**Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, propiciar un entorno organizacional** favorable **y prevenir actos de violencia laboral.**

**PROGRAMA 2023-2024**

# 1  INTRODUCCIÓN

El presente documento establece los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, en este centro de trabajo (Razón Social).

Este programa, parte del compromiso de la empresa por mejorar las condiciones psicosociales para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

# 2 ALCANCE

El alcance de los aspectos considerados en este documento incluye a todos los colaboradores de la organización.

Datos de la organización:

Nombre, denominación o razón social

Registro patronal del IMSS

Domicilio

Teléfono

Correo electrónico

Rama o actividad económica

Fecha de inicio de actividades

**Listado de establecimientos/sucursales** con domicilio en donde aplica la norma

# 3  OBJETIVOS

**3.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar actividades para la prevención en los trabajadores de los potenciales efectos sobre la salud causados por la exposición ocupacional a riesgo psicosocial, mediante la identificación, evaluación y/o intervención del factor de riesgo, así como el seguimiento y educación de la población expuesta.

**3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

El programa contempla la difusión y el entendimiento de la política, más todas las acciones implementadas en el Gantt que contribuirán a erradicar los actos de violencia laboral, y acciones en contra del entorno organizacional favorable; Se aplicaran procedimientos y 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; nuestros procedimientos de atención son justos, y no permiten represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y garantiza la confidencialidad de los casos; Se implementaran acciones de sensibilización, programas de información y capacitación; Se divulgara de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención a todos los trabajadores. Se respetará siempre el ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y se crearan espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

# 4 RESPONSABILIDADES

Para el desarrollo de este programa participan los siguientes roles dentro de la organización.

**RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN Y RECURSOS:**

Los responsables de su aplicación serán:

1. (Nombre), (Cargo dentro del centro de trabajo) , destinando los siguientes recursos para su cumplimiento:
2. (Nombre), (Cargo dentro del centro de trabajo), destinando los siguientes recursos para su cumplimiento:
3. (Nombre), (Cargo dentro del centro de trabajo), destinando los siguientes recursos para su cumplimiento:
4. (Nombre), (Cargo dentro del centro de trabajo), destinando los siguientes recursos para su cumplimiento:

# 5 DURACIÓN DEL PROGRAMA

Este programa tiene una duración de 24 meses, desde el 11 de diciembre 2021 al 11 de diciembre 2023.

# 6 POLITICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Colocar la Política desde Prevención de Riesgos Psicosociales

# 7 NIVEL DE RIESGO DETERMINADO CONFORME A LOS CUESTIONARIOS

Colocar el nivel de riesgo determinado en los cuestionarios y la fecha de realización

#### **GUÍA DE REFERENCIA II**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESULTADO GENERAL | NOMBRE DEL RANGO | RANGO |
| Calificación final del cuestionario **Cfinal** | ALTO | 80 |
| RESULTADO POR CATEGORIA |  |  |
| Ambiente de trabajo | MEDIO | 6 |
| Factores propios de la actividad | NULO | 4 |
| Organización del tiempo de trabajo | MUY ALTO | 15 |
| Liderazgo y relaciones en el trabajo |  |  |
| RESULTADO POR DOMINIO |  |  |
| Condiciones en el ambiente de trabajo |  |  |
| Carga de trabajo |  |  |
| Falta de control sobre el trabajo |  |  |
| Jornada de trabajo |  |  |
| Interferencia en la relación trabajo-familia |  |  |
| Liderazgo |  |  |
| Relaciones en el trabajo |  |  |
| Violencia |  |  |

#### **GUÍA DE REFERENCIA III**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESULTADO GENERAL | NOMBRE DEL RANGO | RANGO |
| Calificación final del cuestionario **Cfinal** |  |  |
| RESULTADO POR CATEGORIA |  |  |
| Ambiente de trabajo |  |  |
| Factores propios de la actividad |  |  |
| Organización del tiempo de trabajo |  |  |
| Liderazgo y relaciones en el trabajo |  |  |
| Entorno organizacional |  |  |
| RESULTADO POR DOMINIO |  |  |
| Condiciones en el ambiente de trabajo |  |  |
| Carga de trabajo |  |  |
| Falta de control sobre el trabajo |  |  |
| Jornada de trabajo |  |  |
| Interferencia en la relación trabajo-familia |  |  |
| Liderazgo |  |  |
| Relaciones en el trabajo |  |  |
| Violencia |  |  |
| Reconocimiento del desempeño |  |  |
| Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad |  |  |

