

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES NOM-035-STPS-2018

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, conforme a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 "Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención", a fin de promover un entorno organizacional favorable para todas las personas trabajadoras del Ente Público, para desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno y la mejora continua de las condiciones de trabajo, emite la siguiente:

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

GLOSARIO

- Acoso laboral (mobbing). Es una conducta que se presenta dentro de una relación laboral, con el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad, que suele presentar el acosador, de agredir o controlar o destruir; se presenta, sistémicamente, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral, todo con el fin de mermar su autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad, lo cual agravia por la vulnerabilidad del sujeto pasivo de la que parte. Dentro de la relación laboral, esta conducta no presenta una relación jerárquica o de subordinación laboral de la víctima frente al agresor.
- Carga de trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador (a) y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.
- 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, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador (a) un esfuerzo adicional de adaptación. La evaluación de las condiciones en el ambiente de trabajo se hace a partir de los siguientes ítems: Condiciones peligrosas e inseguras, Condiciones deficientes e insalubres y Trabajos peligrosos.
- Control sobre el trabajo. Es la posibilidad que tiene el trabajador (a) 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 (a) la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo. Este factor de riesgo sólo aplica en aquellos procesos y/o actividades en los que se requiere toma de decisiones y el trabajador (a) cuenta con conocimientos y experiencia necesaria para tal efecto.

- Entorno organizacional favorable. Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de las y los trabajadores(as) al Ente Público; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para las y los trabajadores(as) del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre las y los trabajadores(as); 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. Dentro de esta categoría se evalúan el reconocimiento del desempeño y el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad.
- 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(a), 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(a); 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.
- Hostigamiento laboral: Es una conducta que se presenta dentro de una relación de subordinación laboral de la víctima frente al agresor(a) en el ámbito laboral, con el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad, que suele presentar el hostigador, de agredir o controlar o destruir; se presenta, sistémicamente, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral, todo con el fin de mermar su autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad, lo cual agrava por la vulnerabilidad del sujeto pasivo de la que parte.
- Inestabilidad laboral. La pérdida de la protección del trabajador(a) contra el despido arbitrario, a menos que exista una causa que justifique el despido. La incapacidad percibida para mantener la continuidad laboral ante una situación de amenaza del trabajo.
- Interferencia en la relación trabajo-familia. Es el 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 dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo.
- Jornada de trabajo. Es el tiempo durante el cual la persona trabajadora se encuentra a disposición del patrón para prestar su trabajo, conforme lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.
- Liderazgo negativo. Hace referencia al tipo de relación que se establece entre las y los trabajadores (as), de forma independiente de las estructuras jerárquicas, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con el deterioro del buen clima laboral, ya que aprovechan su capacidad e inteligencia para liderar hacia aspectos negativos; además, desmotivan, aíslan, desintegran, producen sentimientos que afectan la estabilidad emocional del equipo y la organización.
- Liderazgo negativo patronal. Hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los (as) trabajadores (as), 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.

- Liderazgo. Es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores.
- Malos tratos en el ámbito laboral: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador (a), realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).
- Reconocimiento del desempeño. Hace referencia a la información que la persona superior jerárquica realiza al personal a su cargo, acerca del desarrollo y el desempeño de su trabajo. En esta reunión se ponen de manifiesto tanto los aspectos positivos como las oportunidades de mejora, de forma que se puedan establecer objetivos para el año siguiente.
- Relaciones en el trabajo Las relaciones laborales son el nexo de unión entre un trabajador (a) y un empleador. Este tipo de interacción debe cumplir con la ley, con el contrato de trabajo, sea del tipo que sea, y respetar los derechos de las y los trabajadores(as).
- Relaciones negativas en el trabajo. Se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros (as) 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.
- Sentido de pertenencia. Sentimiento de identidad que el individuo genera con la comunidad con la que interactúa para alcanzar metas en común. En materia laboral, también llamado engagement laboral, es lo que se llama pertenecer o sentirse parte de algo respecto al ámbito laboral, identificar los valores de la Organización y sentirlos como algo propio, así mismo, adoptar los objetivos donde se labora como propios.
- Violencia laboral. Aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. Incluye actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador(a), que pueden dañar su integridad o salud.

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, asume los compromisos y principios rectores siguientes:

COMPROMISOS

- I. La Dirección General del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, liderará y brindará en la medida que el presupuesto lo permita, los recursos para el desarrollo de todas las actividades en la organización y para la prevención de factores de riesgo psicosocial, la prevención de violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.

- II. En el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, se practicarán exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los (as) trabajadores (as) expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial.
- III. En el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro fomenta la cultura de prevención de factores de riesgo psicosocial y adopta las medidas necesarias para controlar los factores de riesgo psicosocial.
- IV. Es obligación de la persona titular de la Dirección General y de las personas titulares de las Subdirecciones, Delegaciones, Jefaturas, Coordinaciones y Supervisiones del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, aplicar esta política y predicar con el ejemplo.
- V. Los actos de violencia laboral no son tolerados en el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable del mismo.
- VI. Se aplicarán, 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. Todas las Unidades Administrativas que integran el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, deberán estar atentas a la existencia de factores de riesgo psicosocial, violencia laboral y/o un entorno organizacional no favorable, a fin de actuar en consecuencia.
- VII. Se elaborará un procedimiento de atención justo, que no permita represalias y evite reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantice la confidencialidad de los casos. Este procedimiento será elaborado e implementado por el Comité en Igualdad Laboral y No Discriminación del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, quien gozará de competencia para conocer de los temas relacionados.
- VIII. Se realizarán, acciones de sensibilización, los cuales estarán a cargo de la persona titular de la Jefatura de Departamento de Recursos Humanos quien determinará el sentido de las campañas y se apoyará de la persona titular de la Jefatura de Departamento de Comunicación Social para crear las campañas.
- IX. Se incluirá en el programa anual de Capacitación de cada ejercicio, información y capacitación en materia de Riesgo Psicosocial, de los cuales estarán a cargo de la persona titular de la Subdirección de Capacitación, Certificación y Evaluación del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro.
- X. Se divulgarán de forma eficaz esta política de prevención, así como las medidas de prevención una vez elaboradas en cumplimiento a la NOM-035-STPS-2018, participando de forma conjunta las personas titulares de la Jefatura de Departamento de Recursos Humanos, Jefatura de Departamento de Comunicación Social, Subdirección Administrativa y Subdirección de Tecnologías de la Información del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro.
- XI. En el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, se respeta al ejercicio de los derechos del personal sin menoscabo alguno por origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la orientación sexual, la identidad, la filiación política, el estado civil, la situación familiar, el idioma, entre otros motivos.

- XII. En el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, todas y todos cuentan, por lo que se crearán espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de todo el personal, para lo cual se programarán reuniones convocando al personal interesado en aportar sus ideas y opiniones.
- XIII. Todo el personal del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, está obligado a observar y participar en el establecimiento y puesta en práctica de esta política en su lugar de trabajo. Esta obligación se extiende hacia las personas que sin estar dentro de la plantilla del Ente Público, desempeñen cargo, comisión o funciones dentro del Centro de Trabajo.
- XIV. Todo el personal del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, comparte la responsabilidad personal de crear y mantener un entorno organizacional favorable.

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

- I. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro se:
 - a) Realizarán reuniones con el personal, para que todas y todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, sugerencias, manifestaciones, disconformidades o disgustos relacionados con su trabajo.
 - b) Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios y accesos.
 - c) Trata con amabilidad y cortesía a las y los compañeros(as) de trabajo, colaboradores externos(as), visitantes, proveedores y ciudadanía que acude a solicitar el servicio de conciliación laboral.
 - d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos.
 - e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud.
 - f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador(a) en el puesto para el cual cuente con capacidades y preparación acordes.
 - g) Realizan planes de promoción interna.
 - h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
- II. El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, reconoce y propicia las mismas oportunidades y derechos para mujeres y hombres, así como el mismo trato, independientemente del origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la orientación sexual, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, el idioma, los antecedentes penales, entre otros motivos.
- III. En el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, para promover el sentido de pertenencia del personal al Ente Público, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores(as) y colaboradores(as), son importantes para el Ente Público.

- IV. En el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a su personal la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.
- V. En el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, para lograr la definición precisa de responsabilidades para las y los trabajadores(as), se difunde y promueve el seguimiento al Reglamento Interior, las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo y Código de Conducta.
- VI. En el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, mediante tableros y/o página web y/o correo electrónico, publica anuncios, noticias y avisos de interés para el personal relativos a las labores y operaciones de esta, 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.
- VII. En el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a las normas en materia laboral aplicables, para tal efecto, define en la normativa interna, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.
- VIII. En el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, para reconocer el desempeño del personal, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores(as), lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto de la persona superior jerárquica inmediata y los resultados de la misma sirven de base para determinar el reconocimiento o beneficios al personal sobresaliente.
- IX. El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

M en D. L. Marco Antonio Sánchez Mandujano
Director General del Centro de Conciliación Laboral de Estado de Querétaro
Santiago de Querétaro, Querétaro, a 30 de agosto de 2024.

8e8503aa01eb3e6e3bdaf7244ecc249032d521e6b9c5503f55682127a5b8f94e



MARCO ANTONIO SANCHEZ MANDUJANO

Certificado: 69C9A392DDB500568BD01B261508940D9DEE2252

Fecha de firma: 2024-10-10 17:52:42 UTC (10/10/2024 11:52:42 Hora Local)

Sello Digital de Marcado Cronológico:

6c9984321bb0a459c947bdca1bda8b6de3ce989e1eaf61acb262b1b2d6a61e17

Firma Electrónica:

PiPS6WHuZyY71mTxqXtCE85RtmZlleQao6Pi6wC/YpUio4f5UjF3pkio4ykn+5vH
FNA05ltjWzvVh+3tSGM0KLeXcDNsk+mCHa0a1glZoDqLwW4OLPLKCZGvdj4A/zYe
qbU4Bn4jPNeUUkhft3QiS+xlgUGBJSpvCVF1CPnk6EpQvj2C2VBiKNd3UK42kICW
wceDSewf9VAI7D+a4rKwjdoS60mnHfUs8JzM17DJeZFjMqct8G8N7e31YHaExZwW
3Lb2Br6vDhwh4QTsamUT15U1Xi6LXkTV7kiF5OkhP8vjX+FRD9FE/3tySNjoYLSd
+ph6gcetZnDd1l/2mx18GQ==



8e8503aa01eb3e6e3bdaf7244ecc249032d521e6b9c5503f55682127a5b8f94e

El presente es una representación gráfica del documento firmado electrónicamente en formato XML, el cual a efecto de cumplir con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro, muestra los elementos mínimos indispensables previstos en las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables en el Estado de Querétaro.

Documento firmado mediante el uso de Firma Electrónica Avanzada a través de un Certificado vigente emitido por la Autoridad Certificadora en el Estado de Querétaro, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, fracciones I, II, IV, VI, VI BIS, 5, 10, 16, 17, 18, 19, 20, 28 y 32 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro, así como los artículos 12, 15, fracción 1V, 30 y 32 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro.