1. **PROPÓSITO.**

Establecer las directrices para que la Dirección General de Servicios Administrativos determine y gestione el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con las necesidades del servicio.

1. **ALCANCE.**

Este procedimiento inicia cuando la Unidad de Relaciones Laborales coordina los recorridos de la Comisión de Seguridad e Higiene y aplica el cuestionario Diagnóstico de Ambiente Laboral y culmina cuando se concluye el informe y turnan resultados, a la Dirección que corresponda y al Representante de la Dirección, en el cual se incluyen medidas o sugerencias para corregir las observaciones en su caso.

Este procedimiento da cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, elemento 6.4.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

Se podrá solicitar por parte del Director General de Servicios Administrativos un Diagnóstico de Ambiente Laboral extemporánea de creerlo conveniente.

El Representante de la Dirección será el responsable de dar a conocer el resultado del Diagnóstico del Ambiente Laboral en las revisiones por la Dirección, donde se tomaran acuerdos de actividades para dar solución a los aspectos de mayor inconformidad.

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

|  |
| --- |
| Ley Federal del Trabajo (Reglamento de la Comisión de Seguridad e Higiene). |
| Ley del ISSSTE. |
| NOM 019-STPS-2004 Constitución, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró:**  **Profa. María del Rosario Valenzuela Medina**  **Directora de Recursos Humanos** | **Revisó:**  **Lic. Sinaí Burgueño Bernal**  **Supervisor de Procedimientos** | **Validó:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Aprobó:**  **Ing. Felipe Álvarez Ortega**  **Alta Dirección** |
|  | C:\Users\sinaiburgueno\Pictures\firma.jpg |  |  |

1. **REGISTROS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Registro** | **Código** | **Tiempo de Retención** | **Localización y Acceso** | **Disposición de los Registros** |
| Diagnóstico de Ambiente Laboral | RDRH-24.01 | 1 Año | Archivo | Archivo |
| Informe de Ambiente Laboral | RDRH-24.02 | 1 Año | Archivo | Archivo |

1. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

**Ambiente Laboral:** Conjunto de factores o condiciones, que las personas comparten dentro de un sistema organizacional y que sostienen una tendencia motivacional que se traduce en un comportamiento general.

**CSH:** Comisión de Seguridad e Higiene.

1. **DIAGRAMA DE FLUJO.**



**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **TAREAS** | **REGISTRO** |
| **Unidad de Relaciones Laborales** | **1.-Coordina los recorridos de la Comisión de Seguridad e Higiene y aplica cuestionario de Diagnóstico de Ambiente Laboral.** | 1.1 Unidad de Relaciones aplica semestralmente cuestionario de Ambiente Laboral a todo el personal del SGC, el cual incluye aspectos físicos, medioambientales y relaciones humanas. Si aplica cuestionario pasa Act. 3.1  Si no aplica cuestionario continua.  1.2 Por medio del comité que integra la Comisión Seguridad e Higiene, trimestralmente realiza recorridos dentro de las instalaciones del edificio de la Secretaría de Educación Pública y Cultura, pasa a actividad 2.1  **Nota:** el cuestionario se aplica con el objetivo de conocer el clima laboral que prevalece dentro del SGC. | -------- |
| **Unidad de Relaciones Laborales** | **2.- Detectan incidencias de condiciones inseguras, levanta acta.** | 2.1 Detectan incidencias de las condiciones de seguridad e higiene dentro de las instalaciones físicas de la dependencia.  2.2 Levantan acta de las incidencias detectadas.  2.3 Elabora Informe de incidencias.  2.4 Anexa a informe copia de acta de recorrido de la CSH.  2.5 Turna para su atención a la Dirección de Recursos Materiales, con copia al Representante de la Dirección, pasa a fin de procedimiento. | -------- |
| Áreas de la DGSA | **3.- Responden el Diagnostico de Ambiente Laboral.** | 3.1 Las diversas áreas de la DGSA responden el Diagnóstico de Ambiente Laboral y turnan para su análisis correspondiente. | **Diagnóstico de Ambiente Laboral**  **RDRH-24.01** |
| **Unidad de Relaciones Laborales** | **4. Recibe Diagnóstico de Ambiente Laboral contestados y elaboran informe.** | 4.1 Recibe Diagnósticos y analiza el resultado de los mismos.  4.2 Elabora Informe de Ambiente Laboral, el cual se separa en los siguientes aspectos:  1.- Físicos  2.- Medioambientales  3.- Relaciones humanas  4.3 Una vez terminado el informe se turna resultado, a la dirección que corresponda y al Representante de la Dirección, en el cual se incluyen medidas o sugerencias para corregir observaciones en su caso. | **Informe de Ambiente Laboral RDRH-24.02** |
| Fin de procedimiento | | | |

