

INSTRUCTIVO OPERACIONAL MODELO DE ABORDAJE PSICOSOCIAL



MODELO DE ABORDAJE PSICOSOCIAL

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Positiva Compañía de Seguros

Camilo Gómez Cristancho
Vicepresidente de Promoción y Prevención

Jorge Luis Ramírez Agudelo
Gerente de Investigación y Control del Riesgo

Elaborado:

Alexandra Marín Quiroga
Profesional especializada

Fary Chaparro González
Psicóloga especialista

Revisó:
Luana Polo Cortés
Profesional especializada

Colaboración técnica:

Myriam Dueñas Meza
Líder directivo organización, planeación y dirección del
diseño de los productos

Lic. Psicóloga Neus Ferrer
Ing. Lelys Archila
Líderes Técnicos del proyecto

Diseño y diagramación:
Du Brands S.A.S.

Revisión de estilo – Diagramación
Julián Andrés Gallón
Profesional Especializado

Código ISBN 978-958-53496-4-3

¡POR QUÉ ESTAMOS AQUÍ!

Positiva Compañía de Seguros pensando en nuestros clientes ha diseñado una ruta para al abordaje de riesgo Psicosocial, en esta oportunidad y como ya lo hemos mencionado en el documento del Modelo Positivamente Saludable, presentamos las ayudas que en asesoría y asistencia técnica podemos en conjunto con nuestros aliados estratégicos, ofrecer a los clientes y de esta manera aportar en el mejoramiento de los factores psicosociales, buscando mantener empresas mentalmente saludables.



Es importante resaltar que las acciones que aquí se presentan se deben enfocar a presentar resultados a las empresas no solo desde el componente normativo, que si bien es uno de los objetivos no es el único, pues también está la contribución que desde la gestión psicosocial se hace a las empresas traducidas en beneficios económicos, teniendo en cuenta estudios representativos y recientes que muestran el panorama del absentismo laboral en Colombia, como el realizado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI (2015), una encuesta llevada a cabo con 232 empresas de diferentes sectores del país y que generó los siguientes datos:

En Colombia, las pérdidas anuales por absentismo y estrés laboral ascienden a \$63.895.955.200, si bien es cierto los valores por incapacidad en nuestro país, no son asumidos completamente por la empresa porque son compartidos con las EPS o ARL, dependiendo su origen, el impacto de productividad si es recibido al 100% por esta, incrementando gastos en aspectos como: entrenamientos de empleados que realizan los reemplazos, salarios adicionales, clientes insatisfechos por falta de atención oportuna, sobrecarga de trabajo para compañeros, que puede desencadenar nuevas incapacidades.

Es importante llevar a las empresas a asumir conscientemente que las personas representan su mayor activo, por lo tanto, del crecimiento que ellos tengan dependerá en gran parte el desarrollo y el éxito de su organización. Un colaborador que potencia sus fortalezas se encuentra en capacidad para fomentar el bienestar psicológico en otras personas, convirtiéndose en un activo preparado para hacer parte de un grupo, fomentando un óptimo trabajo en equipo.

En este sentido POSITIVA ha venido diseñando y fortaleciendo su Modelo de Gestión Psicosocial mediante el cual garantiza la oferta y prestación del servicio a todas las empresas afiliadas en el territorio nacional, dando cumplimiento a lo establecido en el marco legal vigente para Colombia en Riesgos Laborales en todo lo relacionado a los factores de riesgos psicosocial.



El Modelo “Positivamente Saludable” establece rutas con el fin de que todas las empresas afiliadas accedan a los distintos programas que se diseñan, y que tiene como fin último, aportar de manera positiva un adecuado abordaje de los riesgos psicosociales al interior de cada empresa a nivel nacional.

Adicionalmente el modelo está enfocado a lograr resultados efectivos y de alto impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y su productividad, a partir de los resultados del cumplimiento de los estándares mínimos (Resolución 0312 de 2019) como línea base para priorizar y establecer necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas.

A continuación, encontrarás los pasos para lograr operativizar el modelo:

PRIMERO

¿Cómo llegar al cliente?

