

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	IN-DGDI/DAP/SSGC-02
	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN DEPENDENCIAS DESCENTRALIZADAS	REV. 05
		HOJA: 1 DE 10

1. PROPÓSITO.

Determinar las políticas y el instrumento que permita analizar el estado de la satisfacción laboral de los colaboradores, con el fin de detectar distintas fuentes de conflicto que puedan surgir al interior de la Entidad y poder tomar acciones de mejora.

2. ALCANCE.

ALCANCE INTERNO: Dirección General de Desarrollo Institucional, Dirección de Administración de Personal, Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.

ALCANCE EXTERNO: Responsables de documentar y dar seguimiento al clima laboral de las dependencias o entidades descentralizadas que sean parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León y a las cuales no se les aplica el clima laboral a través de la Subdirección de Evaluación Institucional.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Generales.

- Se aplicará la encuesta de clima laboral a las dependencias o entidades descentralizadas, solo cuando ellas lo requieran, para identificar y atender las expectativas y necesidades de sus colaboradores con el ánimo de lograr un adecuado equilibrio en el desenvolvimiento tanto profesional como personal.
- Se realizará una convocatoria para la aplicación del Clima Laboral 1 vez al año.
- La encuesta es anónima.
- La SSGC solicitará a las dependencias o entidades descentralizadas participantes el seguimiento de la aplicación de la evaluación mediante el enlace del SGC correspondiente.
- Los resultados y diagnóstico del clima laboral (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL01) serán generados por la SSGC y estos se compartirán con el enlace del SGC correspondiente.
- La calificación se estandariza del 0 al 10 donde las calificaciones iguales o menores a 8 deberán realizar un plan de acciones de mejora (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL02) dirigido al rubro afectado.

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	IN-DGDI/DAP/SSGC-02
	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN DEPENDENCIAS DESCENTRALIZADAS	REV. 05
		HOJA: 2 DE 10

- La dependencia o entidad puede generar la aplicación, evaluación y diagnóstico del clima laboral con herramientas propias, siempre y cuando los rubros a calificar sean congruentes con el Procedimiento para la medición y diagnóstico del clima laboral (PR-DGDI/DMA-SEI-02) y/o con los calificados en este instructivo (ver tabla comparativa FO-DGDI-DAP/SSGC-CL03).

Políticas para los enlaces correspondientes de las dependencias o entidades descentralizadas:

- Es el encargado (a) de notificar a la SSGC, que desean participar en la aplicación de la encuesta de clima laboral, por medio del presente instructivo.
- Puede solicitar a la SSGC el link para la aplicación del clima laboral.
- Será el encargado (a) de compartir y verificar la aplicación de la evaluación del clima laboral a los colaboradores directos de la dependencia o entidad.
- Es responsable de mandar, la evidencia correspondiente de las acciones implementadas, mismas que se determinaron en su plan de acciones de mejora (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL02) a la SSGC, en la fecha comprimo que ellos determinan.

ORIGINAL

La encuesta está diseñada para medir las siguientes secciones:

- Claridad de los objetivos generales de la dependencia e individuales de cada departamento:

- 1.- Mi trabajo es compatible con los objetivos de la Dependencia o Entidad:
- 2.- Entiendo y conozco mis responsabilidades.
- 3.- Recibo capacitación de acuerdo a las actividades que desempeño.
- 4.- En mi área se cuenta con planes de trabajo, metas y se trabaja con base a los procedimientos.
- 5.- Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi Dependencia o Entidad.

- El nivel de comunicación interna y externa:

- 6.- Recibo en forma oportuna la información e instrucciones que requiero para realizar eficientemente mi trabajo.
- 7.- La comunicación interna en mi Dependencia o Entidad es una actividad constante y planificada.



Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	IN-DGDI/DAP/SSGC-02
	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN DEPENDENCIAS DESCENTRALIZADAS	REV. 05
		HOJA: 3 DE 10

8.- Los comunicados internos me proporcionan información útil.

– La calidad del trabajo en equipo:

9.- En mi Dependencia o Entidad se promueve el respeto mutuo entre los colaboradores.

10.- El ambiente laboral en mi Dependencia o Entidad me motiva a querer superarme.

11.- La relación de trabajo que tengo con mis compañeros (as) es agradable:

– La eficacia del estilo de liderazgo, tareas de supervisión y mejora:

12.- Mis jefes (as) o supervisores (as) muestran interés en mí, como trabajador (a).

13.- Tengo una buena relación laboral con mi jefe (a) directo (a).

14.- Mis jefes (as) o supervisores (as) tratan con respeto al personal.

