

1. OFICIALIZACIÓN

Autorizado vía electrónica por motivos de contingencia sanitaria (17/05/2021 a las 10:43 am)

Autorizó

Guadalupe Esparza Méndez

Dirección General

Validado vía electrónica por motivos de contingencia sanitaria (17/05/2021 a las 10:43 am)

Validó

Javier I. Peña González

Director de Administración y Gestión del Capital Humano

Metodología validada vía electrónica por motivos de contingencia sanitaria (18/05/2021 a las 08:30 am)

Validó Metodología

José Daniel Madriz Torres

Consultor Sr. de Comunicación y Gestión Estratégica



2. CONTROL DE VERSIONES

Documento Anterior	Versión	Documento Actual	Versión	Descripción del Cambio
N/A	N/A	PO-GA-GA-001	001	– Documento de nueva creación.
PO-GA-GA-001	001	PO-DG-DA-005	002	<ul style="list-style-type: none"> – Se actualizaron diversos puestos de la organización que ya no estaban vigentes. – Actualización de Código conforme a Nomenclatura vigente. – Se actualizó el contacto del Ombudsperson.

3. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para identificar, analizar y prevenir en el centro de trabajo, los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral y promover un entorno organizacional favorable, que permita a las colaboradoras y colaboradores de DCH Knowwho, desarrollar sus actividades en un clima laboral sano.

4. ALCANCE

Aplicable a colaboradoras y colaboradores que laboren en los centros de trabajo de DCH Knowwho, sin importar el tipo de contrato que tengan con la empresa.

5. TERMINOLOGÍA

Concepto	Definición
Factores de riesgo psicosocial	<p>Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia 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 actos de violencia laboral.</p> <p>Comprende aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones inseguras o peligrosas en el centro del trabajo. - Cargas de trabajo que excedan la capacidad del trabajador. - Falta de control o influencia sobre el desarrollo del trabajo. - Jornadas superiores a las establecidas en la LFT. - Rotación de turnos sin periodos de recuperación y descanso. - Interferencia en la relación trabajo-familia. - Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo.
Violencia laboral	Entendida como los actos de hostigamiento, acoso o malos tratos que pueden dañar la integridad o salud de las personas.
Bienestar Laboral	Entiéndase como todas aquellas actividades orientadas a la identificación, análisis y prevención de riesgos psicosociales.
Entorno organizacional favorable	Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia, se favorece la formación y capacitación, la claridad de responsabilidades, la participación proactiva y la comunicación entre los trabajadores, la evaluación y reconocimiento del desempeño y donde las cargas de trabajo y las jornadas laborales son adecuadas y están dentro de la legalidad.
LFT	Ley Federal del Trabajo.
Abuso de Poder	Acto del personal de mando que se excede en sus atribuciones o facultades frente a sus subordinados.
Accesibilidad	Todos aquellos lugares del centro de trabajo que permiten a las y los trabajadores con alguna discapacidad desplazarse, orientarse y comunicarse de manera segura, autónoma y cómoda para realizar sus actividades.
Confidencialidad	Es el tratamiento reservado o secreto que se le da a cierto tipo de información.
Comité	Al Comité de No Discriminación, Igualdad y Bienestar Laboral.
Discriminación	Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional, ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades.
Discriminación Laboral	Es toda forma de diferenciación por cualquiera de los posibles factores de distinción como son edad, sexo, orientación sexual, raza, religión, ideología, discapacidad u otros que se produzcan en el ámbito del empleo.
Igualdad	Principio que reconoce en todas las personas la libertad para desarrollar sus habilidades personales y hacer elecciones sin estar limitadas por estereotipos o prejuicios.



**Copia NO
Controlada**
(Para su difusión)

Concepto	Definición
Inclusión	Practica que permite asegurar de manera progresiva que todas las personas cuenten con igualdad de oportunidades para acceder a los programas, bienes, servicios o productos y oportunidades laborales.
Ombudsman	Persona encargada de la protección y defensa de los derechos de persona en el centro de trabajo quien conocerá y tramitará las quejas conforme al alcance de la presente Política.

6. POLÍTICAS

6.1. CONDICIONES GENERALES

6.1.1. La Dirección General y la o el Director de Administración y Gestión del Capital Humano, son los únicos que pueden establecer, modificar o eliminar lineamientos en la presente política.

6.1.2. La implementación y vigilancia del cumplimiento de esta Política es responsabilidad del Comité de No Discriminación, Igualdad y Bienestar Laboral, el cual opera en DCH Knowwho con el compromiso de la Alta Dirección, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el reglamento de operación del Comité.

6.1.3. No son tolerados los actos de violencia laboral, por lo que se aplican medidas para prevenirlos.

6.1.4. Se aplican medidas para prevenir factores de riesgo psicosocial.

6.1.5. Se aplican medidas para promover un entorno organizacional favorable y prevenir sus consecuencias adversas.

6.1.6. Se cuenta con los siguientes mecanismos para recibir comentarios y atender quejas, dentro de un marco de confidencialidad y respeto, que no permite represalias:

- Correo electrónico a sugerenciasyquejas@dchkw.com.mx.
- Buzón físico ubicado en los centros de trabajo de DCH Knowwho.
- Queja directa al jefe inmediato o cualquier miembro del Comité.
- Contacto directo con la Ombudsperson de DCH al correo electrónico christianra@rcorporation.com.mx.