Las empresas deben reconocer en cada uno de nosotros al experto con capacidades excepcionales para brindar una asesoría en los factores psicosociales, si bien muchos de nosotros no somos psicólogos, todos estamos en la capacidad de dar a conocer las estrategias que Positiva tiene para todos sus clientes y que responden a la necesidad en el abordaje de los factores psicosociales.



Por lo que es indispensable que quienes hacen parte de la operativización del modelo, obtengan la certificación del Programa Máster Virtual al cual pueden acceder a través del siguiente enlace.

<https://posipedia.com.co/programa-master/>.

Tips



Teniendo en cuenta información como esta: “Desde 2013, los reportes de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) dan cuenta de un incremento de los casos de ansiedad y depresión. Así mismo, la información también concluye que gran parte de los problemas en músculos, huesos y articulaciones o de los accidentes de trabajo se derivan de riesgos psicosociales o afectaciones en la salud mental de los trabajadores” (Salud mental, clave para el desarrollo de empresas y trabajadores. MinSalud. Boletín de Prensa No 145 del 10/10/2017), Podemos usar unos tips para que las empresas se convenzan aún más en que nuestro Modelo Positivamente Saludable es lo que necesitan.

1. Identificación de las expectativas y necesidades de los clientes

El cumplimiento normativo es la necesidad más sentida e inmediata de todas las empresas. Recuérdales a nuestros clientes que legalmente las empresas deben cumplir con la 2646 de 2008

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional), y la 2404 de 2019 (Por medio de la cual adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, así como los protocolos específicos de intervención por sector.

También deben aplicar la batería de riesgos psicosociales y el uso de los protocolos de intervención. Que nuestro modelo esta alineado a los requerimientos normativos y los integra al Programa Máster que a su vez da una solución ágil en respuesta al cumplimiento de los protocolos de intervención establecidos por el Ministerio de Trabajo.

2. Gestionar las acciones en conjunto con la empresa para impactar en el control y mitigación de los riesgos psicosociales, además de potencializar los factores protectores

El Programa Máster es un fortalecimiento de competencias que no solo sirve para dar una respuesta legal si no que te ayudará a mejorar la salud mental en nuestras organizaciones, minimizando la incidencia de trastornos mentales (depresión, estrés, suicidios, efectos del miedo y los niveles de ansiedad).

3. Y por último dar claridad en que dentro de sus planes de trabajo se deben asignar un mínimo de horas para el abordaje de los factores psicosociales, como lo detallaremos más adelante.



¿Cuál es la clave?

1. Siempre asesorar a la organización a la luz del modelo (documento Modelo Positivamente Saludable). Que se encuentra en Posipedia para consulta de todas las partes interesadas.
2. Como responsabilidad con el sistema e integración en los planes de trabajo se debe asesorar al cliente para que dentro de estos se incluyan horas para dar cumplimiento a la resolución 2646 de 2008 y la 2404 de 2019, anteriormente mencionadas.



3. Para definir las horas dentro de los planes de trabajo, es necesario entender la dinámica de la empresa y desarrollo en la gestión del sistema integrado de gestión. Lo cierto es que por obligación si o si en los planes debemos contar con un mínimo de 4 u 8 horas de acuerdo con la modalidad de atención.

4. Asignadas las horas, continuaremos definiendo la ruta de prestación del servicio de acuerdo con el modelo.



SEGUNDO

Ruta de Prestación de Servicio

Recuerda que, dentro del Modelo Positivamente Saludable, la tercera etapa es la Ruta de prestación de servicio, y es en esta donde ustedes son parte activa, así mismo resaltamos que todo proceso inicia de acuerdo con las necesidades de la empresa y es acá cuando la administradora de riesgos da respuesta con productos innovadores, de fácil implementación y con resultados eficientes, de manera que la empresa encuentre en la administradora a un aliado para la resolución de sus problemas.

El esquema que se presenta en la ilustración 7, da alternativas para la prestación del servicio para que con mecanismos ya sean presenciales o virtuales, pueda implementar Positivamente Saludable y así cumplir con la gestión de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral y por consiguiente con los requerimientos de ley.



Por esto, debemos tener en cuenta que:

De acuerdo con lo establecido por Positiva Compañía de Seguros parte fundamental de esta ruta lo siguiente:

La asignación de recursos. Factor que está relacionado con la metodología a implementar. Presencial, virtual sincrónica, virtual asincrónica.

