



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

ÍNDICE

1. Objeto del protocolo.....	2
2. Definiciones	2
3. Alcance	3
4. Principios Rectores.....	4
5. Instancias y Competencias de actuación	5
6. Procedimiento:.....	5
a) Formulación de la queja.....	6
b) Registro y atención de la queja.....	6
c) Mecanismo de intervención.....	7
d) Seguimiento.....	8
7. Vigencia, interpretación y modificación.....	8
8. Ordenamientos y Normatividad Aplicable.....	9

ANTECEDENTES

La Universidad La Salle Cuernavaca es una institución educativa que, congruente con sus principios e ideario, promueve la formación integral de los alumnos, así como un entorno organizacional favorable y sano para la comunidad educativa que conforma.

Consciente de la importancia un ambiente organizacional saludable, busca establecer mecanismos que favorezcan la prevención de factores de riesgo psicosocial y medidas que promuevan un sano desarrollo personal y profesional de todos los que en ella participan, acorde a la Misión Educativa y Valores de la institución.

Este protocolo es parte de un conjunto de actividades que buscan establecer mecanismos permanentes de seguimiento y atención a todos los colaboradores. Particularmente aquellos que manifiesten o perciban un factor de riesgo psicosocial personal relacionado a su trabajo o algún elemento poco favorable para el entorno en el que se desempeña.

PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

1. Objeto del protocolo

El presente protocolo es obligatorio y de observancia general y busca establecer los mecanismos para prevenir y atender los factores de riesgo psicosocial que afecten a los colaboradores de la institución relacionados con su función en el trabajo.

2. Definiciones

Para los efectos el presente protocolo, se entenderá por:

- a) **Entorno Organizacional Favorable:** Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la Universidad; 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.
- b) **Factores de Riesgo Psicosocial:** Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia (ciclo circadiano) y de estrés grave

y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, 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 y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

- c) **Medidas de prevención y control:** Aquellas acciones que se adoptan para prevenir y/o mitigar a los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, para eliminar las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento.
- d) **Política de prevención de riesgos psicosociales:** La declaración de principios y compromisos que promueve el patrón para la promoción de un entorno organizacional favorable, prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procuren el trabajo digno.
- e) **Colaborador:** La persona física que presta a Universidad La Salle un trabajo personal subordinado.
- f) **Trabajo:** Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.
- g) **Violencia laboral:** Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del Colaborador, que pueden dañar su integridad o salud.

3. Alcance

Este protocolo tendrá aplicación para todos los Colaboradores de la Universidad La Salle Cuernavaca que puedan ser susceptibles a riesgos psicosociales generados por la realización de su trabajo.

4. Principios Rectores

En la implementación, operación e interpretación del presente protocolo, se deberán considerar los siguientes principios rectores:

- a) **No tolerancia:** Todo hecho acreditado de violencia laboral o que promueva riesgos psicosociales será atendido y/o sancionado de conformidad con la reglamentación aplicable.
- b) **Buena fe:** En todo momento se presumirá la buena fe de la persona agraviada, así como la presunción de inocencia de la persona o hecho señalado. Sin embargo, toda imputación o acusación falsa será sancionada.
- c) **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en un proceso de atención a un caso materia del presente protocolo estarán obligadas a guardar confidencialidad estricta, por lo que la revelación de cualquier información personal debe limitarse a las personas involucradas en el procedimiento y únicamente respecto de lo que es necesario que conozcan.
- d) **No victimización secundaria:** La persona que sea detectada con algún factor de riesgo psicosocial deberá ser tratada con respeto.
- e) **Debida diligencia:** La actuación con debida diligencia es una obligación de todas las personas que participen en las diversas etapas del presente protocolo, en tanto todas las conductas materia del mismo vulneran la integridad y dignidad de las personas que las padecen.
- f) **Prohibición de represalias:** La Universidad La Salle tomará las medidas necesarias para evitar cualquier represalia académica o laboral en contra de quien haya formulado una queja o denuncia.
- g) **Autonomía personal:** Se deberá de respetar la voluntad de la persona agraviada para continuar o interrumpir un proceso en el que esté involucrada, siempre y cuando su voluntad no se encuentre viciada o condicionada indebidamente.

