

**Protocolo para la
Prevención, Atención de la
Violencia Laboral y de
Factores de Riesgo
Psicosocial en el Trabajo y la
Promoción de un Entorno
Organizacional Favorable**

NOM035-STPS-2018

SEPTIEMBRE/2022

Introducción

La formulación de esta herramienta de prevención y atención da cumplimiento a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo -Identificación, análisis y prevención que entró en vigor a partir de su publicación en el Diario Oficial de la Federación el pasado 23 de octubre de 2018, con aplicación en dos etapas:

Etapas 1: 23 de octubre de 2019:

La política; medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información.

Etapas 2: 23 de octubre 2020:

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; la evaluación del entorno organizacional; las medidas y acciones de control; la práctica de exámenes médicos, y los registros.

Para cumplir con la primera etapa, se establece la política institucional para su aplicación en el Tecnológico Universitario del Valle de Chalco y se implementa un buzón físico y electrónico para la captación de casos donde se identifiquen Factores de Riesgo Psicosocial por parte de las y los colaboradores.

Conceptos

Buzón Físico: Caja de acrílico azul ubicada en la recepción de Dirección de Administración.

Buzón electrónico: Dirección electrónica buzon@tuvch.mx

IMSS: A las siglas del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Protocolo: Al Protocolo para la prevención, atención de la violencia laboral y de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la promoción de un entorno organizacional favorable.

Universidad: Al Tecnológico Universitario del Valle de Chalco y/o centro de trabajo.

Objetivo General

Este protocolo es de observancia general y obligatoria para el personal administrativo y docente de tiempo completo de la Universidad y tiene por objeto establecer políticas de prevención y atención a las personas que consideran haber sido afectadas por violencia laboral o algún Factor de Riesgo Psicosocial durante el desarrollo de su área laboral; así como de la promoción de un entorno organizacional favorable.

Violencia Laboral

Concepto de Violencia Laboral

Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima e impide el desarrollo y atenta contra la igualdad.¹

Clasificación de los Actos de Violencia Laboral

La violencia laboral se constituye en:

- I. **Impedimento a la mujer a llevar a cabo el periodo de lactancia**
- II. **Discriminación por condición de género**
- III. **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 la Norma no se considera el acoso sexual.

¹ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2018, México.

- IV. 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.²
- V. Malos tratos:** Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).
- VI. Acoso sexual:** una forma de violencia en la que, si bien no existe subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice uno o varios eventos.³
- VII.** Respecto a la última fracción, será atendida por la Procuraduría de los Derechos Universitarios, de acuerdo a lo establecido por el Protocolo de prevención, atención y sanción de la violencia de género.

Prevención de la Violencia Laboral

La prevención de la violencia laboral tiene como objeto identificar los actos violentos realizados por las/os trabajadoras de la Universidad.

Actividades de Prevención

Las actividades de prevención de la violencia laboral serán:

- I. Aplicación de cuestionarios establecidos en la Norma NOM035 de la STPS.
- II. Sesiones semestrales de participación grupal en donde se permita la libertad de expresión para comunicar las situaciones que se consideren de violencia laboral.
- III. Campaña de sensibilización de la violencia laboral; y
- IV. Aquellas que sean necesarias o urgentes implementar de acuerdo a las necesidades surgidas anualmente.

Factores de Riesgo Psicosocial

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

² Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Ley Federal del Trabajo, 2012, México.

³ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Ley Federal del Trabajo, 2012, México.

descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

Clasificación de los Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial derivados de las funciones del puesto de trabajo y el tipo de jornada de trabajo, son:

1. Estresores ambientales:

1.1. Condiciones peligrosas, inseguras, deficientes e insalubres

1.2. Trabajos peligrosos

1.3. Demanda de Trabajo:

1.3.1. Cargas excesivas de trabajo

1.3.2. Ritmos de trabajo acelerado

1.3.3. Demandas de carga mental

1.3.4. Demandas psicológicas y emocionales

1.3.5. Demanda de alta responsabilidad 1.3.6. Órdenes contradictorias e inconsistentes

1.4. Falta de control sobre el trabajo:

1.4.1. Falta de control y autonomía sobre el trabajo

1.4.2. Limitada o nula posibilidad de desarrollo

1.4.3. Insuficiente participación

1.4.4. Limitada o inexistente capacitación

1.5. Relaciones en el trabajo:

1.5.1. Relaciones sociales en el trabajo

1.5.2. Deficiente relación con colaboradores

1.5.3. Interferencia Trabajo – Familia (Doble presencia)

1.5.4. Influencia del trabajo fuera del centro laboral

1.5.5. Conexión extensa (whatsapp, correo electrónico, redes sociales)

2. Entorno organizacional

2.1. Jornada de Trabajo extensa

2.2. Liderazgo: 2.2.1. Escasa claridad de funciones

2.2.2. Características del liderazgo negativo, que tiene que ver con actitudes agresivas y/o impositivas

2.2.3. Imposibilidad de interacción para la solución de problemas

2.3. Satisfacción:

2.3.1. Trabajo

2.3.2. Condiciones laborales

2.3.3. Violencia laboral, acoso, hostigamiento, etc.

2.4. Reconocimiento del desempeño:

2.4.1. Escasa o nula retroalimentación del desempeño

2.4.2. Escaso o nulo reconocimiento y compensación

2.5. Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad:

2.5.1. Limitado sentido de pertenencia

Prevención de los Factores de Riesgo Psicosocial

Objeto de la Prevención

Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

Actividades de Prevención

1. En el lugar de trabajo:

1.1. Revisión de condiciones ambientales para disminuir o eliminar las condiciones peligrosas e inseguras.

1.2. Garantizar la autonomía sobre el trabajo que desempeña

1.3. Generar espacios de participación

1.4. Favorecer el desarrollo de competencias mediante la capacitación

1.5. Desarrollo, implementación y seguimiento de políticas y procedimientos

2. Para evitar liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:

2.1. Mejorar los procesos de comunicación interna

2.2. Participación en la resolución de conflictos

2.3. Ejercicio de los valores de la cultura organizacional

2.4. Desarrollo de habilidades para el reconocimiento y manejo de conflictos

2.5. Capacitación adecuada a cada nivel de autoridad

2.6. Rechazar las prácticas autoritarias

2.7. Aumentar las capacidades del trabajo en equipo, delegación de funciones y participación del personal

2.8. Fomentar la motivación de las y los colaboradores

2.9. Contar con la participación y sugerencias de las y los colaboradoras/es

3. Para favorecer relaciones laborales adecuadas:

3.1. Garantizar los derechos de las personas dentro del centro de trabajo

3.2. Establecimiento de mecanismos adecuados para recibir quejas y denuncias garantizando el anonimato

3.3. Revisar las necesidades del personal

3.4. Facilitar la compatibilidad de la vida familiar con el trabajo

Atención de Casos de Violencia Laboral y Factores de Riesgo Psicosocial

Objetivo de la Atención

Identificar los actos de violencia laboral y los factores de riesgo psicosocial a través del buzón físico o electrónico para su atención.

Principios que Rigen la Atención de Casos

La atención de casos se ajustará a los principios de:

- I. Debida diligencia: Cuidar el modo de actuar en la aplicación del protocolo
- II. Confidencialidad: Garantizar la discreción de la identidad de la persona que denuncia, así como de la queja que expresa
- III. Información adecuada: Proporcionar información clara, oportuna, precisa y pertinente
- IV. Accesibilidad: Fácil acceso para las y los colaboradores, contemplando ubicación y visibilidad en la ubicación del buzón físico y una dirección electrónica fácil de recordar en el caso del buzón electrónico

Procedimiento de Atención de Casos de Violencia Laboral y Riesgo Psicosocial

Queja de Casos de Violencia Laboral y Riesgo Psicosocial

El procedimiento para presentar una queja se ajustará a lo siguiente:

Formas de presentar una queja:

Por escrito, de forma física o digital

Persona que pueden presentar una queja:

- I. Persona que ha sufrido un hecho que le cause un factor de riesgo psicosocial, y/o
- II. Tercera persona que tenga conocimiento de un hecho que cause un factor de riesgo.

En caso de que una queja sea presentada por una tercera persona que tenga conocimiento directo sobre los hechos, la queja deberá ser comunicada a la persona señalada como afectada, para que realice la confirmación de los hechos.

La queja debe contener:

- I. Nombre completo de quien presenta la queja;
- II. Área en la que labora;
- III. Narración de los hechos;
- IV. Medios probatorios de su queja, y
- V. Firma de quien presenta la queja

Presentación de Sugerencia para Casos de Violencia Laboral o Factor de Riesgo Psicosocial

I. Formas de presentar una sugerencia:

Por escrito, de forma física o digital

II. Persona que puede emitir una sugerencia:

Todas las personas que pretendan generar acciones de prevención y atención de casos de violencia laboral, riesgo psicosocial y/o promoción de un entorno organizacional favorable.

III. La sugerencia debe contener:

- a) Nombre completo de quien presenta la sugerencia;
- b) Área en la que labora;
- c) Exposición de la sugerencia
- d) Exposición de la aplicación de la sugerencia
- e) Firma de quien presenta la sugerencia

Medios para presentar una queja o sugerencia:

- I. Buzón físico, el cual estará ubicado en la entrada de la Oficina del auxiliar administrativo/a de la Dirección de Administración.

Este buzón será abierto semanalmente por la persona responsable de Desarrollo Organizacional para el conocimiento de los casos.

- II. Buzón electrónico, para este buzón se pondrá a disposición del personal la siguiente dirección electrónica buzon@tuvch.mx. el cual será revisado de forma semanal por la persona responsable de Desarrollo Organizacional.

Tiempo para presentar la queja o sugerencia

La persona que sufra o tenga conocimiento de un hecho de violencia laboral o riesgo psicosocial tendrá máximo seis meses después de los hechos para presentar su queja o sugerencia.

Procedencia de la queja y sugerencias

Después de considerar procedente la queja, la persona responsable de Desarrollo Organizacional entrevistará a la persona que manifiesta haber sido afectada por algún

Factor de Riesgo Psicosocial o de violencia laboral, para orientarla en lo que se considere necesario de acuerdo a sus facultades.

En caso de no proceder la queja se deberá notificar las causas de la improcedencia por escrito a través del correo institucional, por parte de la persona responsable de Desarrollo Organizacional.

Para cualesquiera dos casos, se notificará en un tiempo máximo de tres días hábiles.

Canalización de casos

En caso de ser necesario, la persona responsable de Desarrollo Organizacional canalizará a la persona afectada con el servicio médico de la Universidad para que valore y determine si es necesario que la persona afectada reciba atención psicológica en el IMSS.

Registro de quejas y sugerencias

La persona responsable de Desarrollo Organizacional realizará un registro de las quejas y sugerencias para fines estadísticos e informativos de la Universidad.

Casos excepcionales

En caso de ser necesario la persona responsable de Desarrollo Organizacional convocará a una reunión para el análisis de los casos excepcionales, donde se requiera el punto de vista de:

- I. La dirección administrativa, quien presidirá la reunión
- II. La dirección a quien corresponda el personal de quien se trate la queja

Promoción de un Entorno Organizacional Favorable

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.

Las acciones específicas encaminadas a promover un entorno organizacional favorable en la Universidad, serán:

- I. Promover del sentido de pertenencia
- II. Promover del respeto
- III. Promover la participación proactiva
- IV. Mantener un lugar de trabajo adecuado
- V. Proporcionar capacitación para las tareas encomendadas
- VI. Definir de forma precisa las responsabilidades
- VII. Evaluar y reconocer el desempeño
- VIII. Proporcionar flexibilidad horaria
- IX. Contar con protocolos y procedimientos claros de trabajo
- X. Realizar actividades de integración fuera del centro de trabajo

La persona responsable de Desarrollo Organizacional de la Universidad, será la encargada de realizar las acciones necesarias para el cumplimiento del presente protocolo.

Transitorio

ÚNICO. – Este Protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en Comunicación Oficial y abrogará el Protocolo para la Prevención, Atención de la Violencia Laboral y de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y la Promoción de un Entorno Organizacional Favorable del Tecnológico Universitario del Valle de Chalco, publicado en mayo de 2020.