1.0 RESPONSABLE

Coordinador de Calidad

2.0 PROPÓSITO

Determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y definir acciones de mejora al respecto en la delegación estatal del Conafe.

3.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al personal y figuras docentes de la delegación estatal del Conafe, incluyendo las coordinaciones regionales, desde que se elabora el calendario de actividades para la aplicación del procedimiento, hasta que se revisa la aplicación de acciones de mejora.

4.0 PÓLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Determinación de Ambiente de Trabajo

La delegación estatal de conafe determina que el ambiente de trabajo debe ser gestionado como un recurso para lograr la conformidad con los requisitos del producto, para ello se considera que el conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo incluye factores físicos, sociales, psicológicos, medioambientales, de orientación al cliente y de balanceo entre trabajo y familia.

A continuación se determinan las condiciones referentes a cada uno de los factores antes mencionados, **estableciéndose como ambiente de trabajo necesario el que según la propia percepción del personal sea satisfactorio**, lo cual se determina a través de la aplicación del cuestionario de satisfacción del personal (FO-6.4-AT-01), según lo establecido en este documento.

Factores físicos y medioambientales

- Limpieza.
- Seguridad.
- Confort.
- Iluminación suficiente.
- Humedad en el lugar de trabajo.
- Temperatura bajo las que se realizan las actividades.

Factores sociales y psicológicos

- Conocimiento y empatía con la organización.
- Relaciones interpersonales e integración de grupos de trabajo.
- Desarrollo profesional y reconocimiento.
- Comunicación interna.

Factores de calidad y orientación al cliente

- Necesidades de los cliente o usuarios
- Servicio
- Trato

Factores de balanceo trabajo-familia

- Integración familiar dentro y fuera del trabajo.

4.2 El cuestionario debe ser aplicado al personal y figuras docentes en servicio con el objeto de conocer su percepción acerca del ambiente de trabajo necesario para el cumplimiento de los requisitos de los productos (ver política 4.1).

4.3 El cuestionario debe ser aplicado en las oficinas delegacionales del conafe, considerando para el establecimiento de las fechas de aplicación, el calendario de reuniones de los equipos regionales en dicho lugar.

4.4 El cuestionario debe ser aplicado a todo el personal que sea posible, considerando su presencia en el lugar y fecha establecida para la aplicación.

4.5 En el caso de las figuras docentes en servicio, el cuestionario debe ser aplicado a todos aquellos que sea posible, tomando en cuenta su presencia en el lugar y periodo establecido para la aplicación.

4.6 La aplicación de los cuestionarios de satisfacción del personal debe ser al menos cada seis meses.

4.7 El valor de la respuesta puede estar entre el 0 y el 4, considerando el cero como la calificación más baja posible y 4 como la mayor. Usando dos valores decimales para las calificaciones promedio.

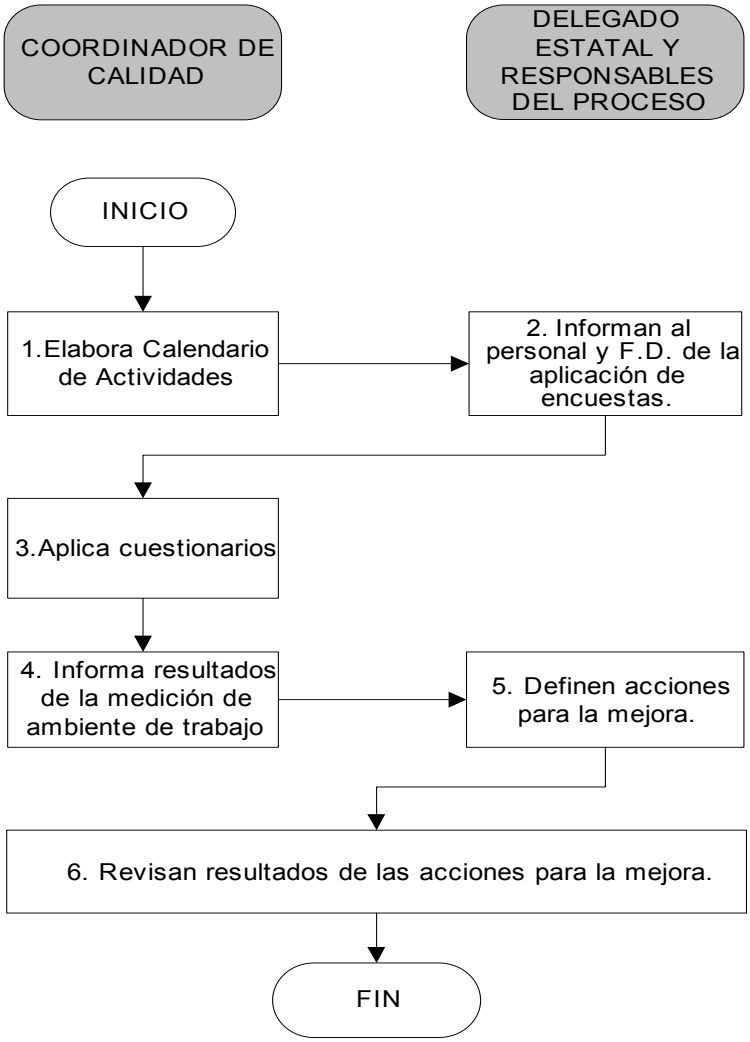
4.8 Se deben identificar como áreas para la mejora todos los reactivos con calificación promedio igual o menor a 2.5 puntos. Se deben identificar como áreas para la mejora a cuando menos el 20% del total de los reactivos de cuestionario, aún cuando estos no sean menores o iguales a 2.5 puntos en promedio. Las acciones para mejorar las áreas que requieren de atención se definen o plantean de parte de jefes de área y personal que desee hacer aportaciones con el fin de mejora.