5. Instancias y Competencias de actuación

Las instancias competentes para atender los actos relacionados con riesgos psicosociales y violencia laboral, serán las siguientes:

a) Rectoría

- a.1. Designar al responsable de atención de riesgos psicosociales y violencia laboral.
- a.2. Resolver en definitiva cualquier situación no prevista en el presente protocolo o que requiera interpretación.

b) Dirección académica

- b.1. Realizar el seguimiento de colaboradores involucrados que dependan del área académica, cuidando la relación de los mismos y el sano entorno.

c) Recursos Humanos

- c.1. Ser la instancia coordinadora de la implementación, seguimiento y monitoreo del presente protocolo.
- c.2. Difundir de manera permanente el presente protocolo y los mecanismos que del mismo se habiliten.
- c.3. Ser el área responsable de atender las quejas de personas que presenten una situación de riesgos psicosociales y/o violencia laboral.
- c.4. Llevar el registro y seguimiento de las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral y tomar en cuenta dichos datos en cualquier plan de desarrollo, formación y capacitación.
- c.5. Establecer los mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas.
- c.6. Resolver e interpretar cualquier cuestión no prevista por el presente protocolo, recogiendo el parecer de las personas que estime apropiado, así como promover su actualización permanente.

D) Orientadores y Servicio Médico

- d.1 Atender y orientar a los colaboradores que se les han detectado factores de riesgo psicosocial y que requieren de apoyo psicológico, de orientación personal o de salud.
- d.2 Canalizar al Instituto Mexicano del Seguro Social o a la instancia aprobada por la coordinación de Recursos Humanos, cuando su situación psicosocial sea tal que requiere de apoyo a un segundo nivel o necesita algún tipo de tratamiento especializado.

6. Procedimiento:

El procedimiento se realizará de conformidad con lo siguiente:



b) Formulación de la queja

a.1. La queja podrá ser formulada de acuerdo a los siguientes canales:

a.1.1. Personalmente a la jefatura de recursos humanos.

a.1.2. Telefónicamente: Al número (777 3 11 5525 ext.412)

a.1.3. Por correo de quejas NOM-35

buzonconfidencial01@lasallecuernavaca.edu.mx;

buzonconfidencial02@lasallecuernavaca.edu.mx

o correo Electrónico de la jefatura de RRHH:

recursoshumanos@lasallecuernavaca.edu.mx;

a.1.4. Por escrito en papel o vía la intranet al Buzón de quejas NOM-035 (Forms)

a.2. Las quejas deberán contener una relatoría de los hechos ocurridos y las circunstancias de modo, tiempo y lugar en las que se llevaron a cabo. En lo posible, deberán apoyarse en evidencias. En caso de no poder adjuntarlas mediante la primera queja, se podrán entregar durante el seguimiento de la misma.

a.3. Se tendrá un plazo de hasta un año para poder presentar una queja a partir de que se presente algún hecho.

a.4. Debido a que el fin de este protocolo es prevenir, atender y solucionar prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral específicos, no podrán ser admitidas denuncias anónimas, sin embargo, todas las quejas tendrán un tratamiento estrictamente confidencial cuidando la integridad y estabilidad laboral de la persona que denuncia.

c) Registro y atención de la queja

Ante la formulación de una queja, se deberá:

c.1. Contactar en un ambiente de discreción y confianza al colaborador, para escuchar activamente a fin de comprender plenamente la situación, el grado de afectación y su posible riesgo psicosocial.

c.2. Recibir las evidencias disponibles o, en su caso, recolectar las que pudiesen existir a disposición del colaborador.

c.3. Con base en los hechos, las evidencias y el grado de afectación, se deberá:

c.3.1. Informar al colaborador sobre los derechos que tiene derivados del presente protocolo, el procedimiento previsto en el mismo y los servicios a los que puede acudir

c.3.2. Proporcionar contención emocional a la persona agraviada y en caso de que a solicitud o con voluntad del colaborador se requiera atención psicológica, médica o de orientación.

