



--	--	--

do

Política de prevención de Factores de Riesgo Psicosocial

Manuel Armando Comas Bolio



Calle 37 No. 341 x 34 y 21 diagonal jardines de pensiones, C.P. 97219
Mérida Yucatán, México

1. CONTENIDO

1	Presentación	3
1.1	Objetivo	3
1.2	Marco Legal	3
2	Alcance	4
3	Definiciones	5
3.1	Factores de Riesgo Psicosociales	5
3.2	Entorno Organizacional Favorable	5
3.3	Acontecimiento Traumático Severo	5
3.4	Trabajador o colaborador	6
3.5	Trabajo	6
3.6	Centro de Trabajo	6
3.7	Violencia Laboral	6
4	Lineamientos generales	7
4.1	Normas Generales para los colaboradores	7
4.2	Normas Generales de la Organización	8
4.3	Principios	9
5	Canal de Comunicación Interna Institucional	12
6	Recursos en materia de Prevención de Factores de Riesgo Psicosocial	13
6.1	Buzón de consultas y sugerencias	13
6.2	Protocolo de actuación	13
6.3	Comité de vigilancia y atención de la NOM-035	14

1 PRESENTACIÓN

1.1 Objetivo

La presente Política tiene como propósito declarar los principios y compromisos que establecen para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, además de la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno, decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

1.2 Marco Legal

El contenido de esta guía se encuentra completamente alineado a las obligaciones contenidas en la NOM-035-STPS-2018, “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO – IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN”, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 23 de octubre de 2018.

2 ALCANCE

La presente Política de Prevención contra factores de Riesgos Psicosociales y fomento a un Entorno Organizacional Favorable es aplicable a todos los trabajadores de **MANUEL ARMANDO COMAS BOLIO**, que en adelante se le conocerá como **LABORATORIO H2O** y a los centros de trabajo desglosados a continuación:

- **DOMICILIO FISCAL: Calle 37 No 341 x 34 y 21 Diagonal Jardines de pensiones C.P. 97219**
- **Oficinas: calle 37 No 340 x 32 y 36 Jardines de Pensiones C.P. 97219**
- **Oficinas: calle 37 No 334 x 32 y 36 Jardines de Pensiones C.P. 97219**

3 DEFINICIONES

Para tener un mejor entendimiento de la presente política se define como:

3.1 Factores de Riesgo Psicosociales

Todos aquellos factores que, derivado de la naturaleza de las funciones a realizar en el puesto de trabajo, el tipo de jornada y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación por el trabajo desarrollado.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

3.2 Entorno Organizacional Favorable

Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, (OMS, 1986), un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud.

3.3 Acontecimiento Traumático Severo

Aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por la ocurrencia de la muerte o que representa un peligro real para la integridad física de una o

varias personas y que puede generar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia. Algunos ejemplos son: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud; accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

3.4 Trabajador o colaborador

La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.

3.5 Trabajo

Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.

3.6 Centro de Trabajo

El lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.

3.7 Violencia Laboral

Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud. Que se puede clasificar en:

- a) **Acoso, acoso psicológico:** Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima.
- b) **Hostigamiento:** El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y
- c) **Malos tratos:** Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

4 LINEAMIENTOS GENERALES

La presente política es aplicable en los centros de trabajo antes señalados y en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los compromisos siguientes:

Para poder desarrollar una prevención íntegra, se deben tener en cuenta las dos dimensiones o factores que influyen e intervienen en una situación de riesgo psicosocial:

- ✓ Organizativa: la cual debe evaluar los riesgos, y resolver los conflictos además de promover la satisfacción laboral, favorecer la comunicación, integración y promoción profesional y laboral, evitar la sobrecarga de trabajo y difundir los principios de igualdad, respeto y tolerancia cero a cualquier tipo de discriminación.
- ✓ Individual: la que debe fomentar actitudes de autoconfianza, prestigio profesional, autonomía personal, buen estado físico y mental, capacidad resolutive, etc.