15.- Mi jefe (a) me motiva a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer mi trabajo.

16.- Recibo retroalimentación sobre las labores que realizo.

17.- Considero que mi jefe(a) posee las capacidades para supervisarme.

– Las condiciones generales y particulares del trabajo:

18.- Tengo los recursos necesarios, por ejemplo, equipo y materiales, para desarrollar mis funciones.

19.- Me siento motivado(a) en mi área laboral.

20.- Cuento con las condiciones adecuadas de espacio, ventilación e iluminación para hacer mi trabajo eficientemente.

– Las oportunidades de carrera o promoción interna:

21.- Considero que la Dependencia o Entidad donde laboré, es un buen lugar para trabajar.

22.- Considero que la Dependencia o Entidad, me brinda la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

23.- Las promociones internas se realizan de manera justa.

– Las políticas de compensación y retribución:

24.- El salario que recibo es justo y proporcional a la responsabilidad que exige el puesto que desempeño.

ORIGINAL



[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	IN-DGDI/DAP/SSGC-02
	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN DEPENDENCIAS DESCENTRALIZADAS	REV. 05 HOJA: 4 DE 10

25.- En general, los servicios y prestaciones que esta Dependencia o Entidad proporciona a su personal, son buenos.

Importante: El área responsable de la aplicación y seguimiento del clima laboral a dependencias centralizadas es la Subdirección de Evaluación Institucional y se realizará según Procedimiento para la medición y diagnóstico del clima laboral (PR-DGDI/DMA-SEI-02).

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.- Aplicación del Clima Laboral	1.1 Realiza la convocatoria a los enlaces de las dependencias o entidades descentralizadas para la aplicación del clima laboral.	Analista de procesos de la SSGC
	1.2 Informa al área correspondiente, sobre la solicitud para la aplicación de la encuesta de clima laboral.	Enlace del SGC
	1.3 ¿Aceptan la aplicación de la encuesta con esta herramienta? Si, pasa al punto 1.6 No, pasa al punto 1.4	
	1.4 Proporciona la herramienta interna que se va utilizar y rubros a calificar, mediante correo electrónico.	
	1.5 Recibe información de la herramienta a utilizar de parte de la dependencia y valida que los rubros sean compatibles basándose en la tabla comparativa (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL03) pasa al punto 1.7	Analista de procesos de la SSGC
	1.6 Realiza el llenado de la encuesta del clima laboral en línea (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL01)	Colaboradores de la Dependencia.
	1.7 Notifica a la SSGC que la encuesta se aplicó al 100% de los colaboradores.	Enlace del SGC

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

26

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	IN-DGDI/DAP/SSGC-02
	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN DEPENDENCIAS DESCENTRALIZADAS	REV. 05
		HOJA: 5 DE 10

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
2.- Análisis de información	2.1 Recibe la información y valida que sea correcta. 2.2 Analiza la información y realiza el vaciado de la misma para obtener los resultados. 2.3 ¿La calificación es igual o menor a 8.0? Si. Pasa al 3.1 No. Pasa al 2.4 2.4 Entrega resultados obtenidos del clima laboral al enlace de SGC, con un análisis general del resultado. Termina procedimiento.	Analista de procesos de la SSGC
3.- Entrega de resultados para planes de acción.	3.1 Entrega resultados obtenidos del clima laboral al enlace de SGC, con un análisis general del resultado, solicitando un plan de acciones de mejora (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL02).	Analista de procesos de la SSGC
	3.2 Recibe resultados y los informa a los colaboradores y Líderes de la dependencia para su conocimiento, elaboración e implementación de planes de acciones de mejora (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL02).	Enlace del SGC
	3.3 Solicita evidencia de la implementación de las acciones realizadas, resguarda como evidencia de su cumplimiento. Termina procedimiento	Analista de procesos de la SSGC

