# 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 de Cancún desde la determinación hasta la gestión del ambiente de trabajo.

# Políticas de operación.

* 1. Es responsabilidad del jefe (a) del Departamento de Recursos Humanos en aplicar, concentrar y procesar los datos del Instituto Tecnológico de Cancún para determinar el ambiente de trabajo.
  2. La Dirección del Instituto Tecnológico emitirá una indicación a los subdirectores y jefes de departamentos para verificar que todo el personal responda a la Encuesta.
  3. El jefe(a) del Departamento de Recursos Humanos
  4. Las acciones tomadas sólo aplicarán a aquellas actividades que son competencia de las áreas responsables y del Instituto Tecnológico.

**4.** **Diagrama del procedimiento**

**Director del Instituto Tecnológico**

**Jefe (a) de Recursos Humanos**

**Comité de Innovación y Calidad**

Inicio

1

2

4

5

6

7

8

Analiza Informe de Resultados

Aplica encuesta, concentra y procesa resultados

Recibe Informe.

Verifica que el Área de Responsabilidad Aplique Acciones

Aplica los Procedimientos de Acciones Correctivas o Acciones Preventivas

Aplica Corrección, Acción Correctiva o Acción Preventiva

Término

9

**Área de Responsabilidad**

Elabora informe de resultados y presenta al Comité de Innovación y Calidad

Distribuye Acciones a Cada Área de Responsabilidad

10

Elabora y Entrega Informe para Revisión por la Dirección

**5. Descripción del procedimiento**

| **Secuencia**  **de etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| 1. Aplica Encuesta, Concentra y Procesa Resultados | * 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. Procesa la información clasificando los resultados e integra el informe de resultados. | Departamento de Recursos Humanos |
| 1. Elabora Informe de Resultados | * 1. Elabora el informe de resultados y distribuye copias a la Dirección y subdirecciones.   2. Identifica factores de mayor inconformidad por parte del personal del Instituto Tecnológico. | Departamento de Recursos Humanos |
| 1. Analiza Informe de Resultados del Ambiente de Trabajo | * 1. Analiza los resultados del informe con los resultados de la aplicación de la Encuesta de determinación del Ambiente de Trabajo. | Dirección, Subdirecciones y Departamento de Recursos Humanos |
| 1. Aplica los Procedimientos de Acciones Correctivas o Acciones Preventivas | * 1. Según resultados del análisis de datos determinar la necesidad de implantar una Acción Correctiva o una Acción Preventiva   2. Se abre un RAP o RAC   3. Aplica el Procedimiento de Acciones Preventivas o el Procedimiento de Acciones Correctivas y determina las acciones a realizar | Subdirección y Departamento Responsable |
| 1. Verifica que el Área de Responsabilidad Aplique Acciones. | * 1. Recibe informe de las acciones implantadas de acuerdo al RAC y/o RAP.   2. Verifica la efectividad. | Departamento de Recursos Humanos |
| 1. Elabora y entrega Informe para revisión por la Dirección. | * 1. Elabora reporte final e informa a la Dirección del Instituto Tecnológico.   NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección. (Ver programa de Revisión por la Dirección) | Departamento de Recursos Humanos |
| 1. Recibe Información | * 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.   2. Término. | Dirección del Instituto Tecnológico |

**6. Documentos de referencia**

|  |
| --- |
| **Documentos** |
| Manual de Calidad. |
| Procedimiento del SGC para de Acciones Correctivas |
| Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas |

**7. Registros**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Registros** | **Tiempo de**  **retención** | **Responsable de conservarlo** | **Código de**  **registro** |
| Formato Electrónico de Encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo | Permanente | Departamento de Recursos Humanos | ITC–AD-PO-007-01 |
| Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones | 1 año | Área responsable | ITC-CA-PO-005-01 |
| Requisición de Acciones Preventivas | 1 año | Área responsable | ITC-CA-PO-006-01 |

**8. Glosario**

NA

**9. Anexos**

9.1 Formato de Encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo ITC -AD-PO-007-01

**10. Cambios de esta versión**

| **Número de revisión.** | **Fecha de actualización.** | **Descripción del cambio.** |
| --- | --- | --- |
| 0 | 07 de Agosto de 2018 | Inicio del Sistema de Gestión de la Calidad con base a la Norma ISO 9001:2015 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |