 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL		
	Responsable de Procedimiento: Director de Recursos Humanos	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/00/02	REVISIÓN: R5 19/02/16

I. OBJETIVO


Establecer y aplicar una metodología adecuada de desarrollo organizacional para la implementación de técnicas y acciones coordinadas de mediano y largo plazo en las áreas administrativas de las distintas Secretarías con deficiencias en su Clima Laboral, a fin de incidir positivamente en la dirección, formas de trabajo, ambiente físico, relaciones y comunicaciones que permitan un compromiso estable del personal con la organización, contribuyendo a la mejora del Clima Laboral.

II. ALCANCE

Aplica para todo el personal de la Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Servicios Parlamentarios y Vinculación Ciudadana y Secretaría de Servicios Jurídico Legislativos; así como también al personal adscrito al H. Congreso del Estado.

III. POLÍTICAS

1. El Procedimiento para el Análisis del Clima Laboral es responsabilidad directa del Responsable de Organización y Desarrollo Administrativo la cual estudia, analiza, clasifica, interpreta, documenta y recomienda medidas para mejorar el ambiente de los trabajadores del H. Congreso del Estado de Chihuahua, de acuerdo al Manual de Organización **MO 01/00/01**.
2. El Procedimiento para el Análisis del Clima Laboral puede iniciarse por instrucción directa del Secretario de Servicios Administrativos.
3. Las distintas áreas administrativas coadyuvarán en todo momento desde el inicio hasta el término del Procedimiento para el Análisis del Clima Laboral.
4. El Director de Recursos Humanos comunicará oportunamente a los responsables de las distintas Secretarías, Fracciones Parlamentarias y/o representantes de partido del inicio del Procedimiento para el Análisis del Clima Laboral según lo previsto en el Programa Anual de Trabajo del Área de Organización y Desarrollo Administrativo por medio de un oficio de notificación por lo menos cinco días de anticipación utilizando el Formato de Notificación **FR 01/00/01/04**.
5. El Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral se realizará cuando menos una vez al año para determinar la necesidad de actualización o ajustes en los programas motivacionales y de capacitación, registrando oportunamente las actividades en el Programa Anual de Trabajo del Responsable de Organización y Desarrollo Administrativo **PR 01/00/01**.
6. Los titulares de las distintas áreas administrativas implementarán las acciones de mejora y atenderán las observaciones para el Clima Laboral realizados por el Responsable de Organización y Desarrollo Administrativo, previa revisión del Director de Recursos Humanos.
7. Los indicadores de desempeño deberán ser la herramienta de investigación, evaluación y valuación del Clima Laboral, los cuales serán presentados y entregados por la Dirección de Recursos Humanos a esta Área.
8. Deberá realizarse en caso de ser necesario una Sesión Informativa de los resultados del Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral, teniendo constancia de los participantes en el Formato de Minuta **FR 01/00/02/02**, para comunicar los resultados y el establecimiento de las medidas correctivas necesarias para la mejora continua del Clima Laboral en la Organización o entregarlos a cada Secretaría el resultado del Diagnostico y Análisis de Clima Laboral, revisados por el Director de Recursos Humanos y autorizados por el Secretario de Servicios Administrativos.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL		
	Responsable de Procedimiento: Director de Recursos Humanos	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/00/02	REVISIÓN: R5 19/02/16

9. El Responsable de Organización y Desarrollo Administrativo deberá llevar el control y seguimiento de las intervenciones y/o modificaciones que se realicen en el Clima Laboral, a fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos asumidos debido a los resultados del presente procedimiento. Deberá realizarse a través del Formato de Control y Seguimiento para la mejora del Clima Laboral **FR 01/00/02/03**.
10. Para la implementación de las recomendaciones y acciones correctivas del clima organizacional se establecerá en cada caso un período razonable de tiempo, siendo prioritario el cumplimiento del plazo estipulado y asignado al área correspondiente en el Control y Seguimiento para la mejora del Clima Laboral realizado bajo el formato **FR 01/00/02/03**.
11. El Responsable de Organización y Desarrollo Administrativo deberá firmar el Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral realizado bajo los requerimientos de la **TA 01/00/02/01** al final del documento en el área de ELABORÓ, en el área de REVISÓ firmará el Director de Recursos Humanos y en el área de AUTORIZÓ firmará el Secretario de Servicios Administrativos/Director del Sistema de Gestión de Calidad.
12. El documento de Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral generado en este procedimiento deberá contener como mínimo los apartados especificados en la Tabla de Requerimientos mínimos para el Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral **TA 01/00/02/01**.
13. Cuando no se presenten mejoras al Clima Laboral en el Diagnóstico realizado, deberán suprimirse las actividades relacionadas a su comunicación, implementación, revisión y comunicación de las mismas. Debiendo simplemente entregar los documentos y registros correspondientes.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL

Responsable de Procedimiento:
Director de Recursos Humanos

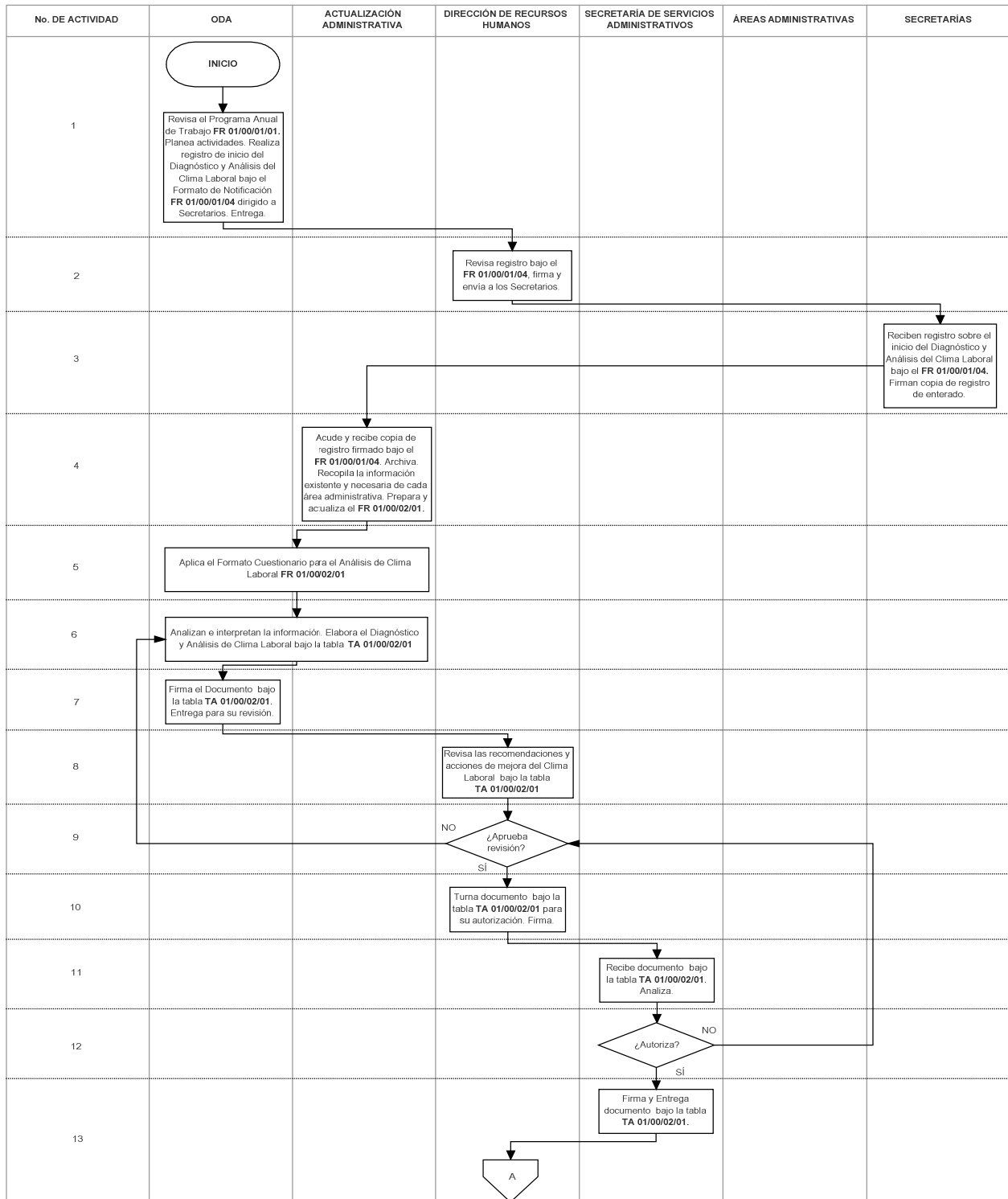
REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008