**9. PRODUCTOS.**

|  |
| --- |
| ***Productos*** |
| **Informe de Ambiente Laboral.** |

**10. CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción del cambio** |
| 00 | 02-05-2012 | RD/SP | AD | Emisión inicial. |
| 01 | 28-06-2013 | RD/SP | AD | Se elimina el punto 9. Indicadores de la estructura del contenido de este procedimiento y se recorre la numeración. |
| 02 | 21-11-2013 | RD/SP | AD | En punto 3 se incluye a RD para elaborar informe, una vez terminado se turna a las direcciones del Sistema de Gestión de Calidad.  En punto 4 se incluye que las Direcciones del Sistema reciben informe y realizan las acciones preventivas correctivas o de mejoras, reportando acuerdo de análisis y propuestas de soluciones.  En punto 6 turna resultados de diagnóstico a personal operativo para socialización. |
| 03 | 14-07-2014 | RD/SP | AD | -Se sustituye a la C. Yadira del Carmen López Aguilar de supervisora de procedimientos por la Lic. Sinaí Burgueño Bernal.  -Se cambia como responsable del procedimiento el Depto. de Capacitación y Desarrollo por la Unidad de Relaciones Laborales.  -Se modifica todo el procedimiento.  -Documentos de Referencia: Se actualiza normatividad.  -Se eliminó de anexos registros.  -Se eliminó cuadro de servicio no conforme. |
| 04 | 17/02/2015 | RD/SP | AD | -Se modifica en tarea 1.1 Unidad de Relaciones aplica semestralmente cuestionario de Ambiente Laboral a todo el personal del SGC, el cual incluye aspectos físicos, medioambientales y relaciones humanas. Si aplica cuestionario pasa Act. 3.1  Si no aplica cuestionario continua.  1.2 Por medio del comité que integra la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, trimestralmente realiza recorridos dentro de las instalaciones del edificio de la Secretaría de Educación Pública y Cultura, pasa a actividad 2.1  - Se modifica diagrama de flujo. |
| 05 | 01/06/2015 | RD/SP | AD | Se adecua la descripción en el alcance, se actualiza el nombre del Reglamento de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, se elimina del punto de documentos de referencia la NOM-002-STPS-2010, NOM-025-STPS-2008, NOM-029-STPS-2011, NOM-100-STPS-1994, NOM-102-STPS-1994 y se incluye la NOM 019-STPS2004 Constitución, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.  -Se modifica Diagnóstico de Ambiente Laboral con código RDRH-24.01. |
| 06 | 16/01/2016 | RD/SP | AD | -En sustitución del Lic. Rodolfo Pérez Inzunza firma el Procedimiento el Lic. Adolfo Duarte Calderón como Director General de Servicios Administrativos. |
| 07 | 12/01/2017 | RD/SP | AD | -En sustitución del Lic. Adolfo Duarte Calderón firma el Procedimiento el Ing. Felipe Álvarez Ortega como Director General de Servicios Administrativos. |
| 08 | 17/04/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Profr. Jesús Francisco Miranda Rey Firma el Procedimiento la Profa. María del Rosario Valenzuela Medina como Directora de Recursos Humanos. |
| 09 | 21/06/2017 | RD/SP | AD | -En el punto 5. Registros, se incluye cuadro descriptivo, con tiempo de retención, localización y acceso, y disposición de los registros. |

Dónde: RD-Representante de la Dirección, SP-Supervisor de Procedimiento y AD-Alta Dirección.