

	GRUPO SANCHEZ		
	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ATS	GS-2-P-11	20-ENE-2020
		REV. 01	Página 1 / 7

1.0 PROPÓSITO

Establecer elementos para identificar y analizar un posible acontecimiento traumático severo, con la finalidad de atender a los colaboradores con un resultado positivo de Estrés Postraumático.

2.0 ALCANCE

Todo personal que pertenezca a Grupo Sánchez.

3.0 DEFINICIONES

Concepto	Definición
Conciliador	Personal que atiende, da seguimiento y solución a situaciones que generen inestabilidad a la relación laboral entre trabajador - patrón y/o entre trabajadores, generando un clima laboral apropiado para el desarrollo de las actividades y logro de la productividad.
Reporte	Documento informativo con el objetivo de brindar mayor información destinada a servir de análisis sobre un tema que sea relevante.
Incidencia	Cualquier situación que pueda interpretarse o provocar estrés postraumático.
SIFOL	Sistema de Folios
ATS (Acontecimiento Traumático Severo)	Es aquel cuando el trabajador ha experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por representar un peligro real para la integridad física de una o varias personas y que pueden generar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia. Algunos de ellos puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Secuestro • Asalto • Accidente graves • Actos de vandalismo • Extorciones telefónicas • Incendios de gran magnitud • Tiroteo

	ELABORO	REVISO	AUTORIZO
NOMBRE	Ing. María Lorena Hernández de la Cruz	Lic. José Fernando Ugarte Pérez Lic. Martín Octavio Andrade Ruiz	MDE. Janet Martínez Ramírez
PUESTO	Jefe de Procesos	Jefe de Recursos Humanos Coordinador de Calidad de Proyectos	Gerente de Efectividad Organizacional
FIRMA			

4.0 RESPONSABILIDADES

Puesto	Responsabilidades
Conciliador	<ul style="list-style-type: none"> Registrar y agendar los reportes de posibles ATS. Concentrar información y resultados de colaborador con posible ATS.
Jefe de RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Asesorar a los Conciliadores para la atención y resolución de casos complejos, pocos claros o convencionales. Validar la emisión de resolución y su implementación.
Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> Informar ante el Conciliador o a sus jefes directos las situaciones que pudieran interpretarse como ATS.
Jefe de Departamento/ Jefe Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> Reportar situaciones de posible acontecimiento traumático severo.
Conciliador, Facilitador de Desarrollo Humano o Medico laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar test Guía de Referencia no.1 a los Colaboradores con posibles ATS. Ponderar los resultados del test.
Medico Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Dar seguimiento a los Colaboradores con ATS. Remite a los colaboradores con ATS al servicio médico correspondiente para su atención.

5.0 REFERENCIAS

- Ley Federal del Trabajo.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo
- GS-2-R-01 Prevención de Riesgos Psicosociales

6.0 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- a) Todo Supervisor, Coordinador Jefe, Gerente y Director deberá aplicar este procedimiento, así como el GS-2-R-01 Prevención de Riesgos Psicosociales dando el ejemplo a todo personal que tenga a cargo.

	ELABORO	REVISO	AUTORIZO
NOMBRE	Ing. María Lorena Hernández de la Cruz	Lic. José Fernando Ugarte Pérez Lic. Martín Octavio Andrade Ruiz	MDE. Janet Martínez Ramírez
PUESTO	Jefe de Procesos	Jefe de Recursos Humanos Coordinador de Calidad de Proyectos	Gerente de Efectividad Organizacional
FIRMA			

b) Todo colaborador de Grupo Sánchez tendrá la responsabilidad de reportar un posible ATS al Conciliador para realizar las gestiones correspondientes, formando parte de dicha responsabilidad las siguientes figuras con personal a su cargo:

- Jefe Inmediato
- CAVI
- Coordinador de Seguridad
- Cualquier colaborador con personal a su cargo

c) Todos los Colaboradores deberán participar en las capacitaciones de acuerdo al GS-2-R-01 Prevención de Riesgos Psicosociales, para identificar y conocer cómo aplicar el protocolo de seguimiento ante un acontecimiento Traumático Severo (ATS).

d) Los medios para reportar un posible Acontecimiento Traumático Severo (ATS) son:

Medio	Teléfono o Correo de Atención
Vía correo electrónico	saludocupacional@sanchezgrupo.com
Vía telefónica	(993) 3-58-09-00 Ext. 573 o Ext.582

e) Quedará documentada y grabada toda información obtenida y generada en un expediente electrónico los siguientes documentos:

- SIFOL dirigido a RR.HH para Conciliadores
- GS-2-F-28 Bitácora de Registro de ATS
- GS-2-F-39 Guía de Referencia no.1 y resultado

f) Los Colaboradores de Grupo Sánchez deberán estar comprometidos al cumplimiento de este procedimiento para conocer cómo actuar ante un posible Acontecimiento Traumático Severo.

g) El Conciliador, Facilitador de Desarrollo Humano o Medico Laboral deberá aplicar el test de la guía de referencia no.1 en un periodo de 3 a 4 semanas después del posible ATS, registrando los resultados obtenidos en la base de datos correspondiente.

