



Ciemsas[®]
Foodservice

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES, VIOLENCIA LABORAL
LA PROMOCIÓN DE UN ENTORNO
ORGANIZACIONAL FAVORABLE**

CONTENIDO

Introducción.....	3
Objetivo.....	3
Alcance.....	5
Responsables.....	5
Principios.....	5
Compromisos.....	7
Obligaciones del trabajador.....	9
Procedimiento de queja.....	9
Definiciones.....	11



INTRODUCCIÓN

La **Organización Internacional de Trabajo** (OIT) señaló que la presencia de los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo representa una problemática global que afrontan y afectan a todos los países, todas las profesiones y todos los trabajadores, tanto en los países desarrollados como en desarrollo. En este contexto, el centro de trabajo es una fuente importante de riesgos psicosociales y al mismo tiempo el lugar idóneo para tratarlos, y así proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.

En este sentido, el 23 de octubre de 2018, la **Secretaría del Trabajo y Previsión Social** (STPS) publicó en el **Diario Oficial de la Federación la NOM-035-STPS-2018**, denominada “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención”.

OBJETIVO

MISIÓN

Solucionar con excelente servicio los requerimientos y necesidades de nuestros socios comerciales, ofreciendo productos de la más alta calidad, considerando las nuevas tendencias del mercado, agregando valor a través de una cultura de mejora continua.

VISIÓN

Ser la empresa mexicana más confiable y reconocida de Foodservice, superando las expectativas de nuestros socios comerciales, siempre a la vanguardia y siempre anticipada a las necesidades del mercado.

NUESTROS VALORES

En Ciemsa Foodservice nuestras acciones siempre son íntegras, basadas principalmente en el desarrollo de relaciones humanas y comerciales honestas y responsables, logramos alianzas duraderas a través del trabajo en equipo, impulsado por el respeto y la comunicación efectiva, en nuestra organización siempre aceptamos con humildad los retos y oportunidades que se nos presentan día a día.

En **CIEMSA FOODSERVICE** sabemos que los valores definen los principios éticos de nuestra empresa, son nuestra filosofía, nuestra identidad corporativa; entre nuestros principales valores, destacan los siguientes:

HONESTIDAD

Es la cualidad que define la calidad humana y consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

RESPONSABILIDAD

Es la cualidad que tiene el individuo que cumple sus obligaciones o promesas y asume las consecuencias de sus actos.

HUMILDAD

Es una virtud humana atribuida a quien ha desarrollado conciencia de sus propias limitaciones y debilidades, y obra en consecuencia.

COMUNICACIÓN

Se define como la manera de interactuar hablada o escrita que se realiza entre los colaboradores que forman la empresa. Comunicar no solo es dar información, es dialogar, es propiciar un ambiente adecuado para permitir la interacción con el otro y transmitir emociones, sentimientos, posturas y permitir la retroalimentación.

TRABAJO EN EQUIPO

Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

RESPECTO

Nos permite reconocer y aceptar que todas las personas somos igual de importantes. El respeto define la forma en que actuamos ante los demás.



ALCANCE

Todos los colaboradores de la organización.

RESPONSABLES

Coordinadores, Gerentes, supervisores, y personal responsable de la Norma.

PRINCIPIOS

Con la finalidad de generar un ambiente de trabajo óptimo y seguro para todos los colaboradores en **CIEMSA FOODSERVICE** se fomentan los siguientes principios:

1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo debe considerarse lo siguiente:
 - Realización de reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo.
 - Mantener limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos.
 - Tratamiento con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes, se establecen acuerdos de convivencia.
 - Atención a todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos.
 - Se llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes, procedimientos que se aplican en el área de reclutamiento y selección.
 - Realización de planes de promoción interna y reconocimientos del desempeño.
 - Capacitación a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.

