

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES (V02)

CONTENIDO

1.0	PROPÓSITO
2.0	ALCANCE
3.0	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4.0	GLOSARIO DE TÉRMINOS
5.0	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
6.0	OBLIGACIONES
7.0	ANEXOS
8.0	BIBLIOGRAFIA

1.0 PROPÓSITO

Identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, adoptando las disposiciones necesarias en la empresa para promover un entorno organizacional favorable, cuidando la salud física y emocional de todos los colaboradores, contribuyendo así a su adecuado desarrollo y crecimiento profesional.

2.0 ALCANCE

Aplica a todo el personal de Pérez-Fontán y Aizcorbe, S.C.

3.0 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Dirección: Coordinar la implementación y seguimiento y supervisar la aplicación en sus equipos.
- Todo el personal: Cumplir con las disposiciones y participar en las evaluaciones.

4.0 GLOSARIO DE TERMINOS

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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.

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

4.6 Violencia laboral: La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el colaborador sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, que pongan en peligro (directa o indirectamente), su seguridad, su bienestar o su salud.

4.6 Acoso sexual: Es una forma de violencia con connotación lasciva en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realicen en uno o varios eventos.

4.7 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.

5 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

5.6 **Pérez-Fontán y Aizcorbe, S.C.** (en lo sucesivo la “**Empresa**”) comprometida con sus colaboradores, ha desarrollado medidas de prevención y acciones de control que consideran aspectos importantes de liderazgo y relaciones de trabajo, cargas de trabajo, control de trabajo, apoyo social, relación trabajo – familia, reconocimiento en el trabajo, prevención de violencia laboral e información y comunicación a los trabajadores con el objetivo de identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el centro de trabajo, la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.

Derivado de lo anterior, la Empresa asume los siguientes compromisos:

- a) Es obligación del director general, gerentes y personal operativo aplicar esta política y predicarla con el ejemplo.
- b) La Empresa tendrá cero tolerancia a actos de violencia laboral, así como a cualquier incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del desarrollo y mantenimiento de un entorno organizacional favorable.
- c) Aplicar medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial y de la violencia laboral para evitar sus consecuencias adversas; así como la promoción de un entorno organizacional favorable en la Empresa.
- d) Contar con un procedimiento de atención justo, que no permita represalias y evite reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantice la confidencialidad de todos los casos. Realizar acciones de sensibilización, así como programas de información y capacitación y cualquier otro que sea necesario, para comunicar y difundir la presente política y los mecanismos o procedimientos que de ella emanen.
- e) Capacitar y sensibilizar a los colaboradores acerca del contenido en la presente política.
- f) Divulgar o difundir de forma eficaz las políticas y las medidas de prevención, generadas en la Empresa.
- g) Proporcionar en el lugar específico de trabajo y puesta en práctica de estos lineamientos, sus principios y la política que finalmente emane de éstos.
- h) Respetar el ejercicio de los derechos del personal y fomentar un principio de no discriminación por raza, etnia, género, religión, discapacidad, edad o cualquier otra situación. La prohibición de discriminación aplica desde el reclutamiento y selección, hasta la capacitación, asignación de proyectos, promociones, tabuladores salariales y condiciones de retiro o despido.
- i) Crear espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de todos los trabajadores y/o empleados. Para ello, se implementa la práctica de retroalimentación positiva continua, para escuchar de forma abierta las propuestas, ideas y opiniones de los colaboradores.
- j) Evaluar la gravedad de las faltas cometidas y las sanciones pertinentes, que pueden ir desde una llamada de atención por escrito, hasta la terminación de la relación laboral con el objetivo de prevenir consecuencias adversas.

- k) Garantizar que las instalaciones del centro de trabajo sean seguras.
- l) Analizar y distribuir correctamente las actividades por puestos de trabajo, manteniendo cargas de trabajo equitativas que evitarán exceder la capacidad de los colaboradores.

Para ello, tanto la distribución de los clientes como de los asuntos de cada uno de los mismos se revisarán con carácter diario en una reunión a primera hora de la mañana, distinguiendo entre los asuntos urgentes o prioritarios y el resto, Y, de ser necesario por la elevada carga de trabajo de esa jornada, se redistribuirán asuntos y/o clientes entre el resto del equipo.

