

Miravalles seguro: Programa para el goce y disfrute de nuestros derechos como comunidad educativa, de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018.

GLOSARIO DE QUEJAS

1. OBJETIVO

Guiar los criterios que se consideran para el manejo de las quejas o sugerencias, externadas por los colaboradores y colaboradoras, buscando promover un entorno organizacional favorable y desarrollar una cultura que procure el trabajo digno o decente y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

2. ALCANCE

Aplica a todos los colaboradores de la Escuela Miravalles.

3. PREVIOS

- Para externar una queja es necesario consultar y aplicar este Glosario.
- Para ser válida cualquier queja, se debe presentar por escrito o ante autoridad institucional, quien levantará un escrito y lo integrará debidamente en el Formato de Escucha para los Colaboradores.

4. REFERENCIAS

4.1 Marco Normativo

- Modelo Educativo Institucional y lineamientos derivados del mismo.
- NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención.
- Lenguaje común de la Escuela Miravalles.
- Líneas de acción de la Escuela Miravalles.

4.2 Documentos

Procedimiento de Quejas y Sugerencias.

5. Glosario de Definiciones

Definiciones Generales

- **Queja:** Aviso formal de haber sufrido alguna práctica opuesta al entorno organizacional favorable, acto de violencia laboral, o cualquier caso relacionado con burlas, malos tratos o discriminación.
- **Sugerencia:** Comunicar una idea para:

- Mejorar los servicios que se llevan a cabo en la Escuela Miravalles.
- Mejorar alguno de los procesos.
- Solicitar la prestación de un servicio o actuación no previsto o no ofrecido.
- Mejorar las condiciones en el ambiente de trabajo.

Trabajador o personal: Todos los colaboradores de la Escuela Miravalles, independientemente del puesto que ocupan o el área de trabajo a la cual pertenecen, mismos que pueden emitir una queja o sugerencia ante el Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales, así como pueden ser personas que pueden ser sujetos de alguna queja, es decir, que se puede presentar alguna queja contra él o ella.

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.

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.

Factores de Riesgo Psicosocial: Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo del sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo tales como:

- Exposición a acontecimientos traumáticos severos.
- Actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.
- Condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo.
- Cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del colaborador.
- Falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite).
- El tipo de jornada de trabajo:
 - 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
- Liderazgo y relaciones negativos en el trabajo.

Definiciones que se tomarán en cuenta para establecer una queja o sugerencia.

Mejora: Acciones de cambio para la obtención de mejores resultados que los actuales, ya sea añadiendo, eliminando o modificando algún elemento del proceso o servicio de la Escuela Miravalles.

Condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo o que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.

Violencia laboral: Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador (todo colaborador/a de la Escuela Miravalles, integrado a cualquier puesto o área de trabajo), que pueden dañar su integridad o salud. De conformidad con lo siguiente:

- 1) **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.
- 2) **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, y
- 3) **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)

Cargas de trabajo: Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas, mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes y que no han sido previamente determinadas como parte de la labor para la cual fue contratado(a).

Falta de control sobre el trabajo. El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estos elementos cuando son inexistentes o escasos se convierten en un factor de riesgo.

La falta de control se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades. Contrario a esto, la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio y la capacitación son elementos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

NOTA: Este factor de riesgo sólo aplica en aquellos procesos y/o actividades en los que se requiere toma de decisiones y el trabajador cuenta con conocimientos y experiencia necesaria para tal efecto.

Jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo: Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana;

Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo

Liderazgo y relaciones negativos en el trabajo:

- 1) **El liderazgo negativo en el trabajo:** Hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y
- 2) **Relaciones negativas:** Se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.

Criterios para determinar si la queja o sugerencia procede para su seguimiento

La **queja** procede cuando se cumplen por lo menos dos de las condiciones siguientes:

- Se ha establecido con detalle el tiempo, lugar, situación, involucrados y en su caso testigos (cuando existan).
- La relación de los detalles entre sí corresponde en un sentido lógico y congruente.
- Es posible determinar detalles que pudieran faltar en la queja (tiempo, lugar, situación, involucrados y en su caso testigos).
- **El/la colaborador(a) que presenta la queja está dispuesto a mantener su dicho de manera personal** y frente al Comité de Atención a Quejas NOM 035

La **sugerencia** procede cuando se cumplen todas las condiciones siguientes:

- Se ha establecido con detalle el proceso, parte del proceso o servicio sobre el que se hace la sugerencia de mejora.
- Se identifica con claridad, la especificación, característica o actividad a ser modificada, añadida o eliminada.
- La sugerencia proporciona indicios de su factibilidad, en términos de ser viable y representar una oportunidad real de mejora.

Criterios para determinar acciones en caso de quejas o sugerencias no procedentes

- En caso de quejas o sugerencias sin fundamentos que permitan su tratamiento y determinación de acciones, se podrá optar por solicitar al colaborador(a) complemento o aclare la información.
- En el caso que se determine que la queja o sugerencia se levantó motivada por la intención de afectar injustificadamente a colaboradores y/o a la Institución misma, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.