2. En **CIEMSA FOODSERVICE** para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes, ya que no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.
3. En **CIEMSA FOODSERVICE** para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, se imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan. Se capacita a gerentes y demás colaboradores que tengan personal a su cargo con la finalidad de sensibilizar sobre la importancia que implica el cumplimiento de la **NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.**
4. En **CIEMSA FOODSERVICE** 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 mismos que se presentan en el Programa Anual de Capacitación.
5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, **CIEMSA FOODSERVICE** publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.
6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, **CIEMSA FOODSERVICE** 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.
7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores de **CIEMSA FOODSERVICE** 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.
8. **CIEMSA FOODSERVICE** 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 atención e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios o mecanismos establecidos.

COMPROMISOS

Con relación a la prevención de los factores de riesgo psicosocial, así como de la promoción de un entorno organizacional favorable, **CIEMSA FOODSERVICE** se compromete a:

I. NO TOLERAR

- La violencia laboral, actitudes, acciones u omisiones que puedan generar eventos traumáticos.
- Condiciones laborales que propicien factores de riesgo psicosocial.
- Conductas que atenten contra el entorno organizacional favorable.
- El Liderazgo y/o relaciones, negativas en el trabajo.

II. APLICAR

- Medidas encaminadas a la prevención y control de factores de riesgo psicosocial y violencia laboral, mediante la promoción de un entorno organizacional favorable, evitando cargas excesivas de trabajo y malos tratos entre el personal.
- Programas de capacitación pertinentes con las funciones encomendadas.
- Promover el desarrollo integral: personal y laboral adecuados para lograr la inclusión.
- Realizar un diagnóstico al menos cada dos años sobre las necesidades de capacitación.

III. CONTAR

- Con un mecanismo de atención justo, que no permite represalias y evite reclamaciones abusivas o carentes de fundamento y que garantice la confidencialidad de los casos en apoyo de sus colaboradores, así como la NO Revictimización.

IV. CUMPLIR

- Con las normas y disposiciones que promuevan la igualdad y la equidad de género, que prevengan y atiendan la discriminación, la violencia de género y la violencia laboral.

V. COMUNICAR

- La presente política a través de medios electrónicos o físicos, con la intención que todo el personal tenga conocimiento de ella y así promover un entorno organizacional favorable.

VI. SUPERVISAR

- Que todos los colaboradores pongan en práctica la presente política en el centro de trabajo.

VII. RESPETAR

- El ejercicio de los derechos del personal para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

Es obligación de directores, gerentes, jefes y Coordinadores aplicar esta política y predicar con el ejemplo:

- **Jurídico:** Es el área encargada de desarrollar, autorizar y dirigir la política.
- **Capital Humano:**
 - Es el área encargada de revisar el contenido de la política y verificar su correcto cumplimiento.
 - Establecer y delimitar, las actividades de cada puesto de trabajo.
 - Desarrollar los planes de capacitación y sensibilización y la promoción de entornos organizacionales favorables.
- **Directores, Gerentes, jefes y Coordinadores de cada área:** son los encargados de aplicar y predicar con el ejemplo las disposiciones que regula la NOM 035.
- **Marketing:** Es el área encargada de la difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales.
- **Calidad:** Es el área encargada de validar que se estén desarrollando adecuadamente los procesos y verificar que las políticas establecidas sean respetadas.

OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

- Todos los colaboradores deberán conocer, entender y aplicar esta política, para lograr un entorno organizacional digno y sano.
- Observar las medidas de prevención y control establecidas para abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos que impliquen violencia laboral.
- Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y en la evaluación del entorno organizacional cuando así lo requiera CIEMSA FOODSERVICE
- Informar sobre prácticas que violenten al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos establecidos para tal efecto y/o a través de una comisión de seguridad e higiene*.
- Presentar por escrito, a los mecanismos establecidos o a la comisión de seguridad e higiene, la denuncia de haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo.
- Participar en los eventos de información y formación que organice el centro de trabajo.

PROCEDIMIENTO DE QUEJA

Todas las quejas y reportes de Factores de Riesgo Psicosocial, Entorno Organizacional no Favorable, discriminación, acoso u hostigamiento o caso de violencia laboral se investigarán a fondo. Los hechos determinarán la respuesta de tales quejas. Todo acto que sea considerado como comportamiento inapropiado, se sancionará con la acción disciplinaria apropiada, incluso con la inmediata terminación de la relación laboral conforme a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.

