

Política: Prevención de Factores de Riesgos Psicosocial, Violencia Laboral y Entorno Organizacional Favorable

Tipo de Documento	Política
Unidad de Negocio	RLH Properties
Área:	Desarrollo Organizacional y Talento
Dirección:	Recursos Humanos
Código:	RLH-PO-RH19-02-V2
Versión:	2.0
Fecha de publicación:	Agosto 2024
Descripción/comentario:	Actualización de la Política
Próxima revisión:	Agosto 2026
Aplicable a partir de:	Agosto 2024
Propietario:	Coordinador de Desarrollo Organizacional y Talento
Elaborado por:	Consultor Externo
Revisado por:	Coordinador de Desarrollo Organizacional y Talento Analista Jr. De RRHH
Autorizado por:	Dirección de Recursos Humanos

Temario

I. Introducción	2
II. Objetivo	3
III. Alcance	3
IV. Referencias	3
V. Obligaciones.....	4
VI. Disposiciones Generales con Relación a la Prevención de Riesgos de Carácter Psicosocial	5
VII. Disposiciones Generales con Relación a la Promoción de un Entorno Organizacional Favorable.....	6
VIII. Mecanismos de Denuncia y Queja.....	7
IX. Difusión y Comunicación	8

Política: Prevención de Factores de Riesgos Psicosocial, Violencia Laboral y Entorno Organizacional Favorable

Glosario

Concepto	Descripción
Factores de Riesgo Psicosocial	Corresponde a aquellos que pueden provocar en los empleados 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, el tipo de jornada de trabajo y exceso en las mismas sin periodos de recuperación y descanso, interferencia en la relación trabajo-familia, entornos de trabajo inseguros y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o actos de violencia laboral, siempre que estén ligados al trabajo desarrollado o con motivo del trabajo.
Violencia laboral	Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del empleado, que pueden dañar su integridad o salud.
Entorno Organizacional Favorable	Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los empleados; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición de responsabilidades para los empleados; la participación proactiva y comunicación entre empleados; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.
Acontecimiento Traumático Severo	Aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por la ocurrencia de un trastorno psicológico 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.

I. Introducción

Tal como lo señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la atención de los factores de riesgo psicosocial es una situación global que afecta a todos los países y a todos los trabajadores. Aquellas empresas preocupadas por el bienestar de sus colaboradores buscarán generar acciones que no solo eviten estos riesgos, sino que los prevengan.

Sumado a generar un Entorno Organizacional Favorable y a dar cumplimiento a la NOM-035-STPS-2018, RLH Properties, promueve la presente política, recordando que es responsabilidad de todos promoverla y llevarla a cabo en nuestro lugar de trabajo y a través de nuestras acciones y rol dentro de la organización.

Política: Prevención de Factores de Riesgos Psicosocial, Violencia Laboral y Entorno Organizacional Favorable

A continuación, se presentan los aspectos importantes a tomar en cuenta para la presente política, que funcionará para establecer una guía de nuestras acciones, buscando la congruencia para prácticas organizacionales favorables en todos y todas nosotras.

II. Objetivo

Establecer las disposiciones que deberán seguirse por todos los colaboradores, líderes de área, que aseguren la prevención de los factores de riesgo psicosociales, la prevención de la violencia laboral, así como la promoción de un entorno organizacional favorable dentro de la empresa.

III. Alcance

Esta política está dirigida a todos los empleados de RLH Services, S. de R.L. de C.V. que laboren en el mismo centro de trabajo y sus subsidiarias.

IV. Referencias

- **Normal Oficial Mexicana, NOM-035-STPS-2018**, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.
- **Norma Oficial Mexicana, NOM-019-STPS-2011**, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.
- **Norma Oficial Mexicana, NOM-030-STPS-2009**, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.
- **Norma Oficial Mexicana, NMX-R-025-SCFI-2015**, En igualdad laboral y no discriminación.
- **Ley Federal del Trabajo.**
- **Código de Conducta de RLH Properties.**
- **Política de Protección a Informantes.**
- **Política de Diversidad e Inclusión.**

Política: Prevención de Factores de Riesgos Psicosocial, Violencia Laboral y Entorno Organizacional Favorable

V. Obligaciones

5.1 Obligaciones del patrón

- Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo, la presente política, que contemple la prevención de factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, bajo la aplicación de un cuestionario, a realizarse cada dos años, de acuerdo con lo establecido en la NOM-035-STPS-2018.
- Adoptar las medidas necesarias para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable y los actos de violencia, según lo dispuesto en la NOM-035-STPS-2018.
- Identificar a aquellos trabajadores sujetos a acontecimientos traumáticos severos (bajo cuestionario establecido en la NOM-035-STPS-2018 a aplicarse cada dos años) durante o con motivo de trabajo y, canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social pública (IMSS).
- Ser una organización incluyente, rechazando cualquier forma de discriminación, fomentando una filosofía de respeto y colaboración.
- Promover la participación de todos los colaboradores para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo.

5.2 Obligaciones del trabajador

- Conocer y observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que se disponen en la presente política y las que se establezcan en el centro de trabajo, para controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir los actos de violencia laboral.
- Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- Colaborar con acciones y actitudes para contar con un entorno organizacional favorable, libre de violencia y previniendo con sus actos los factores de riesgo psicosociales.
- Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y de evaluación de entorno organizacional favorable, mediante los cuestionarios aplicados.
- Participar en los eventos informativos que se extiendan para RLH con motivo a la presente política y al cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018.

Política: Prevención de Factores de Riesgos Psicosocial, Violencia Laboral y Entorno Organizacional Favorable

- Participar de las actividades e iniciativas que la empresa promueva para la identificación y prevención de factores de riesgo psicosocial, violencia laboral y entorno organizacional favorable.
- Tratar con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores y clientes y siempre actuar con responsabilidad en representación de la empresa.
- Resolver con los responsables de la presente política, cualquier duda o inquietud que pudiera surgir con respecto a la misma.

5.3 Obligaciones del equipo de liderazgo (Directores, Gerentes y Supervisores)

- Aplicar esta política y predicar con el ejemplo en sus áreas de trabajo.
- Respetar el ejercicio de los derechos de los empleados en cuanto a sus creencias, prácticas relacionadas con la raza, género, religión, etnia, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.
- Contribuir y promover un entorno laboral favorable.

VI. Disposiciones Generales con Relación a la Prevención de Riesgos de Carácter Psicosocial

Para favorecer la prevención de los factores de riesgo psicosocial y violencia laboral, y por el bienestar de todos los que forman parte de la organización, RLH en conjunto con sus áreas de servicios internos:

- 6.1 Cuenta con un proceso de Evaluación del Desempeño que permite involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones con respecto a la organización de su trabajo, buscando que participen en las mejoras de sus condiciones de trabajo (siempre que el proceso productivo lo permita y que se cuente con la capacitación y experiencia para ello) y capacita anualmente a los colaboradores en dicho proceso.
- 6.2 Cuenta con el Código de Conduita que incluye la sección de Derechos Humanos relacionado con principios de diversidad, inclusión, equidad, trato justo y honesto.
- 6.3 Cuenta con la Política de Balance Vida-Trabajo que establece los lineamientos para favorecer esquemas de trabajo y otros beneficios que promueven una cultura de balance vida-trabajo.
- 6.4 Promueve acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, cumpliendo los valores de RLH e impulsando un liderazgo positivo que fomente la equidad, el respeto, el trabajo colaborativo, la autonomía y las relaciones positivas en los equipos de trabajo.

Política: Prevención de Factores de Riesgos Psicosocial, Violencia Laboral y Entorno Organizacional Favorable

- 6.5 Cuenta con una Política de Diversidad e Inclusión, la cual establece los lineamientos que promueven una cultura que respeta los derechos de los empleados, sus creencias, raza, genero, religión, etnia o edad fomentando la diversidad, la igualdad laboral, no discriminación e inclusión laboral, para garantizar la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores de RLH.
- 6.6 Cuenta con un programa de Formación de Líderes que busca asegurar que nuevos gerentes cuenten con las habilidades necesarias para comprometer, influenciar e inspirar a miembros de sus equipos y consolidar equipos de trabajo exitosos, además de promover la prevención de factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional favorable.
- 6.7 Promueve un ambiente de amabilidad y cortesía entre los compañeros y compañeras visitantes, proveedores, clientes, jefes, supervisores, fomentando la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias.
- 6.8 Cuenta con una línea de denuncia: RLH Te Escucha, operada por un tercero, que permite reportar cualquier irregularidad o denuncia relacionada al Código de Conducta, de una manera segura, confidencial y anónima y en donde se incluye el procedimiento para hacerlo.

VII. Disposiciones Generales con Relación a la Promoción de un Entorno Organizacional Favorable

En aras de contar con un entorno organizacional favorable, RLH en conjunto con sus áreas de servicios internos:

- 7.1 Implementa iniciativas que promuevan un sentido de pertenencia y utilidad, que generen la integración del colaborador a la organización, asegurándose de hacer llegar el mensaje de la importancia de todos y cada uno de los que colaboran en ella.
- 7.2 Cuenta con una Política de Capacitación y Desarrollo que tiene como objetivo establecer los lineamientos para proveer capacitación y/o entrenamiento a los colaboradores, promoviendo una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo.
- 7.3 Cuenta con un sitio de consulta de información: RRHH Comunicación para ti, el cual es actualizado constantemente con información relevante, respecto a ingresos, promociones, organigramas actualizados y eventos importantes. Al cual todos los colaboradores tienen acceso.
- 7.4 Mantiene una comunicación constante con colaboradores, por medio del uso del correo electrónico, tableros corporativos de comunicación, entre otros.