Nota: Si el test es aplicado por otro personal distinto al Conciliador, deberá compartir la información al Conciliador para el concentrado de los resultados.

h) La aplicación del Test podrá realizarse de las siguientes maneras:

- Presencial
- Vía electrónica

	ELABORO	REVISO	AUTORIZO
NOMBRE	Ing. María Lorena Hernández de la Cruz	Lic. José Fernando Ugarte Pérez Lic. Martín Octavio Andrade Ruiz	MDE. Janet Martínez Ramírez
PUESTO	Jefe de Procesos	Jefe de Recursos Humanos Coordinador de Calidad de Proyectos	Gerente de Efectividad Organizacional
FIRMA			

7.0 ROCEDIMIENTO

7.1 Acontecimiento Traumático Severo (ATS)

Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe Inmediato, CAVI, Coordinador de Seguridad o Colaborador	1.1 Recibe reporte de la situación y reporta los posibles acontecimientos traumáticos severos (ATS), de acuerdo a la política d).
2	Conciliador	2.1 Recibe correo electrónico o llamada telefónica y brinda la atención necesaria de acuerdo al reporte del posible ATS. 2.2 Realiza un primer acercamiento vía telefónica con el colaborador con posible ATS dentro de los primeros 3 días. 2.3 Registra el reporte generado por un posible ATS y lleva el control del seguimiento correspondiente. 2.4 Informa al Facilitador de Desarrollo Humano y al Medico Laboral sobre el reporte de un posible ATS.
3	Facilitador de Desarrollo Humano o Medico laboral	3.1 Recibe notificación y aplica el test de Guía de Referencia no.1 dentro del primer mes del ATS, de acuerdo a la política g). 3.2 Interpreta los resultados obtenidos del test aplicado. 3.2.1 Los resultados son negativos cuando en la primera fase no hay respuesta afirmativa, continua en actividad 4.2 3.2.2 Los resultados son positivos cuando en la primera y segunda fase hay una respuesta afirmativa, continúa con el proceso.
4	Medico laboral	4.1 Remite al Colaborador al Servicio de Salud Ocupacional y realiza el control de seguimiento de un posible ATS. 4.2 Envía al Conciliador para su concentración en el expediente que corresponde.
		FIN DEL PROCESO

	ELABORO	REVISO	AUTORIZO
NOMBRE	Ing. María Lorena Hernández de la Cruz	Lic. José Fernando Ugarte Pérez Lic. Martin Octavio Andrade Ruiz	MDE. Janet Martínez Ramírez
PUESTO	Jefe de Procesos	Jefe de Recursos Humanos Coordinador de Calidad de Proyectos	Gerente de Efectividad Organizacional
FIRMA			

8.0 CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Cambio realizado

9.0 ANEXOS

- GS-2-F-38 Bitácora de Registro de ATS
- GS-2-F-39 Guía de Referencia no.1
- GS-2-FL-11 Protocolo de Atención de ATS

	ELABORO	REVISO	AUTORIZO
NOMBRE	Ing. María Lorena Hernández de la Cruz	Lic. José Fernando Ugarte Pérez Lic. Martín Octavio Andrade Ruiz	MDE. Janet Martínez Ramírez
PUESTO	Jefe de Procesos	Jefe de Recursos Humanos Coordinador de Calidad de Proyectos	Gerente de Efectividad Organizacional
FIRMA			