- **Presencial.** Se da cuando la empresa dispone de presupuesto para recibir atención personalizada mediante proveedores y/u operadores de servicio especializados en riesgos psicosocial.
- **Virtual sincrónica.** Es un mecanismo para impartir asesoría en línea y que puede ser, de acuerdo con la inversión, un mecanismo paralelo a la presencialidad.
- **Virtual asincrónica.** Mecanismo para que las empresas una vez se defina la ruta, accedan a Programa Máster y sean autogestionables toda vez que este es un programa con una duración de veintiséis (26) horas totalmente virtualizado. Usualmente esta modalidad está dirigida para aquellas empresas que no cuentan con un Ejecutivo Integral de Servicios y por consiguiente no cuenta con inversión específica. Sin embargo, una empresa con esta modalidad de atención podrá acceder a él, si así lo estableciera.

De acuerdo con la evaluación y priorización de los riesgos hecha por la empresa, se elige la ruta a seguir de tal manera que la empresa siga los pasos y logre el resultado final.

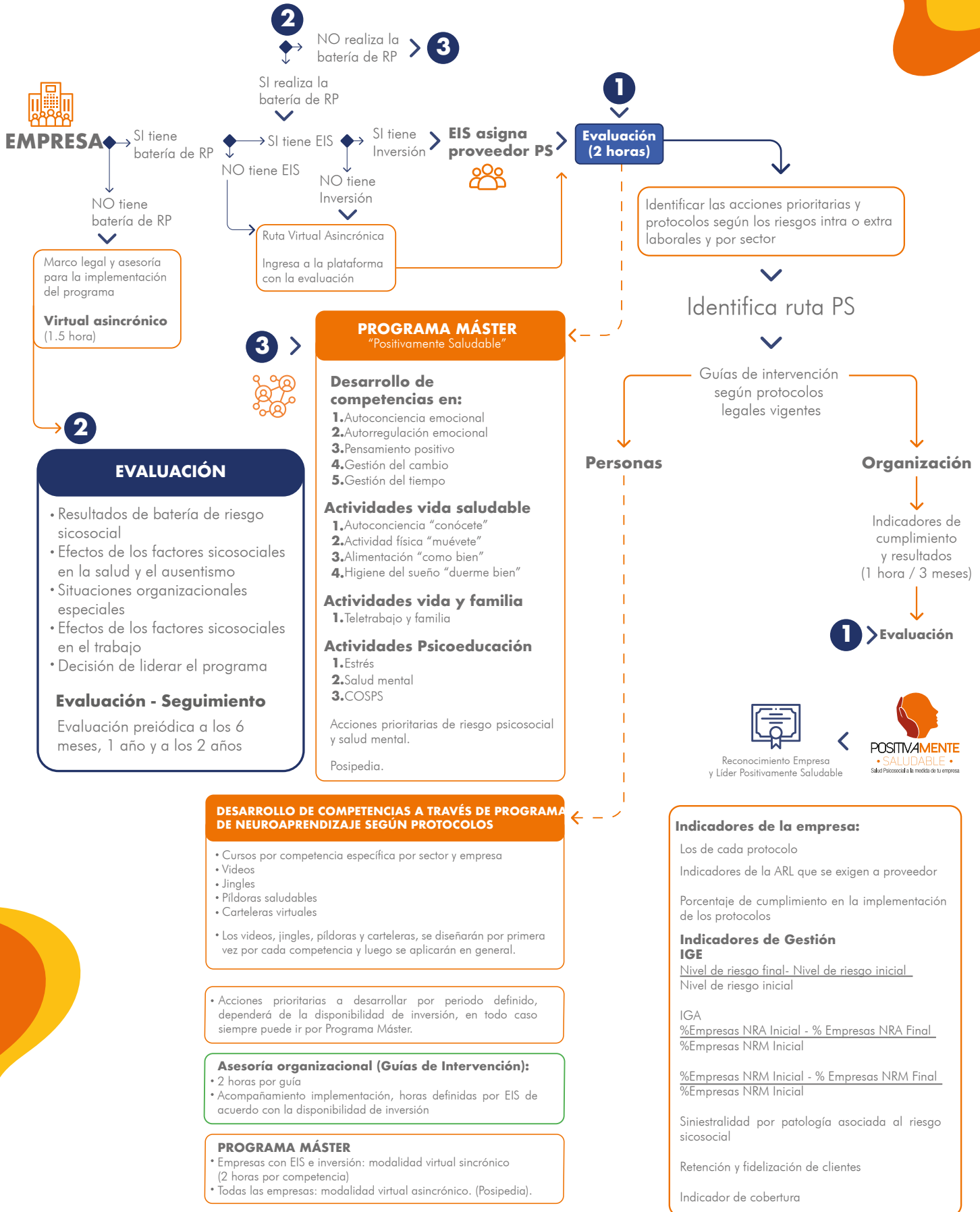


Ilustración 7. Ruta prestación del servicio, Positivamente Saludable

Cómo integrar a los planes de trabajo

GRAN EMPRESA

Las empresas que se encuentran en esta modalidad de atención cuentan con un Ejecutivo Integral de Servicios, y su rol es el de transmitir al operador el alcance, expectativas y necesidades de la empresa para lo cual se ordenó.

De acuerdo con la tabla de actividades CREA, se deben cargar las que correspondan a la ejecución de las actividades en el abordaje psicosocial.

CODI_SECT	CODI_PLA	CODI_PLA	LINE_ACC	CODI_ACT	NOMB_ACT	TARIFA_ESPECIAL	TARIFA_CLIENTE	UNIDAD_MEDIDA	CODI_PLA_AUX	TARIFA_COMPANIA
P	7	PA	ACOM	76	Intervención en otras competencias para el desarrollo del SER	1	63442	HORA	7	53764
P	7	PA	ACOM	75	Tele orientación Eocional/Primeros Auxilios Psicológicos-Línea de atención (# de intervenciones)	1	15000	PERSONA	7	8500
P	7	PA	ACOM	74	Intervención en competencias de vida y familiares	1	63442	HORA	7	53764
P	7	PA	ACOM	73	Intervención en competencias de vida saludable	1	63442	HORA	7	53764