4.1 Normas Generales para los colaboradores

- i. Es obligación de los coordinadores, supervisores, gerentes, directores, presidentes y cualquier trabajador, aplicar esta política y predicar con el ejemplo.
- ii. Los actos de violencia laboral no son tolerados, cualquier trabajador que sea víctima o presencie algún acto de violencia, tiene por obligación denunciarlo a través del buzón de Consultas y sugerencia en red social de **LABORATORIOH2O** en el siguiente Link: **laboratorioh2o.com en el apartado de quejas**
 - a. En el apartado de comentarios deberá contener al menos, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).
- iii. Informar por escrito al buzón de “Consultas y sugerencias” que sen encuentra en la red social de **LABORATORIO H2O** en el siguiente Link **laboratorioh2o.com**, el haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo.

- a. En el apartado de comentarios deberán describir, en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).
 - b. Posibles Casos: Accidentes en el centro de trabajo, Asaltos con violencia, Amenazas, Violencia Laboral, Discriminación, cualquier circunstancia que consideres que pone en riesgo tu vida o la de tus compañeros.
- iv. Todos los trabajadores se comprometen en llevar a cabo las medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas.
 - v. Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determinan la Norma que atañe esta política y/o las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa.

4.2 Normas Generales de la Organización

LABORATORIO H2O promoverá en todos los ámbitos de su organización:

- i. Garantizar la confidencialidad, intimidad y dignidad de las personas implicadas.
- ii. Investigación y tratamientos justo, profesional, imparcial y exhaustivo de las quejas y sugerencias recibidas.
- iii. Tramitación y adopción de manera urgente de medidas de todo tipo y naturaleza, incluidas las de carácter disciplinario que pudieran proceder, contra la persona o las personas cuya conducta, comportamiento o actitud de violencia laboral resulte inadecuada.
- iv. Desarrollar, aplicar y mantener un modelo de Gestión de la Prevención destinado a la mejora continua de las condiciones de trabajo, donde se recoja la estructura organizativa de la prevención, la definición de funciones, obligaciones, derechos, procedimientos y recursos necesarios.
- v. Fomentar la integración de la prevención de riesgos en el conjunto de las actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones que éste se presta, así como en la estructura organizativa de **LABORATORIO H2O**.

- vi. Investigar la existencia de los riesgos psicosociales e implantar medidas para su detección, eliminación y prevención dentro del centro de trabajo.
- vii. Garantizar la participación e información de todos los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales, haciendo efectivo el derecho a consulta de los trabajadores en cuestiones de seguridad y salud.
- viii. Desarrollar las actividades formativas necesarias para alcanzar el grado de seguridad y salud perseguido.
- ix. Realizar auditorías sistemáticas, que verifique el cumplimiento y efectividad de la política preventiva.
- x. Difundir esta política entre los miembros de la organización.
- xi. Realizar acciones de sensibilización, y programas de información y capacitación sobre los factores de riesgos, su prevención y corrección.
- xii. Respetar el ejercicio de los derechos de los trabajadores para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, relación, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.
- xiii. Crear espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores, por lo cual se establece el medio de comunicación institucional para la convivencia y reforzar el canal de comunicación empresa-trabajador por el medio institucional declarado en dicha política.

4.3 Principios

La política se basa en los principios siguientes:

- i. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:
 - a) Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo, por lo menos cada 6 meses, organizadas por cada departamento.
 - b) Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos.
 - c) Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;
 - d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;

- e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud cuando así lo requiera;
 - f) Llevan a cabo un proceso de selección estructurado para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes;
 - g) Realizan planes de promoción interna, y
 - h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
- ii. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.
- a. Se tiene actualizado el programa de beneficios adicionales disponibles para cada trabajador situado en la Intranet de **LABORATORIO H2O**, para mayor detalle consulta la siguiente liga:
<https://laboratorih2o-mexico.holmeshr.com/Beneficios>
- iii. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.
- iv. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.
- v. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en la red social de **LABORATORIO H2O** en el siguiente Link: <https://laboratorih2o-mexico.holmeshr.com/Inicio>
Se comparten todas aquellas noticias y avisos de interés para sus trabajadores relativos a las labores y operaciones de esta, y ellos, a su vez, pueden emitir su comentario en dichas publicaciones. *En esta red social no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.*
- vi. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten,

así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.