- m) Proporcionar a los colaboradores la capacitación adecuada para el desempeño de sus funciones, considerando la cuestión técnica, en materia de seguridad y para su desarrollo profesional, evitando así la falta de control sobre el trabajo y favoreciendo la planeación coordinada de actividades por desarrollar y favorecer la comunicación asertiva. Para ello, la Empresa se compromete anualmente a revisar con el Colaborador qué cursos de capacitación pueden ser favorables para ambos y facilitarle la asistencia a los mismos.
- n) Evitar interferencia en la relación trabajo- familia, respetando tiempos laborales y familiares, incluyendo casos que se consideren como emergencia familiar.
- o) Promover el liderazgo y las relaciones positivas, tratando con amabilidad y cortesía a todos los compañeros de trabajo, explicando con claridad las funciones a los trabajadores y generando retroalimentación para orientar la eficacia del trabajo, midiendo y reconociendo el desempeño y productividad. Para ello:
- Se implementa la práctica de retroalimentación positiva continua, reconociendo verbalmente el esfuerzo, puntualidad y metas alcanzadas por los colaboradores.
 - Se establecen reuniones presenciales (o a través de videconferencias) continuas de 15 minutos para escuchar de forma abierta las propuestas, ideas y opiniones de mejora del personal y para explicar detalladamente a cada trabajador qué se espera de sus actividades
 - La dirección General estará en todo momento disponible para atender cualquier duda o aclaración acerca de las funciones a desarrollarse, ya sea de manera presencia/verbal o por escrito, comprometiéndose a la atención inmediata.
 - Se celebrarán y compartirán internamente los éxitos del negocio, haciendo partícipe al colaborador de los resultados positivos del esfuerzo conjunto.
- p) Atender y dar solución definitiva a todos los casos que puedan ser identificados como violencia laboral, tales como lo pueden ser: burlas, malos tratos, discriminación, etc.
- q) Asignar a un responsable del seguimiento y prevención de factores de riesgo psicosocial, así como la vigilancia constante de los programas y acciones descritas anteriormente en el presente documento.
- r) Proporcionar la orientación y medios necesarios al alcance de la Empresa en caso de que algún colaborador experimente un acontecimiento traumático severo, con el objetivo de canalizarlo con la ayuda profesional que se requiere, evitando así trastornos y repercusiones mayores.

Para ello, se pondrá a disposición de los colaboradores, y de manera obligatoria al menos cada dos años, un cuestionario en el que se puedan manifestar si estuvieron expuestos a eventos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo (ver Anexo 1).

- s) Los actos de violencia laboral no serán tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable, ya sea cualquier clase de acoso hostigamiento o malos tratos.
- 5.6.1 Para información complementaria, consultar el Anexo 2 “Protocolo para la atención de denuncias del personal en caso de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual” adjunto donde se detallan mecanismos específicos para la prevención, detección, sensibilización, difusión de los factores de riesgo psicosocial, entre otros.

5.7 Responsable de seguimiento y prevención de Factores de Riesgo Psicosocial

- 5.7.1 Se asigna a la Dirección (en su calidad de Persona Consejera o al Comité de Atención y Seguimiento, cuando éste se conforme) como la responsable de velar por el bienestar de los colaboradores en lo relacionado a la prevención de factores de riesgo psicosocial, así como la vigilancia constante de los programas y acciones descritas anteriormente en el presente documento. En caso de faltas, prejuicio, falsedad, mala intención u otros casos en los que se considere pertinente, ésta escalará la situación con los involucrados necesarios para determinar e imponer las acciones extraordinarias que procedan.

5.8 Liderazgo y relaciones en el trabajo

- 5.8.1 Como lo establece el “Procedimiento para la atención de denuncias” contenido en el Anexo 2 “Protocolo para la atención de denuncias del personal en caso de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual” el colaborador también podrá denunciar alguna queja, reclamo o conflicto que se haya generado para que se haga la investigación que corresponda. Derivado de los resultados de la investigación se determinarán las acciones pertinentes.

El procedimiento para realizar una denuncia se detalla en dicho Anexo 2, mismo que será dado a conocer por medio de correos electrónicos, carteles o folletos y capacitación de inducción a todos los colaboradores con el objetivo de generar un ambiente de equidad, respeto y equilibrio, para que los trabajadores puedan realizar sus actividades de manera armoniosa y poder generar una dinámica sana entre los colaboradores y que si surge algún inconveniente entre ellos se pueda resolver de forma pacífica y con respeto.