# 8 ÁREAS EVALUADAS DESAGREGADAS POR SEXO

Colocar una tabla con todas las áreas de la empresa evaluadas desagregadas por sexo

Ejemplo:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ÁREAS | HOMBRES | MUJERES | TOTAL DE COLABORADORES | CUESTIONARIOS APLICADOSTOTALES | CUESTIONARIOS APLICADOSMATUTINO | CUESTIONARIOS APLICADOSVESPERTINO |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | 6 | 12 | XX | XX | XX |
| CONTABILIDAD | 2 | 2 | 4 | XX | XX | XX |
| ALMACÉN | 4 | 5 | 9 | XX | XX | XX |
| PRODUCCIÓN | 23 | 27 | 50 | XX | XX | XX |
| SEGURIDAD E HIGIENE | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 20 | 10 | 10 | 19 | 9 | 10 |

# 9 NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS

Colocar el número de colaboradores evaluados

# 10 POLITICA DE QUEJAS, SUGERENCIAS DE MEJORA, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Colocar la Política de quejas, sugerencias de mejora, denuncias y felicitaciones.

# 11 FOTOGRAFÍAS DE BUZÓN DE QUEJAS O URL

Colocar la fotografía del buzón o buzones o la URL.

Todos los comentarios que lleguen al buzón deben ser foliados con un número consecutivo, se deben de conservar y dar respuesta en menos de XX días.

# 12 ACTIVIDADES DEL PROGRAMA

Este programa se orienta en las actividades encaminadas a la intervención inmediata y control de los riesgos psicosociales identificados a través de la evaluación realizada como prioritarios.

**ACTIVIDADES**

1. Adoptar medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial.
2. Promoción de un entorno organizacional favorable.
3. Atención a las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
4. Implementar y difundir mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas.
5. Acciones que promueven el sentido de pertenencia de los trabajadores.
6. Capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas.
7. Definición precisa de responsabilidades.

**NIVEL 1**

1. Distribución de cargas de trabajo (Con jornadas laborales regulares conforme a la LFT)
2. Evaluación y reconocimiento del desempeño
3. Promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral
4. Capacitación temas de “Liderazgo”
5. Capacitación “Manejo de conflictos en el trabajo”
6. Distribución “Tiempos de trabajo y la determinación de prioridades en el trabajo”
7. Capacitación “Prohibir la discriminación, fomentar la equidad y el respeto”
8. Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores, gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores,
9. Capacitación para brindar instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impidan o limitan el desarrollo de su trabajo
10. Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables,
11. Capacitación para la revisión y supervisión de la distribución de la carga de trabajo
12. Capacitación para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan pausas o periodos de descanso, rotación de tareas y otras medidas, a efecto de evitar ritmos de trabajo acelerados.

**NIVEL 2**

1. Tener disponibles los instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades.
2. Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo.
3. Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones.
4. Platicas de sensibilización para mejorar las relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros.
5. Reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social o extraordinario si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo.
6. Promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores.
7. Fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables.
8. Promover el equilibrio en la relación trabajo-familia.
9. Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo
10. Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a la LFT.
11. Apoyos a los trabajadores para que puedan atender emergencias familiares.
12. Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo.
13. Mecanismos que permiten el reconocimiento del desempeño sobresaliente (superior a lo esperado)
14. Esquema de desarrollo laboral

**NIVEL 3**

1. Política de prevención de la violencia laboral.
2. Capacitar al responsable de la implementación de la Norma 035
3. Capacitar al responsable de establecer los procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral
4. Difusión sobre la forma en que se tendrán que denunciar actos de violencia laboral
5. Capacitación “Taller Comunicación efectiva”
6. Promover la comunicación entre el patrón, supervisor o jefe inmediato y los trabajadores
7. Difusión de los cambios que existan en la organización
8. Evidencias de que los trabajadores expresan su opinión sobre la solución de los problemas o las mejoras de las condiciones de su trabajo para mejorar su desempeño.
9. Realiza una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

# 13 ÁREAS DE TRABAJO Y/O LOS TRABAJADORES SUJETOS AL PROGRAMA.

El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse son:

1. Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable.
2. Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social, y/o
3. Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico. Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.

# 14  FECHAS PROGRAMADAS PARA SU REALIZACIÓN.

De acuerdo al Gantt de implementación.

# 15  CRONOGRAMA DE TRABAJO.

De acuerdo al Gantt de implementación.

# 16 CONTROL DE LOS AVANCES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA.

Establece el cumplimiento de las actividades ejecutadas con respecto a las actividades programadas.