- vii. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de esta sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.
- viii. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

5 CANAL DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL

Se establece como medio de comunicación principal, para dar a conocer las noticias relevantes, divulgación de cursos de capacitación, y todo aviso o noticia relevante para este centro de trabajo por medio de la red social de **LABORATORIO H2O** que lo encuentran en el siguiente Link: <https://laboratorioh2o-mexico.holmeshr.com/Inicio>

Para cumplir el cometido a todo trabajador de **LABORATORIO H2O** se le otorga un usuario y contraseña, mismo que se obliga a manejar de manera confidencial y se compromete al buen uso de la herramienta que se está poniendo a su disposición, así como atender todas las actividades o solicitudes que se generan, para gestionar su propio trabajo, gestión de su equipo a cargo o colaboración con demás áreas de la organización.

Todos los trabajadores se comprometen a ingresar **semanalmente o cuando considere necesario** en la intranet de **LABORATORIO H2O**, participar activamente, atender todos los comunicados, así como atender todas las actividades que le sean asignadas.

6 RECURSOS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

LABORATORIO H2O cuenta con los siguientes protocolos y recursos para la atención y prevención de factores de riesgo.

6.1 Buzón de consultas y sugerencias

Es esencial para **LABORATORIO H2O** promover un entorno organizacional favorable, por lo que los trabajadores tendrán un espacio para denunciar riesgos psicosociales y / o violencia laboral en el lugar de trabajo.

El procedimiento que deberán seguir los colaboradores para denunciar es el siguiente:

- 1.- Ingresar a **LABORATORIO H2O**
- 2.- En la pagina principal, ubicar el buzón de consultas y sugerencias.
- 3.- Completa la información solicitada en el formato

La información que los trabajadores comparten a **LABORATORIO H2O** es **TOTALMENTE CONFIDENCIAL Y PRIVADA**, y será utilizada únicamente con el fin de dar solución a la consulta o denuncia presentada. En ninguna circunstancia se generarán represalias a aquellos trabajadores que de buena fe presenten una queja o denuncia relacionadas a prácticas opuesta al entorno organizacional favorable o actos de violencia laboral.

6.2 Protocolo de actuación.

Las medidas preventivas destinadas al tratamiento de la aparición de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, pasa por la elaboración de un Protocolo y Procedimiento de Actuación e Intervención, que garanticen un entorno de respeto a la integridad personal y profesional del colectivo que realiza su actividad en el ámbito de **LABORATORIO H2O**.

Por ello, el siguiente Protocolo de actuación frente a la violencia laboral, riesgos psicosociales, y toda actitud en contra de un entorno organizacional favorable, se difundirá entre todas las personas que participan en el día a día de la actividad de la organización, y se dotará el mismo de los órganos y garantías de confidencialidad necesarios para la correcta aplicación de medidas preventivas y resolución de conflictos.

Todas las quejas, denuncias y sugerencias serán recabadas por medio de la red social corporativa de **LABORATORIO H2O**, para lo cual contará con un plazo de **10 (diez)** días hábiles para contactar al trabajador a través de la dirección de correo electrónica dado de alta, con el propósito de notificar que su solicitud ha sido atendida y de ser necesario, ampliar información sobre ésta.

LABORATORIO H2O cuenta con un proceso de análisis de quejas y/o denuncias, contando con **30 (treinta) días** hábiles adicionales para notificar por escrito al colaborador las acciones que tomará para la solución de su queja o denuncia.

La información que los trabajadores comparte con **LABORATORIO H2O** es Totalmente Confidencial y Privada, y será utilizada únicamente con el fin de dar solución a la queja o denuncia presentada. En ninguna circunstancia se generarán represalias a aquellos trabajadores que de buena fe presenten una queja o denuncia relacionada a prácticas opuestas al entorno organizacional favorable o actos de violencia laboral.

6.3 Comité de vigilancia y atención de la NOM-035

El Comité de vigilancia y atención de la presente norma se conformará por una comisión mixta de acuerdo con el siguiente listado.

- 1.- Manuel Comas Carrillo
- 2.- Patricia Carrillo Ojeda

Nota: La política deberá indicar a los responsables (con capacidad para su aplicación) y los recursos que se disponen para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización; la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la capacitación para la aplicación de las políticas.

Re