La Empresa trabajará en conjunto con los colaboradores para evitar discriminaciones, favorecer la comunicación entre ellos y así mismo que la productividad resulte favorable. Es necesario mencionar que constantemente se realizarán campañas y actividades para recordarle a los colaboradores la importancia de los valores, el trabajo en equipo y fomentar la inclusión dentro del lugar de trabajo. Propiciar que todo el grupo, conocidos y desconocidos entre departamentos se involucren y realicen actividades conjuntas que les permitan vivir nuevas experiencias y relacionarse con sus compañeros en un ambiente relajado y neutral por medio de dinámicas de integración que permitirán fomentar la camaradería, la comunicación efectiva y las habilidades de liderazgo.

La Empresa no busca únicamente tener colaboradores “contentos”, sino profesionales realizados en todos los niveles, lo que tendrá como resultado una mejora constante y sostenida en el clima laboral, y el logro de objetivos de la organización.

Se integrarán actividades físicas por medio de juegos y ejercicios en los que se activan de manera conjunta: cuerpo y mente, mientras se trabajan el liderazgo, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la comunicación, así como la superación personal a través del logro de objetivos grupales lúdicos y de esparcimiento. Hoy en día se ha logrado generar una convivencia efectiva integración entre los equipos de trabajo y una mejora en el ambiente laboral.

En materia de capacitación y sensibilización, la Empresa proporcionará pláticas de forma anual, o en caso de que algún acontecimiento que lo amerite, por personal especializado para la identificación y prevención de los factores de riesgo psicosocial, así como la correcta implementación de las medidas de prevención y acciones de control necesarias.

Asimismo, es obligatorio el uso de un lenguaje profesional, respetuoso e incluyente. Queda prohibido el uso de apodos, lenguaje obsceno, comentarios lascivos o bromas que ridiculicen la condición física, cultural o personal de cualquier colaborador. Los líderes y supervisores deben dirigirse a sus equipos con empatía y objetividad y se prohíbe el uso de la autoridad para humillar, insultar o descalificar el trabajo de forma pública.

5.9 Control del trabajo

Anualmente se llevará a cabo una medición del clima laboral la cual sirve como base para determinar la forma de implementar las acciones establecidas en el programa y aquellas competencias blandas que son necesarias de trabajar para involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones, asegurar el éxito de las relaciones laborales y que la productividad laboral fluya de manera correcta.

Se revisará, mediante un formato de evaluación, si los colaboradores llegan a las metas establecidas o no y cuál fue la causa permitiendo detectar la causa exacta, pudiendo ser del colaborador o jefe inmediato. De esta forma se replantearán las metas y objetivos creando planes y estrategias que especificarán los pasos a seguir para este fin.

Para asegurar la precisión de las tareas y evitar la sobrecarga o confusión de roles, la dirección de la Empresa realizará una **revisión anual y obligatoria de las actividades asignadas**. Esta revisión se actualizará de forma inmediata ante cualquier cambio estructural, apertura de una nueva área de práctica jurídica o redistribución de la cartera de clientes, asegurando el consentimiento mutuo y la documentación por escrito del nuevo alcance de sus funciones

Asimismo, la Empresa se compromete a proveer las herramientas y conocimientos necesarios para el correcto desarrollo de las actividades jurídicas y administrativas. Para garantizar que la capacitación sea congruente con las tareas asignadas, la dirección de la Empresa realizará, al menos, una **revisión anual conjunta con los colaboradores** para identificar nuevas necesidades normativas o procesales. Ningún trabajador será obligado a realizar una tarea jurídica o técnica para la cual no haya recibido la inducción o capacitación previa correspondiente.

5.10 Apoyo social

La Empresa realizará actividades de integración, como lo pueden ser: celebración de días festivos, colectas y actividades altruistas, actividades deportivas, concursos, dinámicas de integración de equipos, entre otras.

En caso de que se presenten desastres naturales o contingencias de alto impacto social, la Empresa realizará campañas que pueden ser de recaudación u otras formas de apoyo a las

comunidades afectadas para que quienes lo deseen puedan apoyar en la medida de sus posibilidades.