Política: Prevención de Factores de Riesgos Psicosocial, Violencia Laboral y Entorno Organizacional Favorable

- 7.5 Define mecanismos que permiten reconocer el desempeño superior al esperado de los colaboradores.
- 7.6 Ejecuta un proceso de Evaluación de Desempeño donde predomina una filosofía que valora las contribuciones individuales, promoviendo el desarrollo del colaborador y el cumplimiento de objetivos organizacionales, así como una cultura de retroalimentación constante.

VIII. Mecanismos de Denuncia y Queja

8.1 Mecanismo de denuncia y queja

RLH exhorta a todos los empleados a reportar y en su caso presentar denuncias de los incidentes de riesgo psicosocial, violencia laboral y conductas contrarias al entorno organizacional favorable, de modo tal que se pueda desarrollar adecuada, imparcial y discretamente, una investigación efectiva y cuidadosa que permita implementar las acciones correctivas y que puedan ser llevadas a cabo en el momento apropiado. Las denuncias serán aceptadas en forma escrita o verbal, a través del Oficial de Cumplimiento, al Comité de Ética o el canal de comunicación “RLH te escucha” (teléfono: 800 04 38422 sitio: <https://rlhteescucha.ethicsglobal.com/#>, correo: comiteetica@rlhproperties.com.mx, en la página web de RLH <https://rlhproperties.com/> sección Gobierno Corporativo o en el intranet RLH y Tü). RLH insta el pronto reporte de reclamos o preocupaciones para que oportunamente se puedan tomar las acciones correspondientes.

Asimismo, los empleados que crean haber experimentado, directa o indirectamente, o tengan conocimiento de una conducta que sea contraria a la presente política o quien tenga dudas acerca de tales asuntos, deben contactarse con algún representante del departamento de Recursos Humanos, o hacerlo a través de los canales mencionados en el párrafo anterior, los cuales funcionarán como mecanismos para la presentación de denuncias por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.

Política: Prevención de Factores de Riesgos Psicosocial, Violencia Laboral y Entorno Organizacional Favorable

8.2 No Represalias

RLH en su código de conducta en la sección 1. Alcance, Reporte de violaciones y atención a dudas. Indica que en ningún caso será objeto de represalias el empleado o personas que hayan presentado denuncias de buena fe o hayan proporcionado información sobre una denuncia o incidente de violencia laboral. Los empleados que participen en represalias o amenazas de represalias serán disciplinados hasta e incluyendo la terminación del empleo.

8.3 La Investigación de lo Alegado

Cualquier testimonio reportado a través los canales mencionados en el punto ---- sobre riesgo psicosocial, violencia laboral y conductas contrarias al entorno organizacional favorable será rápida e imparcialmente investigado realizando oportunamente el cierre según las circunstancias. La investigación podrá incluir entrevistas individuales con las partes involucradas y, de ser necesario, con individuos que pudieran haber observado la conducta alegada o pudieran tener cualquier otra información relevante.

Dentro del máximo posible, se mantendrá la confidencialidad durante todo el proceso de investigación y hasta la medida en que sea consistente con una adecuada investigación y las acciones disciplinarias apropiadas. Se espera que los empleados involucrados en el proceso de investigación provean su total cooperación y mantengan la confidencialidad, cuando así sea solicitado.

IX. Difusión y Comunicación

- 9.1. La presente política estará disponible para todo colaborador de RLH en el sitio de Control Interno, sección políticas y procedimientos, además de estar resguardada por el departamento de Recursos Humanos, de cada centro de trabajo.
- 9.2. Todas las políticas mencionadas en este documento se encuentran a disposición de todo colaborador dentro de la intranet RLH y Tú, en el sitio de Control Interno, en la sección de políticas y procedimientos.
- 9.3. RLH tiene el compromiso de realizar pláticas periódicas y/o extender comunicación, en las que se informará a los colaboradores acerca de los cambios y cualquier aspecto relacionado con la presente política, así como de la prevención de riesgos psicosociales, entorno organizacional favorable y prevención de violencia en el centro de trabajo.

Política: Prevención de Factores de Riesgos Psicosocial, Violencia Laboral y Entorno Organizacional Favorable

Control de versión

Versión	Fecha	Descripción
1.0	Septiembre 2019	Creación del documento
2.0	Agosto 2024	Actualización de la política: <ul style="list-style-type: none">• Se complementa la política con “Violencia Laboral” y “Entorno Organizacional Favorable”• Se sustituye el contenido por las secciones de introducción, Referencias, Obligaciones, Disposiciones Generales con Relación a la Prevención de Riesgos de Carácter Psicosocial, Disposiciones Generales con Relación a la Promoción de un Entorno Organizacional Favorable y Difusión y Comunicación.• Se limita el alcance de canalizar casos de riesgos psicosociales para su atención solo a institución de seguridad social públicas (IMSS).