P	7	PA	ACOM	72	Intervención en competencias de desarrollo personal	1	63442	HORA	7	53764
P	7	PA	ACOM	71	Mapeo Resiliencia Organizacional Módulo ALISSTA (Aplicación Cuestionario)	1	5500	PERSONA	7	3500
P	7	PA	ACOM	69	Programa de formación en competencias del SER POSITIVAMENTE MASTER MOODLE	1	22500	PERSONA	7	15000
P	8	PA	ACOM	14	PVE POSITIVAMENTE Asesoría técnica en el Programa Psicosocial	1	63442	HORA	8	53764

Las empresas asignadas en esta modalidad de atención deberán cargar como mínimo doce (12) horas en sus planes de trabajo, teniendo en cuenta que con el Modelo Positivamente Saludable se hace flexible, ejemplo:

- La empresa **(Y)** está en el plan avanzado. Al analizar el proceso diagnóstico se identificó que es necesario que la empresa establezca además de los controles organizaciones que son su responsabilidad, acciones individuales para la intervención individual; por lo que se incluirán de manera presencial cuatro (4) horas para desarrollar “intervención en competencias de desarrollo personal y las restantes ocho (8) horas, se realizarán en el fortalecimiento en competencias de vida saludable de manera virtual sincrónico, de esta manera se asegura el cumplimiento del plan de trabajo de las horas definidas en la empresa.

P	7	PA	ACOM	74	Intervención en competencias de vida y familia	1	63442	HORA	7	53764
P	7	PA	ACOM	73	Intervención en competencias de vida saludable	1	63442	HORA	7	53764
P	7	PA	ACOM	71	Intervención en competencias de desarrollo personal	1	63442	HORA	7	53764

GRAN-MYPIME

El abordaje psicosocial deberá asignársele como mínimo cuatro (4) horas, de esta manera y teniendo como referencia la siguiente tabla que corresponde al plan de trabajo global para el año 2022.

Ejemplo: la ejecución para cada empresa varía precisamente por el nivel de desarrollo de cada una de ellas. Entonces una empresa que está en plan avanzado que ya tiene identificados y evaluados sus riesgos a través de la batería de riesgo psicosocial, podrá iniciar su proceso de intervención, en su plan de trabajo lo deberá incluir como se muestra (subrayado) en el siguiente cuadro.