Las actividades mencionadas anteriormente se publicarán con anticipación mediante el correo electrónico institucional a todos los colaboradores para garantizar la participación de todos, con excepción de aquellas actividades extraordinarias que puedan poner en riesgo la salud de los colaboradores o al centro de trabajo. En esos casos extraordinarios se publicará por medio del correo electrónico institucional las medidas que se tengan que adoptar según la naturaleza del evento.

5.11 Relación trabajo – familia

La Empresa pretende ser justa y cuidadosa de la relación trabajo-familia de todos, por lo que los viernes en la tarde no se trabajará y fuera del horario laboral, en fines de semana o durante periodos vacacionales, no se enviarán mensajes, correos ni solicitudes de trabajo, salvo casos de extrema urgencia que comprometan la continuidad del negocio.

5.11.1 Se pretende que ningún colaborador tenga que trabajar más de las horas que indica su jornada, que corresponden a la de las Leyes y Reglamentos vigentes en la materia. En el caso particular que un colaborador pase por una emergencia familiar que le impida realizar sus funciones y actividades laborales, la Empresa se compromete a dar las facilidades posibles para que dicho evento pueda ser atendido sin repercusiones laborales dando aviso inmediato al jefe inmediato y, posterior a eso, el colaborador podrá retirarse del centro de trabajo. El colaborador tendrá que comprobar, con los medios necesarios, dicho evento al momento de reiniciar sus labores.

5.11.2 En cumplimiento con las disposiciones de la NOM-035, la Empresa implementa de manera permanente las siguientes acciones para asegurar que las responsabilidades laborales no interfieran negativamente con el entorno familiar de los colaboradores:

- Delimitación estricta de la jornada: Se respetan los horarios de entrada y salida pactados en los contratos individuales de trabajo. Queda prohibida la asignación de tareas de último momento al finalizar el turno, salvo emergencias operacionales críticas que pongan en riesgo la continuidad del negocio.
- Derecho a la desconexión digital: Con el fin de salvaguardar el tiempo de descanso y convivencia familiar, no se realizarán llamadas telefónicas ni se enviarán mensajes de texto o correos electrónicos con solicitudes de trabajo fuera del horario laboral establecido. El personal no está obligado a responder comunicaciones laborales en su tiempo libre.
- Programación equitativa y oportuna de descansos: Se garantiza el pleno goce de los días de descanso semanales y los días de descanso obligatorio señalados por la ley, evitando programar juntas o actividades operativas en dichos días.
- Flexibilidad ante emergencias familiares: Se cuenta con un criterio de apoyo mutuo y sensibilidad para otorgar permisos extraordinarios justificados ante situaciones de fuerza mayor (como enfermedades de dependientes económicos directos, trámites escolares o emergencias médicas familiares). Estas ausencias se acordarán directamente con la dirección para redistribuir temporalmente las tareas indispensables.
- Planeación de vacaciones conforme a la ley: Se promueve que el personal ejerza su derecho al periodo vacacional anual de manera continua y programada, permitiendo que la persona planeé con anticipación sus periodos de descanso y esparcimiento familiar.

5.12 Reconocimiento en el trabajo

La Empresa evaluará el desempeño de sus colaboradores por medio de sus reuniones de seguimiento semanales, mensuales o anuales. Dependiendo del resultado, los jefes reconocerán de forma individual el desempeño de los colaboradores, o bien, realizarán ajustes a los planes de trabajo indicando los pasos a seguir necesarios de tal forma que se adapte a la capacidad de los colaboradores y de la Empresa.

5.13 Prevención de violencia laboral

5.13.1 La Empresa tendrá cero tolerancia a aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud. Por ejemplo: uso intencional del poder, amenaza y/o intimidación, contra otra persona o un grupo en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar daño psicológico.

5.13.2 Cualquier forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión se sienta humillada y atacada una o varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de causar afectaciones, así como cualquier forma de acercamiento físico ofensivo y no consentido entre compañeros de trabajo, entre superiores jerárquicos y subordinados, donde la persona acosada reciba tratos no apropiados o consensuados ocasionando que la persona en cuestión se sienta humillada y/o atacada serán revisados por la Dirección General, quien se encargará de tomar las medidas de prevención y acciones de control inmediatas según el acontecimiento específico que se presente.