GS-2-F-38 BITACORA DE REGISTRO DE ATS

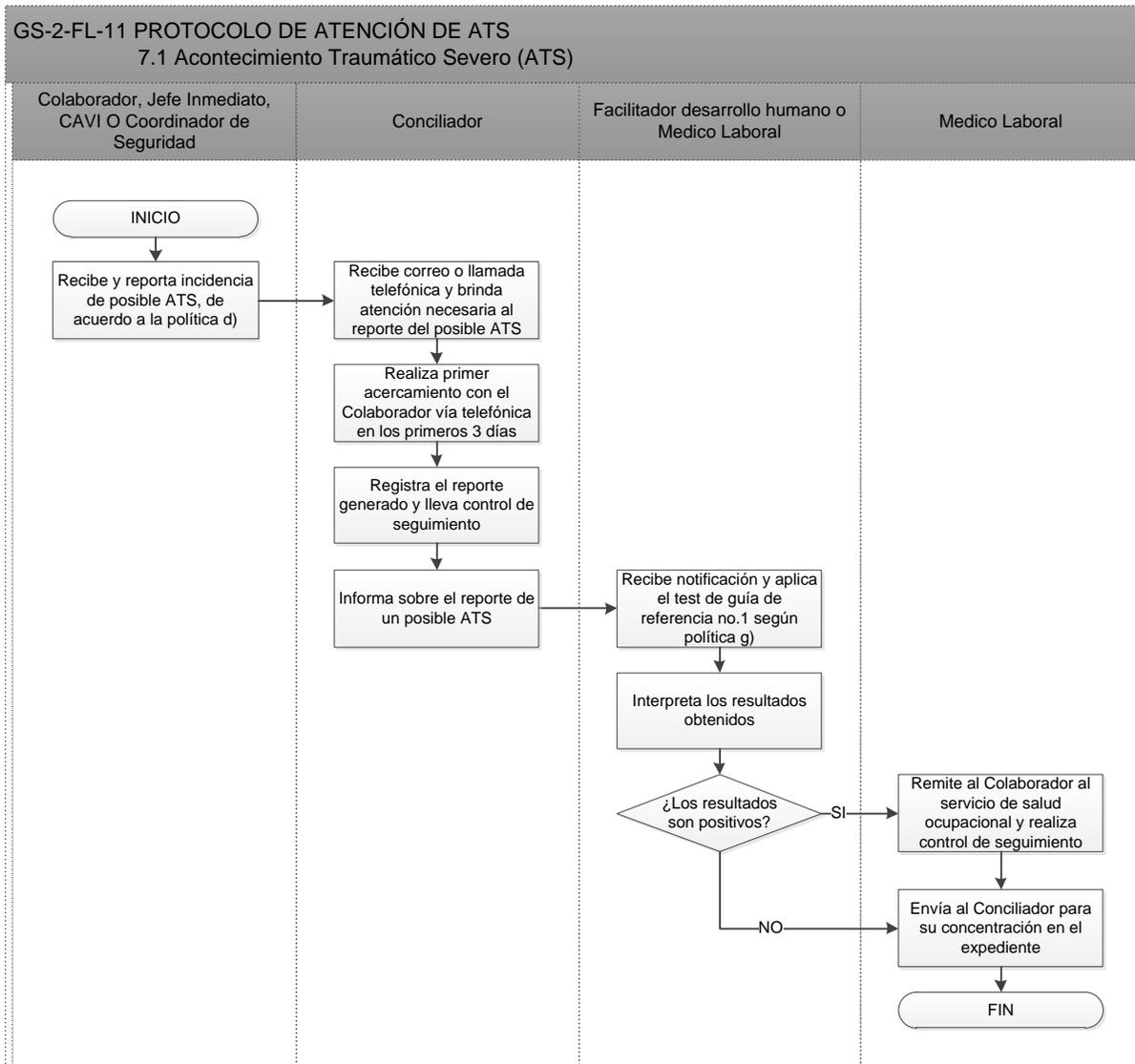
BITACORA DE REGISTRO DE ATS									GS-2-F-38	20-Ene-20
									REV. 1	PAG. 1/1
No.	Nombre del Colaborador	Puesto	Departamento o Punto de Venta	Motivo/Situación	Fecha de Incidencia	Fecha de Reporte	Fecha de aplicación del test	Resultado	Comentario	
1	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										
39										
40										

GS-2-F-39 BITACORA DE REGISTRO DE ATS

Sección / Pregunta	Respuesta	
	Si	No
I.- Acontecimiento traumático severo		
Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:		
¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
¿Asaltos?		
¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
¿Secuestro?		
¿Amenazas?		
¿Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motiven recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
IV.- Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		

	ELABORO	REVISO	AUTORIZO
NOMBRE	Ing. María Lorena Hernández de la Cruz	Lic. José Fernando Ugarte Pérez Lic. Martín Octavio Andrade Ruiz	MDE. Janet Martínez Ramírez
PUESTO	Jefe de Procesos	Jefe de Recursos Humanos Coordinador de Calidad de Proyectos	Gerente de Efectividad Organizacional
FIRMA			

GS-2-FL-11 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ATS



	ELABORO	REVISO	AUTORIZO
NOMBRE	Ing. María Lorena Hernández de la Cruz	Lic. José Fernando Ugarte Pérez Lic. Martín Octavio Andrade Ruiz	MDE. Janet Martínez Ramírez
PUESTO	Jefe de Procesos	Jefe de Recursos Humanos Coordinador de Calidad de Proyectos	Gerente de Efectividad Organizacional
FIRMA			