PLAN DE TRABAJO GLOBAL GRAN MI PYME					50 horas	30 horas	20 horas
Fase	Línea de Acción	PLAN BASICO - PROGRAMA ESTRUCTURA EMPRESARIAL	Ejecutante	Unidad	No. Act	No. Act	No. Act
1	Educa	Formación en el correcto uso del software ALISSTA®	Tecnólogo SST	Hora	2	2	1
1	Educa	Acción educativa en promoción y prevención para el SG-SST	Tecnólogo SST	Hora	4	2	2
1	Acompaña	Asesoría en la Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos (Matriz de Riesgos y Peligros)	Profesional SST	Hora	8	4	2
Fase	Línea de Acción	PLAN BASICO - PROGRAMA PREPARACIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIA	Ejecutante	Unidad	No. Act	No. Act	No. Act
2	Acompaña	Asesoría en el diseño del Programa de Prevención y Atención de Emergencias	Profesional SST	Hora	8	6	4
Fase	Línea de Acción	PLAN BASICO - PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN COLECTIVA E INDIVIDUAL	Ejecutante	Unidad	No. Act	No. Act	No. Act
3	Acompaña	Asesoría en la identificación y control de peligros presentes en equipos, herramientas y maquinaria	Profesional SST	Hora	10	6	4
3	Acompaña	Asesoría para la elaboración de Inspecciones de Seguridad	Profesional SST	Hora	8	4	2
Fase	Línea de Acción	PLAN AVANZADO-PROGRAMA GESTIÓN PARA EL CONTROL DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO	Ejecutante	Unidad	No. Act	No. Act	No. Act
4	Acompaña	Asesoría en el diseño del programa gestión para la prevención de accidentes de trabajo	Profesional Esp. SST	Hora	4	2	2
Fase	Línea de Acción	PLAN AVANZADO- PROGRAMA GESTIÓN EN LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES LABORALES	Ejecutante	Unidad	No. Act	No. Act	No. Act
5	Acompaña	Asesoría en la implementación de medidas de control de los riesgos	Profesional Esp. SST	Hora	4	2	2
Fase	Línea de Acción	PLAN GESTIÓN INTEGRAL - SISTEMA DE GESTIÓN EN SST	Ejecutante	Unidad	No. Act	No. Act	No. Act
6	Acompaña	Asesoría para la verificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Profesional Esp. SST	Hora	2	2	1
Total, Horas					50	30	20

¿CÓMO SABER SI ESTAMOS IMPACTANDO?

Con indicadores que permitan evaluar la implementación y cumplimiento de Positivamente Saludable, así:

Indicadores de la ARL que se exigen al aliado estratégico

Porcentaje de cumplimiento de las horas mínimas cuatro (4) u ocho (8) que deben integrarse en los planes de trabajo.

- Retención y fidelización de clientes

$$\frac{\text{Empresas afiliadas con Programa Positivamente Saludable desafiadas}}{\text{Total empresas afiliadas con programa Positivamente Saludable}}$$

- Indicador de cobertura

$$\frac{\text{Empresas afiliadas con Programa Máster - Positivamente Saludable}}{\text{Total empresas afiliadas}}$$

Número de trabajadores de empresas

Número de trabajadores formados con Positivamente Saludable



¿QUÉ ESPERAMOS?

- Mejorar los estándares de salud mental en las empresas afiliadas a Positiva.
- Impactar la siniestralidad de mediano y largo plazo de origen Psicosocial.
- Cumplir con la legislación y normatividad vigente.
- Mejorar la experiencia del cliente y generar valor, evolucionando de acuerdo con sus necesidades y expectativas.
- Constituirse en una ventaja competitiva para la atracción y fidelización de clientes.
- Con los cambios y los nuevos estilos de trabajo, la llegada de la virtualidad posibilita desarrollar un producto de alto alcance y mayor impacto.
- El reconocimiento de las personas en el centro de la sostenibilidad empresarial.
- Expectativas de los mercados de ofertas virtuales que satisfagan sus necesidades.
- Productos que permitan la autogestión.

   Positiva Prevención

 LA ASEGURADORA
DE TODOS LOS
COLOMBIANOS