Los colaboradores podrán denunciar todo acto de violencia laboral por medio de los canales de denuncia que están establecidos y que se mencionan en el Anexo 2. De esta forma, se realizarán los procedimientos necesarios de investigación de acuerdo con el “Procedimiento para la atención de denuncias” ya referido.

La Empresa sensibilizará a los colaboradores realizando difusiones regulares por medio de boletines, pláticas, folletos y/o capacitaciones acerca de la importancia de prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Las difusiones, realizadas a través del correo electrónico institucional, reforzarán además temas importantes como lo son la importancia de los valores, el respeto y el fomento de la inclusión en el trabajo. Complementando lo anterior, la Empresa proporcionará de forma anual una capacitación en la materia que contribuirá a sensibilizar a todos los colaboradores y prevenir los factores de riesgo psicosocial.

6. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

6.2 Obligaciones del Patrón / Dirección:

- Difundir y aplicar esta política (y sus anexos), con las obligaciones que en las mismas se establecen, en el centro de trabajo.
- Esta política se entregará de forma obligatoria a todo colaborador de nuevo ingreso.
- Se realizarán sesiones de sensibilización anuales sobre sesgos inconscientes, diversidad y prevención de la violencia laboral para mandos medios y directivos.
- Respetar los acuerdos de flexibilidad y desconexión digital aquí plasmados.

6.3 Obligaciones de los Colaboradores:

- Informar por escrito al patrón directamente, ya sea a través del correo electrónico institucional o mediante escrito en sobre cerrado y con la firma de acuse de recibo del mismo, haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo. O, en su defecto y sólo ante la imposibilidad de manifestar lo ocurrido por escrito según lo anteriormente indicado, mostrar la incapacidad ante el IMSS que justifique el evento en cuestión. El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s) (ver Anexo 2).
- Desempeñar sus actividades con eficiencia dentro de la jornada laboral para evitar rezagos o la necesidad de prolongar el horario de trabajo.
- Respetar el tiempo de descanso de sus compañeros, absteniéndose de contactarlos por motivos laborales fuera de horario.
- Observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que dispone esta Norma, así como las que establezca el patrón para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.
- Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional.
- Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón para tal efecto y/o a través de la comisión de seguridad e higiene, a que se refiere la NOM-019-STPS-2011, o las que la sustituyan.
- Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.

7. ANEXOS

Anexo 1.- Cuestionario para identificar a las Personas Trabajadoras que fueron sujetas a Acontecimientos Traumáticos Severos (ATS)

Anexo 2.- Manual de Protocolo de Atención a Denuncias de Violencia Laboral, Acoso y Hostigamiento

8. BIBLIOGRAFIA

NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial
Formatos emitidos por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

(Fin de Documento)

En la Ciudad de México, el 13 de marzo de 2026

Almudena Pérez Fontán Membrives
Representante legal de Pérez-Fontán y Aizcorbe, S.C.

GUÍA DE REFERENCIA I. CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE FUERON SUJETAS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

Marca con una "X" la respuesta que consideras que aplica a tu situación.

SECCIÓN I. ACONTECIMIENTO TRAUMÁTICO SEVERO

1. ¿Ha presentado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:
- a. Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?
 - b. Asaltos?
 - c. Actos violentos que derivaron en lesiones graves?
 - d. Secuestro?
 - e. Amenazas?, o
 - f. Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?

SÍ ()

NO ()

Si tu respuesta es "Sí", responde las secciones II, III y IV.

SECCIÓN II. RECUERDOS PERSISTENTES SOBRE EL ACONTECIMIENTO (DURANTE EL ÚLTIMO MES)

1. ¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?
- SÍ () NO ()
2. ¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?

SÍ () NO ()

Si **alguna** de tu respuesta es "Sí", informa por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo. El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).

SECCIÓN III. ESFUERZO POR EVITAR CIRCUNSTANCIAS PARECIDAS O ASOCIADAS AL ACONTECIMIENTO (DURANTE EL ÚLTIMO MES)

1. ¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?

SÍ () NO ()

2. ¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?

SÍ () NO ()

3. ¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?

PÉREZ-FONTÁN Y AIZCORBE

SÍ () NO ()

4. ¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?