Las medidas de prevención son monitoreadas para identificar y mejorar, con base al análisis y resultados se realizan acciones de mejora y ajustes en corto tiempo para disminuir los factores de riesgo psicosocial.

La meta de este indicador es del 100%.

**16.1 INDICADOR DE PARTICIPACIÓN A LAS CAPACITACIONES**

Este indicando tiene en cuenta las actividades de capacitación realizadas con los empleados. Establece el número de empleados que participaron en las actividades con respecto al total de empleados activos al momento de la actividad.

La meta de este indicador es del 100%

**16.2 ROTACIÓN DEL PERSONAL**

Índice de rotación está determinado por el número de trabajadores que se vinculan y salen en relación con la cantidad total promedio de personal en la organización, en un período de tiempo. El índice de rotación de personal (IRP) se expresa en términos porcentuales mediante la siguiente fórmula matemática:

### Fórmula para calcular el índice de rotación de personal

En resumen, la fórmula es:

R=S/((I+F)/2) x 100.

Donde:

R = tasa de rotación

S = personal que se separó de la empresa en el periodo

I = personal que se tenía al inicio del periodo

F = personal que se tenía al final del periodo.

Esos son algunos ejemplos de KPI´s que puedes implementar, pero existen más de acuerdo a tu empresa y giro comercial, recuerda que las métricas nos ayudan a determinar la eficacia y eficiencia de la implementación es por ello que ten un antes y un después de la implementación.

**Horas extras**

Las horas extras son una buena forma de medir el costo y el rendimiento de los colaboradores individuales, ten en mente que la consideración del contexto es importante para medir la productividad.

Por ejemplo, si la empresa tiene un pico de ventas, las personas tienen que trabajar más duro para cumplir las promesas que están vendiendo.

Si las horas extras son un resultado directo del aumento de la carga de trabajo, esto puede ser un indicador de que es necesario contratar a más empleados con talento, en lugar de evaluar a los que ya están.

Además, al evaluar las horas extras puedes también combinar otros ejemplos de indicadores de productividad de los empleados, como la carga de trabajo, de esta manera puedes trabajar para prevenir los errores que inevitablemente ocurren en un equipo con exceso de trabajo.

Otro síntoma común de un equipo sobrecargado de trabajo es una mayor tasa de [ausentismo laboral](https://tudashboard.com/ausentismo-laboral/).

**Efectividad laboral**

La efectividad laboral es una métrica multifacética que conecta una serie de detalles como la cantidad de personal, la efectividad de los turnos y más.

Estos factores son importantes porque proporcionan la información que necesitan para responder a preguntas sobre el personal.

Calcular esta métrica dividiendo las ventas totales por el número de empleados es una forma muy sencilla y directa de conseguir la respuesta. Una vez más, aunque se trata de un gran indicador, siempre debe haber otros indicadores que se deben de tener en cuenta que influyen en el rendimiento productivo, como la cantidad de producto entregado, el control de calidad y otros.

Claro, hay un elemento que atrae a todas las industrias. Los profesionales que calculan la efectividad laboral general son capaces de entender exactamente lo que la empresa ha logrado, y qué tan eficiente es su fuerza de trabajo.

**Progreso de proyectos**

Conocer el estado de los proyectos en curso puede ser útil para los distintos departamentos de una empresa. Permite que todos los colaboradores, independientemente de su área, tengan una visión común del trabajo realizado.

Esta visión de conjunto es motivadora, ya que refleja la situación global en función de las tareas realizadas por los distintos departamentos.

**Control de calidad**

Los indicadores de control de calidad también proporcionan información que vale la pena mostrar y comunicar a los distintos departamentos de una empresa. Estas medidas van desde el costo de la calidad hasta el porcentaje de productos conformes y el número de defectos.

La visualización de estos datos fomenta la transparencia entre la dirección y los empleados. El fácil acceso a la información suele tener un efecto beneficioso para la productividad de los colaboradores.

Para sobresalir a un alto nivel, los colaboradores necesitan sentirse parte del equipo. Publicar datos que antes estaban reservados a los directivos es una forma eficaz de promover el compromiso y un mejor rendimiento.

**El espíritu de iniciativa**

Todos deseamos tener colaboradores que nos pregunten qué necesitamos y cómo nos pueden ayudar. Pero es mucho mejor cuando se anticipan a tus necesidades y toman la iniciativa de satisfacerlas ellos mismos.

Entonces, ¿has pensado alguna vez que la iniciativa es un excelente indicador de productividad?