CÓDIGO: PR 01/00/02

REVISIÓN: R5
19/02/16

Página 3 de 10

IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL

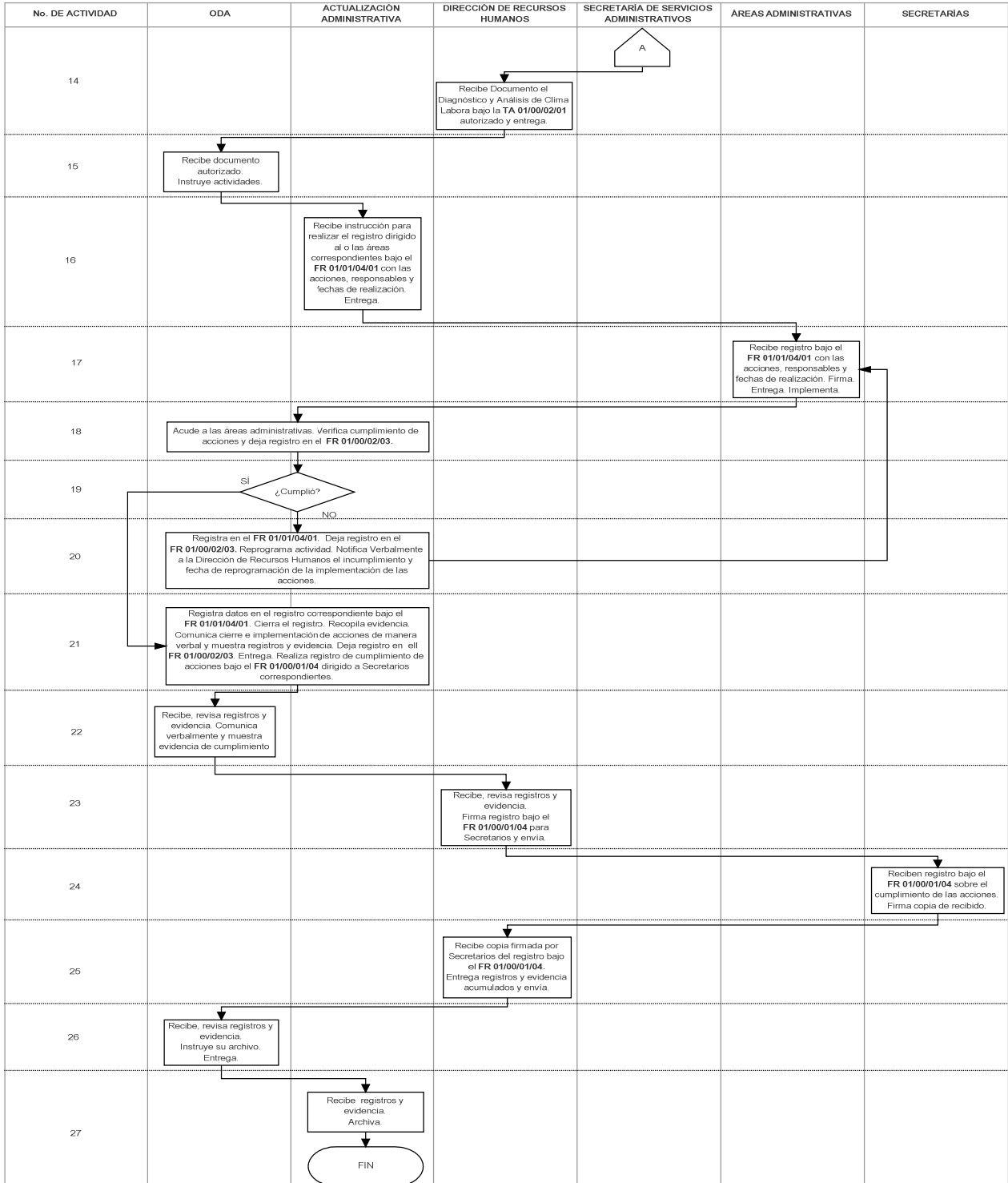
Responsable de Procedimiento:
Director de Recursos Humanos


REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008

CÓDIGO: PR 01/00/02

REVISIÓN: R5
19/02/16


Página 4 de 10




 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL		
	Responsable de Procedimiento: Director de Recursos Humanos	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/00/02	REVISIÓN: R5 19/02/16

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Organización y Desarrollo Administrativo	1	Revisa el Programa Anual de Trabajo del Área de Organización y Desarrollo Administrativo realizado bajo el Formato Programa Anual de Trabajo FR 01/00/01/01 . Planea actividades. Realiza registro de inicio del Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 dirigido a Secretarios. Entrega.
Dirección de Recursos Humanos	2	Revisa registro bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 , firma y envía a los Secretarios.
Secretarías	3	Reciben registro sobre el inicio del Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 . Firman copia de registro de enterado.
Actualización Administrativa	4	Acude y recibe copia de registro firmado bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 . Archiva. Recopila la información existente y necesaria de cada área administrativa. Prepara y actualiza Formato de Cuestionarios para el Análisis de Clima Laboral FR 01/00/02/01 .
ODA/Actualización Administrativa	5	Aplicar el Formato de Cuestionario para el Análisis del Clima Laboral FR 01/00/02/01 . Recopila registros realizados.
	6	Analizar e interpretan la información recabada. Elaboran el Diagnóstico y Análisis de Clima Laboral bajo el esquema de la Tabla de Requerimientos mínimos para el Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral TA 01/00/02/01 . Genera recomendaciones.
Organización y Desarrollo Administrativo	7	Firmar el documento en el área de ELABORÓ; entrega el Diagnóstico y Análisis de Clima Laboral bajo el esquema de la Tabla de Requerimientos Mínimos para el Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral TA 01/00/02/01 para su Revisión.
Dirección de Recursos Humanos	8	Revisa las recomendaciones y acciones de mejora del Clima Laboral contenidas en el Diagnóstico y Análisis de Clima Laboral bajo el esquema de la Tabla de Requerimientos mínimos para el Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral TA 01/00/02/01 firmando en el área de REVISÓ.
	9	¿Aprueba? No Aprueba, regresa a la actividad 6. Si Aprueba, pasa a la siguiente actividad.
Dirección de Recursos Humanos	10	Firma de aprobación en el área de REVISÓ el documento Diagnóstico y Análisis de Clima Laboral bajo el esquema de la Tabla de Requerimientos Mínimos para el Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral TA 01/00/02/01 , y lo turna al Secretario de Servicios Administrativos para su autorización.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL		
	Responsable de Procedimiento: Director de Recursos Humanos	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/00/02	REVISIÓN: R5 19/02/16

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Secretaría de Servicios Administrativos	11	Recibe y analiza las recomendaciones y acciones de mejora bajo el esquema de la Tabla de Requerimientos Mínimos para el Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral TA 01/00/02/01 .
	12	¿Autoriza? Si Autoriza pasa a la siguiente actividad. No Autoriza, regresa a la actividad 9.
	13	Firma documento en área de AUTORIZÓ. Envía.
Dirección de Recursos Humanos	14	Recibe el Diagnóstico y Análisis de Clima Laboral bajo el esquema de la Tabla de Requerimientos mínimos para el Diagnóstico y Análisis de Clima Laboral TA 01/00/02/01 ya autorizado por el Secretario de Servicios Administrativos. Envía.
Organización y Desarrollo Administrativo	15	Recibe documento autorizado. Instruye actividades.
Actualización Administrativa	16	Recibe instrucción para realizar el registro dirigido al o las áreas correspondientes bajo el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 con las acciones, responsables y fechas de realización. Entrega.
Áreas Administrativas	17	Recibe registro bajo el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 con las acciones, responsables y fechas de realización. Firma. Entrega. Implementa.
ODA / Actualización Administrativa	18	Acude a las áreas administrativas. Verifica cumplimiento de acciones y deja registro en el Formato de Control y Seguimiento para la Mejora de Clima Laboral FR 01/00/02/03 .
	19	¿Cumplió? No cumplió, pasa a la siguiente actividad. Si Cumplió, pasa a la actividad 21.
	20	Registra en el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Deja registro en el Formato de Control y Seguimiento para la Mejora de Clima Laboral FR 01/00/02/03 . Reprograma actividad. Notifica Verbalmente a la Dirección de Recursos Humanos el incumplimiento y fecha de reprogramación de la implementación de las acciones. Pasa a la actividad 17.
	21	Registra datos en el registro correspondiente bajo el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Cierra el registro. Recopila evidencia. Comunica cierre e implementación de acciones de manera verbal y muestra registros y evidencia. Deja registro en el Formato de Control y Seguimiento para la Mejora de Clima Laboral FR 01/00/02/03 . Entrega. Realiza registro de cumplimiento de acciones bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 dirigido a Secretarios correspondientes.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL		
	Responsable de Procedimiento: Director de Recursos Humanos	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/00/02	REVISIÓN: R5 19/02/16

