navarrete Carrasco Encargada Depto. de Recursos Humanos	CP. Adriana del C. Pitalúa Torres Subdirectora Administrativa
Firma:	Firma:	Firma:
01/abril/2019	01/abril/2019	01/abril/2019



4. ENTRADAS DEL PROCESO

3.1 Encuestas de Ambiente laboral

5. DIAGRAMA DEL PROCESO





6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

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 2 y 3 del proceso.	Alta Dirección / Director del ITSA
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 2.2 Aplica, concentra y procesa la información generada, clasificando los resultados e integra el informe de resultados.	Jefe de Depto. Recursos Humanos / Área Equivalente
3. Elabora Informe de Resultados y Presenta al Comité de Calidad	3.1 Elabora el informe de resultados para la presentación a la Alta Dirección, identificando aquellos factores de mayor inconformidad por parte del personal del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan.	Jefe 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 el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan.	Alta Dirección
5. Define Acciones y Aplica el Procedimiento de Acciones Correctivas	5.1 Aplica el Procedimiento de Acciones Correctivas y determina las acciones a realizar.	Alta Dirección
6. Distribuye Acciones a cada Área de Responsabilidad	6.1 Asigna al área de responsabilidad las acciones determinadas y quien las llevará a cabo (Acciones correctivas).	Alta Dirección
7. Aplica Acción Correctiva	7.1 Aplica acción correctiva 7.2 Requisita formato para Estado de Acciones Correctivas para llevar un control del estado que guardan las acciones implementadas por lo que solicita al jefe de Recursos Humanos / Área Equivalente que revise dicha efectividad.	Jefes de área/ Área equivalente
8. Verifica que el Área de Responsabilidad Aplique Acciones.	8.1 Recibe informe de las acciones desarrolladas mediante los RAC y verifica su efectividad. 8.2 Cierra el RAC según aplique.	Alta Dirección



9. Elabora y entrega Informe para revisión por la Dirección.	9.1 Elabora reporte final e informa a la Dirección del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan. NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección. (Ver programa de Revisión por la Dirección)	Alta Dirección
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 de calidad / Dirección del ITSA

7. SALIDAS DEL PROCESO

7.1 Resultados de la Encuesta de Ambiente de Trabajo

8. INDICADOR

No Aplica

9. INFORMACION DOCUMENTADA DE REFERENCIA

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

10. REGISTROS

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
Formato para encuesta para determinar el Ambiente de Trabajo	1 año	Jefe de Recursos Humanos / Área Equivalente

11. GLOSARIO

No Aplica

12. ANEXOS

12.1 Formato de Encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo

12.2 Formato de Reporte de Resultados de la Encuesta de Ambiente de Trabajo



13. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN.	FECHA DE ACTUALIZACIÓN.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
1	12/MARZO/2010	CAMBIO POR EMIGRAR DE LA VERSION ISO 9001:2000 A LA VERCION ISO 9001:2008
2	04/SEPTIEMBRE/2014	MODIFICAR LAS POLITICAS DE OPERACIÓN Y AMPLIAR LAS ACTIVIDADES DEL DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
3	SEPTIEMBRE 2016	CAMBIO DE FORMATO DE ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO
4	ABRIL 2017	ADAPTACION DEL PROCESO DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001:2015
5	14/MAYO/2018	MODIFICACIONES A LA ENCUESTA Y A LAS POLITICAS Y ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
6	28/AGOSTO/2018	MODIFICACIONES A LA ENCUESTA
7	01/ABRIL/2019	CAMBIO DE FORMATO DE ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO