

**Mecanismos de  
quejas sobre  
Factores de Riesgo  
Psicosocial y  
prácticas opuestas  
al Entorno  
Organizacional**

**Dr. Emmanuel Martínez Mejía**



# **NORMA Oficial Mexicana **NOM-035-STPS-2018**, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención.**

## Objetivo

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.

# Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

**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.**



# Indicaciones para patrones sobre las quejas (NOM-035)

## Política (5.1)

Establecer por escrito, difundir, implantar y mantener una política de Prevención de riesgos psicosociales

Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos (5.6)

Cuando existan quejas o denuncias mediante los mecanismos para tal efecto

## Difundir (5.7)

Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral

Medidas de prevención y acciones de control (8.1)

Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas y denuncias

# **Indicaciones para trabajadores sobre las quejas (NOM-035)**

**6.2 Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.**

**6.4 Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos**

## **8. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial; de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable (NOM-035)**

- 8.1. Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deberán
  - b) Disponer de **mecanismos seguros y confidenciales** para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.

# Respecto a la denuncia de violencia laboral

**Protocolo** para la **atención**  
de **casos** de **violencia laboral,**  
**hostigamiento y/o acoso sexual**  
en el **Instituto Electoral**  
de la **Ciudad de México**



<http://www.iecm.mx/www/sites/paridad/01/docs/CPIGyDH01217.pdf>

# **Algunas ideas para el mecanismo de recepción de quejas**

**Rol / Función específica para recepción de quejas**

**Buzón de quejas y sugerencias**

**Retroalimentación Jefe–Colaborador**

**Reuniones para exponer dudas, inquietudes o quejas**

**Puertas abiertas RRHH**

**Procedimiento de recepción de quejas**



# Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo (NOM-035)

**a) Las condiciones en el ambiente de trabajo**

**b) Las cargas de trabajo.**

**c) La falta de control sobre el trabajo**

**d) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la LFT**

**e) Interferencia en la relación trabajo-familia**

**f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo**

**g) La violencia laboral**

# Entorno Organizacional Favorable

**a) El sentido de pertenencia de los trabajadores**

**b) La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas**

**c) La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores**


**d) La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores**

**e) La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares**


**f) La evaluación y el reconocimiento del desempeño**

# ¿Cómo ayudo al utilizar los mecanismos de quejas?

**Primer nivel:** Se centran en el **plano organizacional** e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los FRPS, prevenir la violencia laboral y propiciar el EOF.



**Segundo nivel:** Se orientan al **plano grupal**, actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, y reforzar el apoyo social.



**Tercer nivel:** Se enfocan al **plano individual**; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.

**Cuidar la salud laboral en nuestro lugar de trabajo comprende responsabilidades mutuas para el patrón y las personas trabajadoras, tanto a nivel físico, mental y social.**

**Dr. Emmanuel Martínez Mejía**

*¡Muchas gracias!*



**INSTITUTO ELECTORAL  
CIUDAD DE MÉXICO**

**#EnConexión**

**#AlaDistanciaperoNoDistantes**