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Organización y Desarrollo Administrativo	22	Recibe, revisa registros y evidencia. Comunica verbalmente y muestra evidencia de cumplimiento.
Dirección de Recursos Humanos	23	Recibe, revisa registros y evidencia. Firma registro bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 para Secretarios y envía.
Secretarías	24	Reciben registro bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 sobre el cumplimiento de las acciones. Firma copia de recibido.
Dirección de Recursos Humanos	25	Recibe copia firmada por Secretarios del registro bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 . Entrega registros y evidencia acumulados y envía.
Organización y Desarrollo Administrativo	26	Recibe, revisa registros y evidencia. Instruye su archivo. Entrega.
Actualización Administrativa	27	Recibe registros y evidencia. Archiva. Fin del Procedimiento.

VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Eficaz
2. Oportuna
3. Concisa
4. Legible

VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO/SERVICIO


1. Eficiente
2. Informativa
3. Útil
4. Ordenada

VIII. GLOSARIO

Clima Laboral. "Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características". (Forehand y Gilmer, 1965).


"Conjunto de percepciones globales (constructor personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo percibe otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización". (Nicolás Seisdedos).

ODA. Organización y Desarrollo Administrativo.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL		
	Responsable de Procedimiento: Director de Recursos Humanos	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/00/02	REVISIÓN: R5 19/02/16

IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Norma ISO 9001:2008	S/C
Manual de Procedimientos	MA 01/01/01
Manual de Organización	MO 01/00/01
Programa Anual de Trabajo del Área de Organización y Desarrollo Administrativo bajo el FR 01/00/01/00	S/C
Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Chihuahua	S/C
Código Administrativo del Estado	S/C
Condiciones Generales de Trabajo del Gobierno del Estado de Chihuahua y sus Trabajadores	S/C
Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua	S/C
Reglamento de Servicios Médicos para los Trabajadores al Servicios del Estado de Chihuahua	S/C
Constitución Política del Estado de Chihuahua	S/C
Ley de Presupuesto de Egresos, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Chihuahua	S/C
Ley de Adquisiciones, Arrendamientos Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua	S/C
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chihuahua	S/C
Ley General del Sistema de Documentación e Información Pública del Estado de Chihuahua	S/C
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua	S/C
Ley del Periódico Oficial del Estado de Chihuahua	S/C
Ley de Protección Civil del Estado de Chihuahua	S/C
Código Fiscal del Estado de Chihuahua	S/C
Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua	S/C
Ley de Ingresos del Estado de Chihuahua	S/C
Presupuesto de Egresos del Estado de Chihuahua	S/C
Ley Federal del Trabajo	S/C
Estatutos del Sindicato de Trabajadores al Servicio de Gobierno del Estado	S/C
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	S/C


 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL		
	Responsable de Procedimiento: Director de Recursos Humanos	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/00/02	REVISIÓN: R5 19/02/16

X. CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato Programa Anual de Trabajo de ODA	3 años	Responsable de ODA	FR 01/00/01/01
Formato de Notificación	3 años	Responsable de ODA	FR 01/00/01/04
Formato de Cuestionario para el Análisis del Clima Laboral	3 años	Responsable de ODA	FR 01/00/02/01
Formato de Minuta	3 años	Responsable de ODA	FR 01/00/02/02
Formato de Control y Seguimiento para la Mejora del Clima Laboral	3 años	Responsable de ODA	FR 01/00/02/03
Formato de Análisis y Solución de Problemas	1 año	Control de Documentos	FR 01/01/04/01
Tabla de Requerimientos mínimos para el Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral	3 años	Responsable de ODA	TA 01/00/02/01

XI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
O	23/Noviembre/09	Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad
R1	11/Enero/10	En la política 5 se le cambio la cantidad de análisis de clima laboral de dos a cuatro veces por año.
R2	15/Febrero/10	En la actividad 15, se le agrego la aplicación de un formato por lo que el texto fue modificado quedando de la siguiente manera: "contenidas en el formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 ". Se modifica la frecuencia del análisis del clima laboral a cuando menos una vez al año en la política No. 5 sustituyendo la expresión "cuatro veces por año" por "por lo menos una vez al año". Se incluyo en los registros el formato de análisis y solución de problemas FR 01/01/04/01 , con un tiempo mínimo de conservación de 3 años, siendo el responsable de conservarlo el Coordinador de la ODA.
R3	16/Abril/12	Se amplía el alcance del procedimiento a todo el personal del H. Congreso del Estado de Chihuahua, adicionando el texto: "así como también al demás personal adscrito al H. Congreso del Estado". Se adiciona a la política 4 el siguiente texto "Parlamentarios y/o representantes de partido".
R4	11/Noviembre/14	Se modifica la redacción en el Alcance y las Políticas No. 2, 4, 8 y 11. Se cambia "Coordinador" por "Responsable" en las Políticas 1, 4, 5, 6, 7, 9 y 11. Se modifica el Diagrama del Procedimiento. Se cambia "División de ODA" por "ODA" en la Descripción del Procedimiento en los recuadros de Área Responsable en las actividades No. 1, 7, 9, 12, 13, 14 y 16 así como en el Control de Registros. Se sustituyen las actividades No. 4, 5, 8, 13, 14, 15 y 16. Se modifican las actividades No. 9, 10, 11 y 19. Se incorpora a la Dirección de Recursos Humanos y Titulares de las Secretarías en las actividades de este procedimiento. Cambia la redacción en las actividades No. 19 y 20 y el Área Responsable.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL		
	Responsable de Procedimiento: Director de Recursos Humanos	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/00/02	REVISIÓN: R5 19/02/16

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
R4	11/Noviembre/14	En el Área Responsable de la actividad No.17 cambia a plural. "Se elimina Asistencia a ODA" ya que no existe dicho nombramiento. Se reenumeran las actividades en la Descripción del Procedimiento. Se corrige el significado de las siglas "ODA" en el Glosario. En la Autorización quien firmará en el área de "REVISÓ" será Unidad de Calidad. En el formato de Cuestionario para el Análisis de Clima Laboral FR 01/00/02/01 se agrega un recuadro de fecha y se cambia "Jefe de División" por "ODA" en Responsable del Procedimiento. Al formato de Control y Seguimiento para la Mejora del Clima Laboral FR 01/00/02/03 se agregó una sigla de hallazgo SN (Sin Hallazgo) y cambia de Director a Dirección en Responsable del Formato.
R5	19/Febrero/16	En las políticas No. 2, 8 y 11 y en las actividades No. 2, 7, 8,9, 13 y 14 se cambia de "Titular (es) de la Secretaría" por "Secretario"(s) así como en los recuadros de los responsables del Diagrama del Procedimiento. En las actividades No.1, 4, 5, 6,12 y 14 se elimina la palabra "Responsable de". La descripción de la actividad No. 3 se modifica eliminando la palabra "y actualiza", Se elimina el Formato de Entrevista para Responsables de Área FR 01/00/01/09 . Se le agrega el cuadro de Firmas de Autorización, donde firmarán en ELABORÓ el Responsable ODA, REVISÓ el Director de Recursos Humanos y AUTORIZÓ el Secretario de Servicios Administrativos, a la Tabla de Requerimientos Mínimos para el Diagnóstico y Análisis del Clima Laboral TA 01/00/02/01 . Se modifica la actividad No. 10. En el recuadro de ODA se cambia a "Responsable de ODA" y en la casilla de la actividad No. 6 la palabra AUTORIZÓ se cambia a minúscula agregando signos de interrogación. Se agregan los apartados VI. Requisitos del Cliente y el VII. Requisitos del Producto / Servicio. Se reorganiza el Diagrama del Procedimiento y las Actividades del Procedimiento debido al aumento de tres actividades, se reagrupan las actividades en el Diagrama del Procedimiento y en la Descripción del Procedimiento.

III. AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN		
		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C.P. Diana Olima Javalera Medina Director de Recursos Humanos	C. José Luis González Fonseca Representante de la Dirección	C.P. Pedro Villanueva Hinojos Secretario de Servicios Administrativos