Presta atención al impulso y la energía de tus colaboradores para que tomen la iniciativa y participen en el crecimiento de la empresa. Aunque la iniciativa es algo difícil de medir, es una buena manera de conocer el compromiso de tus colaboradores.

El talento que sea proactivo y capaz de adaptarse a la evolución de tu empresa será el más eficaz en tu organización.

**Tasa de rotación de empleados**

La tasa de rotación de empleados es uno de los ejemplos de indicadores de productividad que utilizan los profesionales de recursos humanos para medir la retención de los empleados.

La tasa de rotación ofrece a los gerentes la capacidad de prever la necesidad de reemplazar el talento, de modo que no quede ninguna tarea pendiente de un empleado que se va.

Para calcular la tasa de rotación, elige un período de tiempo. A partir de ahí, divide el número de separaciones por el número de empleados activos durante ese período de tiempo.

Una baja tasa de rotación es un signo de empleados felices. En última instancia, conduce, como mínimo, a menores costos de reclutamiento y capacitación. Si tu empresa tiene una alta tasa de rotación, busca a tus gerentes para identificar las áreas que necesitan atención extra.

**Crecimiento de las ventas**

Para los departamentos de ventas y la mayoría de las empresas en su conjunto, este es uno de los ejemplos de indicadores de productividad que valen la pena evaluar.

Para [medir las ventas](https://tudashboard.com/como-medir-las-ventas/), realiza un seguimiento del rendimiento individual de los empleados de ventas en relación con los objetivos y territorios. Se flexible, observa lo que funciona y lo que no, y ajústalo según sea necesario para garantizar una mejor productividad de parte de tus vendedores.

**Personal de mayor rendimiento**

Tu mejor talento merece ser reconocido, y confiar en estos ejemplos de indicadores de productividad le permite a un gerente ser objetivo al determinar quiénes son los empleados más fuertes.

Aquí están algunos de los indicadores de servicio al cliente que puedes utilizar para determinar quiénes son tus mejores agentes de apoyo:

* Resolución de la primera llamada
* Promedio de llamadas por hora
* Encuestas de satisfacción del cliente

**Éxito de ventas**

Estos ejemplos de indicadores de productividad pueden ayudarte a identificar a los miembros del equipo más aptos para puestos directivos, así como a aquellos que pueden necesitar un poco más de entrenamiento en áreas específicas.

**Tasa de conversión de reclutamiento**

Esta es una métrica única porque mide el rendimiento de tu personal de recursos humanos. Además, con esta métrica tendrás que tener tus propios estándares; lo correcto o lo incorrecto se determinará según la calidad de tus contrataciones.

Para medir la tasa de conversión de tu contratación, simplemente compara el número de solicitantes con el número de contrataciones. Si siempre encuentras personas sobresalientes con poco esfuerzo, échale un ojo a lo que estás evaluando actualmente.

Si el tiempo, el talento y la consistencia se convierten en áreas de preocupación, tienes cosas que verificar.

**Tiempo para ocupar un puesto**

A medida que la búsqueda del colaborador perfecto continúa, el reloj avanza. El trabajo puede acumularse, causando que otros empleados trabajen demasiado y se sientan abrumados, lo que a menudo resulta en un bajo rendimiento.

Para establecer un punto de referencia para tus profesionales de recursos humanos, el tiempo medio de ocupación es un indicador de productividad de gran utilidad.

Para calcular el tiempo de cobertura de vacantes, registra el tiempo que transcurre desde que se crea un puesto de trabajo hasta que se contrata.

Ten en cuenta que no existe un estándar para el tiempo de ocupación. El número puede ser bajo o alto siempre y cuando se escojan los empleados adecuados con un costo limitado para la empresa. Si alguno de esos factores no está presente, el tiempo para cubrirlo es digno de ser experimentado.

**INDICADOR DE RIESGO INTRALABORAL**

Una vez ejecutadas las actividades del programa, se realizará una nueva aplicación de la batería de riesgo psicosocial a todos los trabajadores y se compararán los resultados de las dimensiones claridad del rol, características del liderazgo y exigencias de responsabilidad del cargo.

La meta de este indicador es que el porcentaje de trabajadores con riesgo alto y muy alto en las dimensiones analizadas sea inferior en el 2022 con respecto al resultado del año 2021.

# 17. RESPONSABLE DE SU EJECUCIÓN.

Nombre del responsable de ejecusión del Programa de atención de los factores de riesgo psicosocial.

1. Nombre completo
2. Puesto dentro de la organización
3. Número de cédula profesional, en su caso.
4. Certificaciones