6.1.7. Las y los trabajadores tienen acceso al conocimiento de las Políticas y pueden participar en su implementación.

6.1.8. Se realizan acciones de sensibilización, formación y difusión.



6.2. RESPONSABILIDADES EN MATERIA DE APLICACIÓN DE LA PRESENTE POLÍTICA

- 6.2.1. Es responsabilidad del Comité de No Discriminación, Igualdad y Bienestar Laboral, vigilar el desarrollo e implementación de esta Política y fomentar prácticas que prevengan los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral en el centro de trabajo y favorecer un entorno organizacional favorable.
- 6.2.2. Es responsabilidad de las Direcciones, Gerencias, Coordinaciones y cualquier cargo que tenga personal a su mano, aplicar esta Política y coadyuvar con su propio comportamiento, en el mantenimiento de un clima laboral sano en las áreas bajo su autoridad, rechazando cualquier tipo de violencia laboral y prácticas que puedan generar riesgos psicosociales.
- 6.2.3. Es responsabilidad del Personal STAFF participar en la aplicación de esta Política, utilizar los medios disponibles para presentar consultas o quejas, asistir a la formación y actividades generadas por la empresa, así como favorecer con sus comportamientos un ambiente de trabajo libre de violencia.

6.3. PRINCIPIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA PRESENTE POLÍTICA

6.3.1. En DCH Knowwho Promovemos un entorno organizacional favorable, mediante las siguientes acciones:

- a. Reuniones con los trabajadores y apertura para exponer dudas, inquietudes o quejas.
- b. Se aplican acciones para mantener limpias las áreas de trabajo y áreas de uso común como accesos, sanitarios y comedor.
- c. Se fomenta un trato cortés y amable entre compañeros y compañeras, jefes, subalternos, visitantes, proveedores y clientes.
- d. Se atienden, y en su caso se sancionan, casos relacionados con bromas, burlas, malos tratos o discriminación.
- e. Se favorece la seguridad y salud de los colaboradores, mediante campañas específicas.
- f. Se aplican evaluaciones psicométricas a las personas para alinear su perfil con el puesto de trabajo.

6.3.2. Promovemos el sentido de pertenencia, reconociendo que el logro de los resultados del negocio sólo es posible con el trabajo y las valiosas aportaciones de todas y todos los colaboradores, cualquiera que sea el nivel o tipo de trabajo que realicen.

6.3.3. Capacitamos al personal en temas técnicos, de seguridad y para el desarrollo de competencias, que faciliten la adecuada realización de las tareas.

6.3.4. Promovemos el seguimiento de procesos y procedimientos, el uso de Manuales y el conocimiento de las responsabilidades individuales, descritas en las descripciones de puesto.

6.3.5. Mantenemos informado al personal publicando noticias o avisos de interés y los trabajadores tienen la apertura para publicar por el mismo medio anuncios, avisos o noticias.

6.3.6. Cumplimos con lo establecido en la LFT y la normatividad relacionada con las jornadas de trabajo y la distribución adecuada de cargas de trabajo.

6.3.7. Evaluamos el desempeño de las y los colaboradores y reconocemos aportaciones y logros.

6.3.8. Vigilamos que no se generen conductas que impliquen violencia laboral, salvaguardamos la información recolectada y nos aseguramos de investigar y dar seguimiento a las quejas recibidas por los medios establecidos.

6.4. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLACIONES A ESTA POLÍTICA

6.4.1. Cualquier violación a la presente Política, será atendida por el Comité de No Discriminación, Igualdad y Bienestar Laboral, el cual al recibir una queja operará de la siguiente manera:

- a. Revisará y verificará la información de la queja presentada.
- b. En caso necesario, instruirá a la o el Titular del Área de Recursos Humanos para recabar datos, información e indagar detalles del hecho, estableciendo contacto con ambas partes del conflicto y asegurando la total confidencialidad de la queja, los involucrados y la información obtenida.
- c. Toda la información y evidencias quedarán documentadas y resguardadas en un expediente que deberá crearse para este fin con el folio asignado a la queja.
- d. Si a partir de la investigación de los datos obtenidos se determina que existió una violación a la Política de Prevención de riesgos psicosociales, el Comité determinará por consenso las acciones a seguir para prevenir la recurrencia y sancionar la conducta violatoria, si fuera el caso.
- e. De acuerdo a la gravedad, las sanciones pueden ser:
 - Llamada de atención verbal, recordando la importancia del cumplimiento de las políticas de la empresa.
 - Apercibimiento por escrito.
 - Acta administrativa.
 - Cualquier otra que el Comité considere y que esté dentro del marco de las leyes laborales u otras que sean aplicables.



7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

	Código	Nombre del documento
Internos	PO-DG-DA-004	Política de Operación del Comité de No Discriminación, Igualdad y Bienestar Laboral.

	Nombre del documento
Externos	Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

8. ANEXOS

No aplica.