ORIGINAL

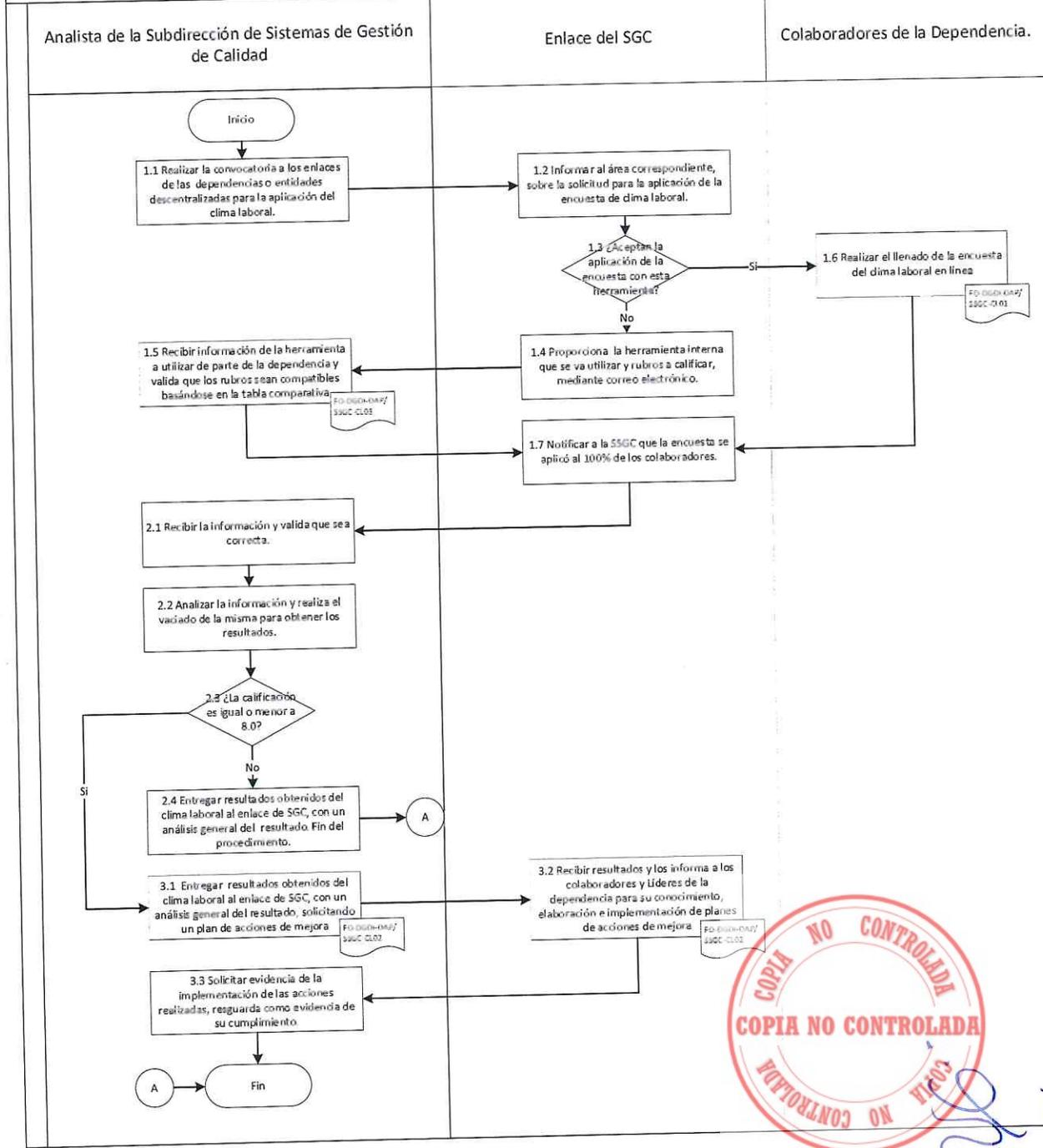




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	IN-DGDI/DAP/SSGC-02
	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN DEPENDENCIAS DESCENTRALIZADAS	REV. 05
		HOJA: 6 DE 10

5. DIAGRAMA DE FLUJO.

IN-DGDI-DAP/SSGC-02 INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN DEPENDENCIAS DESCENTRALIZADAS



ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	IN-DGDI/DAP/SSGC-02
	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN DEPENDENCIAS DESCENTRALIZADAS	REV. 05
		HOJA: 7 DE 10

6. GLOSARIO.

Análisis: Examen detallado de una cosa para conocer sus características o cualidades, o estado, y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen.

Clima Laboral: Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad.

Plan de acción: Es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado, es un espacio para discutir qué, cómo, cuándo y con quién se realizaran las acciones.

SSGC: Siglas de la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.

Tabla comparativa: es una herramienta que sirve como organizador de información, que permite identificar las semejanzas y diferencias de dos o más objetos o eventos. Está formado por un número determinado de columnas en las que se lee la información en forma vertical. Permite identificar los elementos que se desea comparar.

7. ANEXOS.

Encuesta de Clima Laboral (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL01)

Encuesta de Clima Laboral - FO-DGDI-DAP/SSGC-CL01 Se han guardado todos los cambios en Drive   

Preguntas Respuestas Configuración



Encuesta de Clima Laboral

La aplicación del Clima Laboral en tu dependencia o entidad, radica en identificar las necesidades de los colaboradores con el ánimo de lograr un adecuado equilibrio entre el desarrollo profesional y personal.