4.9 Las áreas para la mejora deben ser identificadas a nivel general para toda la delegación y para cada uno de los departamentos, esto, de acuerdo a las calificaciones obtenidas y para las cuales se deben llevar a cabo acciones para la mejora.

4.10 Las acciones para la mejora son todas aquellas actividades para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos, pudiendo ser acciones correctivas, acciones preventivas o cualquier proyecto para la mejora. (Ver PG de Acciones Correctivas PG-8.5.2-AC, y PG de Acciones Preventivas PG-8.5.3-AP, cuando aplique)

4.11 Para asegurar la confidencialidad de lo expresado por el personal, los cuestionarios deben ser contestados de forma anónima y ser aplicados por el personal de la coordinación de calidad.

5.0. DIAGRAMA DE FLUJO



6.0 DESCRIPCIÓN

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora calendario de actividades	1.1 Investiga con los responsables de proceso fechas de reuniones de equipos regionales en oficinas delegacionales. 1.2 Elabora el calendario de las actividades, especificando las fechas de aplicación al personal y F. D. de las oficinas delegacionales y de las coordinaciones regionales. (Ver política 4.3) 1.3 Da a conocer el calendario al Delegado Estatal y a los responsables de proceso.	Coordinador de Calidad
2. Informan al personal y F. D. de la aplicación de encuestas.	2.1 Informan al personal y F. D. a su cargo de la aplicación de la encuesta de medición de satisfacción del personal, indicándoles las fechas de aplicación y recordándoles que es parte de su responsabilidad participar en ella contestándola.	Delegado Estatal y responsables de proceso.
3. Aplica cuestionarios.	3.1 Solicita la lista de personal de la Delegación al Coordinador de Recursos Humanos. 3.2 Solicita las listas de asistencia a las reuniones de C. A. y A. O. en oficinas delegacionales al J. P. E. y JIAL, respectivamente. 3.3 Estima el número de cuestionarios a aplicar, basándose en la lista del personal y calendarios de reuniones obtenidos. 3.4 Aplica en las fechas establecidas el cuestionario (FO-6.4-AT-01) al personal y figuras docentes.	Coordinador de Calidad
4. Informa resultados de la medición de ambiente de trabajo.	4.1Elabora el consolidado delegacional de satisfacción del personal (FO-6.4-AT-03) 4.2 Informa al Delegado Estatal y Responsables de Proceso de los resultados obtenidos en la medición de ambiente de trabajo, identificando las áreas para la mejora (Ver política 4.8 y 4.9) 4.3Informa al personal de la delegación y F. D. de los resultados obtenidos en la medición de ambiente de trabajo.	Coordinador de Calidad
5. Definen acciones para la mejora.	5.1 Definen acciones para la mejora y fechas de aplicación (Ver políticas 4.8, 4.9 y 4.10) 5.1 Establecen fechas para la entrega de resultados de la implementación de las acciones para la mejora a la coordinación de calidad.	Delegado Estatal y responsables de proceso
6. Revisan resultados de las acciones para la mejora.	6.1 Revisan resultados de las acciones para la mejora de acuerdo a la fecha establecida.	Delegado Estatal, responsables de proceso y Coordinador de Calidad.

7.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No.	Nombre y/o identificación	Responsable de control y distribución	Personal con acceso al documento	Código (cuando aplique)
1	Procedimiento Gobernador de Acciones Correctivas	Coordinador de Calidad	Todo el personal del Conafe	PG-8.5.2-AC
2	Procedimiento Gobernador de Acciones Preventivas			PG-8.5.2-AP
3	Cuestionario de Satisfacción del Personal			FO-6.4-AT-01
4	Consolidado de Delegación del Cuestionario de Satisfacción del Personal			FO-6.4-AT-03

8.0 REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Lugar de almacenamiento	Código (cuando aplique)	Disposición
Cuestionario de Satisfacción del Personal	Hasta ser sustituidos por los registros de una nueva aplicación.	Coordinador de Calidad	Coordinación de Calidad	FO-6.4-AT-01	Se elimina
Consolidado de Delegación del Cuestionario de Satisfacción del Personal	3 años			FO-6.4-AT-03	

9.0 GLOSARIO

Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo.

10.0 CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
2	05 de abril de 2006	• Se adecuó la redacción del propósito del procedimiento. • Se modificó el alcance, incluyéndose a las figuras docentes, y dejando de hacerse limitativo a acciones correctivas y preventivas las acciones de mejora. • Se agrega como política *4.1* la determinación del ambiente de trabajo necesario para el cumplimiento de los requisitos del producto. Se eliminó la política 4.2. • Con la finalidad de determinar eficazmente el ambiente de trabajo se modificaron las políticas referentes al nivel mínimo de aceptación del ambiente de trabajo, modificándose también algunos criterios de evaluación. • Se amplió el número de políticas a 11, y se modificaron algunas de ellas y otras se eliminaron o sustituyeron, dando así mayor claridad en la aplicación del procedimiento. • Se modifica el procedimiento (diagrama y descripción), cambiando la metodología y los responsables de la realización de las actividades, dejando al delegado estatal, jefes de proceso y al coordinador de calidad como los únicos que participan en este. • Se eliminaron los Reportes de acción correctiva y preventiva en los documentos de referencia. • Se eliminaron algunos de los registros requeridos, y se modifico el tiempo de conservación de los restantes.
3	8 de abril de 2008	• Se agregaron 2 factores mas en la política 4.1 para la determinación del ambiente de trabajo: Factores de calidad y orientación al cliente ◦ Necesidades de los cliente o usuarios ◦ Servicio ◦ Trato Factores de balanceo trabajo-familia ◦ Integración familiar dentro y fuera del trabajo.