- c.4. Formar un expediente en el que registre el suceso narrado según las manifestaciones y apreciación del colaborador, las evidencias recolectadas y la atención que hasta ese punto se haya brindado, según la solicitud o la voluntad de la persona agraviada. Dicho expediente será reservado a las autoridades asignadas y confidencial.
- c.5. Si la queja se realiza sobre su jefe directo, informar al superior del mismo sobre el seguimiento, para cuidar a los colaboradores, su relación, y evitar confrontaciones o revanchas. Mantener su seguimiento, y decidir el momento, si así se requiere, para informar, intervenir o mediar con otro u otros colaboradores implicados.

d) Mecanismo de intervención

- d.1. Ante algún factor de riesgo psicosocial, se identificará el origen que genera el problema que afecta al colaborador, pudiendo resolver de acuerdo con el tema de la siguiente forma:
- d.2. **Mediación:** De ser procedente y oportuno, se podrá llevar a cabo un mecanismo de mediación. Dicho mecanismo se basará en el diálogo y la concertación para construir acuerdos que den solución al conflicto. Este proceso podrá realizarse con el jefe Inmediato, pares, subalternos o compañeros con la finalidad de solventar el conflicto laboral de acuerdo con el siguiente procedimiento:
 - d.2.1. A partir del momento en que se registre la queja, la jefatura de Recursos Humanos tendrá 5 días hábiles para contactar a la persona o personas señaladas como generadoras del conflicto y escuchará su versión de los hechos.
 - d.2.2. Una vez que se escuche la contra versión de los hechos, se citará a ambas partes en un máximo de 5 días hábiles, en donde en la reunión se explicará el objeto y naturaleza del procedimiento y se suscribirán los acuerdos de participación al procedimiento de mediación. Se podrán tener una o varias reuniones de mediación, no pudiendo pasar de 30 días naturales para establecer un acuerdo en común.
 - d.2.3. Si al escuchar la contra versión de los hechos, se detecta que es improcedente la queja de Colaborador, se le informará por escrito dicha situación, en donde se le detallarán los motivos por lo que se haya desechado.
 - d.2.4. Si después de la mediación no se logra un acuerdo entre las partes o el Colaborador afectado no acepta que su queja haya sido calificada como improcedente por la jefatura de recursos humanos, le corresponderá al Rector o al director académico, según la naturaleza de la queja, decidir

sobre la situación y establecer un dictamen final, recibiendo toda la información disponible del expediente.

d.3.Modificación de las condiciones de trabajo: En caso de que se detecte alguna condición laboral desfavorable para el trabajador y que va en contra de lo establecido en la Ley Federal de Trabajo, el Contrato Colectivo de Trabajo o el Reglamento Interior de Trabajo, la jefatura de Recursos Humanos deberá realizar un diagnóstico del problema, proponer la modificación las condiciones laborales, las cuales deberán ser avalados por el Colaborador afectado y el Titular de su Área.

d.4.Orientación: En caso de que se detecte alguna condición de salud o riesgo psicosocial adverso en el Colaborador, el cual haya sido generado por su función en el trabajo, éste podrá ser canalizado al Servicio Médico de la Institución o con los Orientadores autorizados por la institución, quienes podrán atender y ofrecer un acompañamiento y guía para una adecuada atención del Colaborador. En caso de que las áreas detecten que se tiene un tema que requiere de una atención a un nivel más especializado, será canalizado al Instituto Mexicano del Seguro Social, para que pueda ser debidamente tratado.

e) Seguimiento

- e.1.** La jefatura de Recursos humano será la responsable de dar seguimiento a los acuerdos establecidos.
- e.2.** En caso de incumplimiento de los acuerdos, se podrá continuar con el trámite de queja o aplicar lo establecido dentro del Reglamento Interior de Trabajo de acuerdo al caso.

7. Vigencia, interpretación y modificación

- a)** El presente protocolo entrará en vigor a partir de su aprobación por las autoridades universitarias competentes y su expedición por el Rector de la Universidad La Salle. En ningún caso podrá ser aplicado en forma retroactiva en perjuicio de persona alguna.
- b)** Una vez aprobado y expedido el presente protocolo, deberá implementarse una campaña de difusión permanente sobre la existencia del protocolo y los canales de presentación de quejas.

- c) La interpretación de lo no previsto en el presente protocolo se hará de buena fe por la persona a la que le esté correspondiendo su aplicación, la dirección académica y en última instancia por la Rectoría.
- d) Cualquier integrante de la comunidad universitaria podrá plantear propuestas de modificación y actualización del presente protocolo. Las propuestas serán presentadas a recursoshumanos@lasallecuernavaca.edu.mx

8. Ordenamientos y Normatividad Aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley Federal del Trabajo
- NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención
- Comunidad segura*
- Reglamento, Políticas Administrativas de la Universidad La Salle Cuernavaca A.C.