Instrucciones: Marca la opción que consideres oportuna

* Esta encuesta es anónima



Handwritten signature and initials in blue ink.

ORIGINAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	IN-DGDI/DAP/SSGC-02
	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN DEPENDENCIAS DESCENTRALIZADAS	REV. 05 HOJA: 8 DE 10

Plan de acciones de mejora para el clima laboral (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL02)

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN	CÓDIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-CL02
	PLAN DE ACCIONES DE MEJORA PARA EL CLIMA LABORAL	HOJA: 1 DE 1

Dependencia: _____

Promedio General de la encuesta de clima laboral: _____

De los resultados obtenidos, plantea el plan de acciones de mejora, que se verán reflejadas en la Dirección General o de Área.

Sección a mejorar	Calificación obtenida	Acción a llevar a cabo	Fecha Compromiso	Responsable del seguimiento

ORIGINAL

Nombre y Firma de quien elaboró

Nombre y Firma del Director de Área

Nombre y Firma del Titular



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	IN-DGDI/DAP/SSGC-02
	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN DEPENDENCIAS DESCENTRALIZADAS	REV. 05
		HOJA: 9 DE 10

Tabla comparativa de clima laboral (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL03)

TABLA COMPARATIVA DE CLIMA LABORAL					Código: FO-DGDI-DAP/SSGC-CL03
Instrumento	PR-DGDI/DMA-SEI-02 Procedimiento para la medición y diagnóstico del clima laboral	IN-DGDI-DAP/SSGC-02 Instructivo para aplicación del clima laboral en dependencias descentralizadas	SAPAL	IMPLAN	INUMI
Dimensiones a evaluar	Satisfacción al cliente	Claridad de los objetivos generales de la dependencia e individuales de cada departamento	Credibilidad	Organización del trabajo y disciplina	Desempeño de funciones
	Creatividad				
	Innovación y mejora				
	Procesos organizacionales y calidad				
	Conocimiento de la organización				Desarrollo de la organización
	Enfoque sistémico.				
	Comunicación organizacional	El nivel de comunicación interna y externa	Credibilidad	Comunicación y pertinencia.	Acercamiento normativo
	Trabajo colaborativo			Integración y compañerismo	
	Entorno laboral			Cooperación	
	Identidad y pertenencia	La calidad del trabajo en equipo	Respeto	Pertenencia	Relación de mi entorno
	Liderazgo	La eficacia del estilo de liderazgo, tareas de supervisión y mejora:	Compañerismo	Liderazgo	Relación con mi jefe
	Delegación y empowement			Supervisión	
	Toma de decisiones y asertividad				
	Energía para el cambio				
	Condiciones de seguridad y salud	Las condiciones generales y particulares del trabajo	Imparcialidad	Condiciones físicas del trabajo	Condiciones de trabajo
	Auto-observación y cambio interno			Condiciones de trabajo y capacitación	
	Energía para el cambio	Las oportunidades de carrera o promoción interna	Orgullo	Desarrollo	Desarrollo personal
	Capacitación y desarrollo				
Evaluación del desempeño					
Plan de vida y carrera					
Compensaciones	Las políticas de compensación y retribución	Orgullo	Reconocimiento	Beneficios Laborales	
Efectividad, estímulos y recompensas					

ORIGINAL



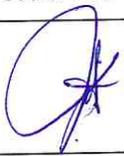
Handwritten signature and initials

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	IN-DGDI/DAP/SSGC-02
	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN DEPENDENCIAS DESCENTRALIZADAS	REV. 05
		HOJA: 10 DE 10

8. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	15 de enero de 2018	Creación del documento
01	06 de agosto de 2018	Actualización en políticas de operación.
02	12 de septiembre de 2018	Actualización en políticas de operación y nombre del procedimiento y anexos.
03	10 de enero de 2020	Se actualiza alcance, políticas de operación, diagrama de flujo y cuadro control de emisión.
04	08 de enero de 2021	Se actualizan políticas de operación, actividades, diagrama de flujo y código del instructivo a IN-DGDI-DAP/SSGC-02, así como sus formatos: FO-DGDI-DAP/SSGC-CL01, FO-DGDI-DAP/SSGC-CL02 y CL03.
05	10 de diciembre de 2021	Actualización en políticas de operación, adaptación de preguntas, diagrama de flujo y anexos.

ORIGINAL

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Cargo - puesto	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
Firma			
Fecha	06 de diciembre de 2021	10 de diciembre de 2021	10 de diciembre de 2021

Fecha de baja:	
-----------------------	--

