

# POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

## I. ANTECEDENTES

Conforme la Organización Internacional de Trabajo (OIT) los factores de riesgo psicosocial influyen en el desarrollo de nuevos tipos de enfermedades profesionales siendo el centro de trabajo una fuente importante de dichos riesgos.

Aunado a lo anterior y con la finalidad de tratar, proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (STPS) público en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la NOM-035-STPS-2018 “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo - identificación, Análisis y Prevención”.

Dentro del inciso 5.1 de dicha Norma Oficial Mexicana, se obliga a los centros de trabajo el establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple:

- a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial
- b) La prevención de la violencia laboral
- c) La promoción de un entorno organizacional favorable.

## II. DEFINICIONES

1. **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.

- 2. 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.
- 3. AUTORIDAD LABORAL:** Las unidades administrativas competentes de la Secretaría que realizan funciones de inspección y vigilancia en materia de seguridad y salud en el trabajo, y las correspondientes de las entidades federativas, que actúen en auxilio de aquéllas.
- 4. 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.
- 5. 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.
- 6. 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.
- 7. 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.

- 8. 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.
- 9. 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.
- 10. TRABAJADOR:** La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.
- 11. TRABAJO:** Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.
- 12. VIOLENCIA LABORAL:** Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.

### **III. RESPONSABLE**

Departamento de Recursos Humanos

### **IV. PRINCIPIOS**

Esta Política tiene un enfoque centrado en el trabajador, por lo que para promover un entorno organizacional favorable, libre de violencia, con condiciones laborales adecuadas para minimizar los factores de riesgo psicosocial, está basada en los siguientes principios:

#### **1. Para favorecer un entorno organizacional favorable:**

- a)** Realizar reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes o quejas relacionadas con su trabajo.
- b)** Mantener limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos.
- c)** Tratar con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes.
- d)** Atender todos los casos relacionados con violencia laboral, y en su caso, sancionarlos.
- e)** Realizar exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud.
- f)** Llevar a cabo exámenes psicológicos o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes.
- g)** Realizar planes de promoción interna.
- h)** Capacitar a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.

**2. Para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización,** hacer hincapié en que todas y todos los trabajadores son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.

**3. Para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas,** la impartición a sus trabajadores de la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.

**4. 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.

**5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes,** se publica en tableros los anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores 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,** este centro de trabajo 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 en el centro de trabajo,** se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de trabajadores, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del gerente o jefe inmediato del trabajador de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.

**8. Para la vigilancia en el cumplimiento de las normas** dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral bajo el estricto apego a la confidencialidad y privacidad de la información recolectada:

**a)** Se ponen a disposición de los trabajadores los siguientes medios para la interposición de quejas derivadas de prácticas que atenten contra un entorno organizacional favorable (“QUEJAS”), así como para denunciar actos de violencia laboral en el centro de trabajo (“DENUNCIAS”):

- I. Uso del buzón de QUEJAS y DENUNCIAS;
- II. Personalmente a través del Departamento de Recursos Humanos con domicilio en Avenida Lázaro Cárdenas, número 318, Edificio Torre MX, Oficina 304, Interior C, Residencial San Agustín, San Pedro Garza García, Nuevo León, México Código Postal 66260.
- III. Mediante correo electrónico: [admi@firmaime.com.mx](mailto:admi@firmaime.com.mx)

**b)** Las quejas o denuncias son de carácter confidencial resguardando la identidad de los trabajadores que denuncian de buena fe actos de actos de violencia laboral.

**c)** Acorde al uso de los medios previamente establecidos, los requisitos que deberá reunir el escrito para la interposición de la queja y/o denuncia correspondiente son:

- I. La fecha de elaboración.
- II. Nombre completo, teléfono y correo electrónico del trabajador que elabora el escrito.
- III. En su caso, puesto y nombre del jefe directo.
- IV. Nombre completo de los trabajadores involucrados.
- V. La fecha de ocurrencia.
- VI. Descripción del (los) acontecimiento(s).

**d)** Una vez interpuesto el escrito de denuncia o queja por el trabajador, el procedimiento de atención y resolución a la misma es el siguiente:

- I. El Departamento de Recursos Humanos revisa diariamente el buzón de quejas y denuncias.
- II. Una vez recibida la queja o denuncia, este centro de trabajo realiza la notificación al trabajador a través del correo electrónico que este último proporcione en donde se le notifica que su denuncia o queja está siendo atendida.
- III. Una vez notificada la recepción de denuncia o queja al trabajador y dentro de los 10 días hábiles siguientes a dicha notificación se recaban antecedentes entre los involucrados. Dicho plazo puede ser ampliado por el termino de 5 días hábiles más.
- IV. Concluido el plazo para recabar los antecedentes, el Departamento de Recursos Humanos cuenta con 30 días hábiles para notificar al trabajador las acciones que el centro de trabajo tomará para solucionar la situación planteada. La notificación se hará a través del correo electrónico que el trabajador proporcione al momento de interponer su queja o denuncia.

### **III. COMPROMISOS**

Atendiendo los antecedentes en **FIRMA INTELECTUAL DE MANEJO EMPRESARIAL, S. A. DE C. V.**, somos conscientes de que nuestro principal activo son cada uno de los trabajadores que día con día trabajan para alcanzar los objetivos, los cuales impactan en la mejora de su calidad de vida y la de sus familias.

Partiendo de ello, establecemos el compromiso por preservar la integridad psicológica y física de todos los trabajadores. En la presente política describimos los compromisos que asumimos con el fin de identificar, prevenir y atender los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable en el centro de trabajo:

- a) Todas las acciones de los trabajadores se regularán conforme al Reglamento Interno de Trabajo.
- b) Evaluar el desempeño de los trabajadores, que incluya la retroalimentación y reconocimiento de los resultados sobresalientes y, que sean la base para el diseño de planes de capacitación y desarrollo.
- c) Promover entre coordinadores, gerentes, directores, la aplicación obligatoria de esta Política y predicar con el ejemplo.
- d) Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable.
- e) Aplicar medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas.
- f) Contar con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos e identidad de los trabajadores.
- g) Realizar acciones de sensibilización, programas de información y capacitación orientados a desarrollar los conocimientos de los trabajadores y lograr la mejora continua de su desempeño.
- h) Difundir las medidas implementadas para prevenir y controlar los factores psicosociales y crear entornos de trabajo saludables, así como la presente Política.
- i) Todos los trabajadores participarán para establecer y poner en práctica esta Política en el lugar de trabajo.
- j) Respetar al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.
- k) Contar con espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores a fin de vigilar el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018.