El Trabajador que presente una queja por cualquiera de las conductas reguladas en la presente Política deberá reportar al patrón o personal responsable, quien investigará de manera inmediata a través del mecanismo de prevención y atención, será la principal área responsable de la aplicación y vigilancia en el cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente Política, por lo que se compromete a llevar a cabo todas las acciones que sean necesarias para prevenir los Factores de Riesgo Psicosocial, la Violencia Laboral y promover un Entorno Organizacional Favorable.

Los responsables del mecanismo de prevención y atención serán quienes den atención a los colaboradores que así lo requieran, además de dar seguimiento desarrollo de la norma de **NOM-035-STPS2018** como se detalla a continuación:

Mecanismo de atención contra la violencia laboral integrado por:

Un responsable, mismo que será encargado de la **NOM - 035 - STPS -2018** y sus funciones son las siguientes:

- Promover un entorno organizacional favorable en el centro de trabajo informando a los integrantes del mecanismo sus funciones y obligaciones.
- Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias, para la resolución de casos de violencia laboral en el centro de trabajo.
- Autorizar y dirigir las modificaciones de conducta y las sanciones que apliquen en cada caso.
- Difundir código de ética y conducta, así como el protocolo de atención a la violencia laboral.
- En general, ejercitar las acciones necesarias para la prevención de factores de riesgo psicosocial y cualquier falta que vaya en contra de la Ley Federal del Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo o de este Código de Ética.

Un consejero, mismo que atenderá a los colaboradores en prácticas opuestas a un ambiente laboral sano y digno, así como un entorno organizacional favorable y sus funciones son las siguientes:

- Verificar que el personal se encuentre perfectamente informado de cualquier suceso que amerite atención y/o contención.
- Realizar la recepción y llenado de entrevista de primer contacto.
- Realizar manifiestos y canalizaciones al comité en caso de ser necesario.
- Oriente a los colaboradores para su correcta atención.
- Asegurar la confidencialidad, imparcialidad y la no revictimización de los colaboradores.

Un comité, mismo que atenderá a los colaboradores en prácticas opuestas a un ambiente laboral sano y digno, así como un entorno organizacional favorable y sus funciones son las siguientes:

- Conocer los casos y registros o por parte de consejería.
- Realizar las investigaciones pertinentes con presuntas víctimas y presuntos agresores.
- Autorizar en conjunto con el responsable y decidir las modificaciones de conducta o sanciones según aplique.
- Hacer uso responsable de la información.
- Asegurar la confidencialidad, imparcialidad y la no revictimización de los colaboradores.

DEFINICIONES

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
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.
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. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Apoyo Social	Las acciones para mejorar las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo entre trabajadores, superiores y/o subordinados. Algunos ejemplos de medidas para constituir un apoyo social práctico y oportuno en el lugar de trabajo son: afianzar la relación supervisores-trabajadores; propiciar la ayuda mutua entre los trabajadores; fomentar las actividades culturales y del deporte, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros.
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.
Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo	La identificación de las condiciones inseguras o peligrosas; de los agentes físicos, químicos o biológicos o de los factores de riesgo ergonómico o psicosocial capaces de modificar las condiciones del ambiente laboral; de los peligros circundantes al centro de trabajo, así como de los requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables.
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.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Factores de Riesgo Psicosocial	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 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 períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.
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.
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).
Medidas de prevención y acciones de 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 los actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento.
NOM	Norma Oficial Mexicana.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Política de prevención de riesgos psicosociales	La declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo.
Violencia laboral	Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.

La presente Política es emitida con la intención de establecer mecanismos preventivos y de detección de factores que afectan la vida laboral de los colaboradores, ello con la intención de enaltecer y fortalecer los principios de nuestra organización, la cual considera que, en su capital humano, se encuentra el clave para alcanzar el éxito empresarial.



FECHA DE ÚLTIMA VERSIÓN 28 DE MARZO 2025