SÍ () NO ()

5. ¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?

SÍ () NO ()

6. ¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?

SÍ () NO ()

7. ¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?

SÍ () NO ()

Si **tres o más** de tus respuestas son "Sí", informa por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo. El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).

SECCIÓN IV. AFECTACIÓN (DURANTE EL ÚLTIMO MES)

1. ¿Ha tenido usted dificultades para dormir?

SÍ () NO ()

2. ¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?

SÍ () NO ()

3. ¿Ha tenido dificultad para concentrarse?

SÍ () NO ()

4. ¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?

SÍ () NO ()

5. ¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?

SÍ () NO ()

Si **dos o más** de tus respuestas son "Sí", informa por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo. El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).

ANEXO 2. Manual de Protocolo de Atención a Denuncias de Violencia Laboral, Acoso y Hostigamiento

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL

Este documento establece el procedimiento obligatorio para prevenir, atender y sancionar conductas de violencia laboral, acoso y hostigamiento en nuestra firma. Todo el personal (socios, asociados, pasantes y personal administrativo) queda sujeto a este manual.

Fundamento Legal:

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:** Artículo 1º (Prohibición de discriminación).
- **Ley Federal del Trabajo (LFT):** Artículos 3º, 47 (fracción VIII), 132 (fracción XXXI) y 133 (fracciones XII y XIII).
- **NOM-035-STPS-2018:** Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

2. DEFINICIONES OPERATIVAS

Para efectos de este manual y para evitar ambigüedades en el entorno de Pérez-Fontán y Aizcorbe, S.C. (la "**Empresa**") , se definen los siguientes conceptos:

Acoso Laboral: Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional. Esta se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral.

Acoso Sexual: Forma de violencia en la que, si bien no existe la 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 en uno o varios eventos.

Centro de trabajo: Todo aquel lugar, cualquiera que sea su denominación, en el que se realicen actividades de producción, de comercialización o de prestación de servicios, o en el que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.

Centros de Conciliación: Los Centros de Conciliación de las entidades federativas o el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral, según corresponda.

Hostigamiento Sexual: Ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

Persona Consejera: Persona designada en el centro de trabajo que orientará y acompañará a la presunta víctima de violencia laboral, en caso de que la presunta víctima así lo decida.

Víctima: Persona que ha sido afectada directa o indirectamente al ser objeto de algún

acto de violencia laboral.

Violencia Laboral: Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, 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 su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. La definición de violencia laboral incluye el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual.

3. ESTRUCTURA DE ATENCIÓN INTERNA

Derivado de que en la actualidad sólo cuenta con dos empleados y un socio, y con el fin de estar en posibilidad de reducir la probabilidad de conflicto de interés, la Empresa contará con dos Personas Consejeras, que serán el socio administrador y un abogado, y cuya función es recibir la inquietud inicial, brindar asesoría confidencial, explicar los alcances del manual y ayudar a redactar la queja formal si la persona afectada así lo decide.

La Persona Consejera deberá firmar una carta compromiso (Anexo C) refrendando su apego a los principios rectores de este protocolo, incluyendo la obligación de actualización y capacitación continua en temas relacionados con su actuar en el marco del presente instrumento.

La Persona Consejera tendrá por funciones las siguientes:

- a) Dar atención de primer contacto y asesoría a la presunta víctima sobre vías, instancias y mecanismos para la atención de casos de violencia laboral.
- b) Recibir la queja de cualquier persona trabajadora que le presente el caso.
- c) Orientar y proporcionar información sobre conductas de acoso laboral, hostigamiento sexual y acoso sexual.
- d) Apoyar en el acompañamiento para la atención del caso de violencia laboral, cuando la presunta víctima así lo solicite.
- e) En caso de que se identifique un posible conflicto de interés por parte de alguna Persona Consejera, se deberá comunicar a la otra Persona Consejera o bien al Comité de Atención y Seguimiento, dependiendo del caso que aplique.
- f) Informar sobre el caso ya sea a la segundo Persona Consejera o al Comité de Atención y Seguimiento, según sea el caso, para el análisis del caso y se implementen medidas de protección con base en lo establecido en este Protocolo, en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
- g) Dar seguimiento al caso de violencia, al interior del centro de trabajo y al exterior en caso de que la presunta víctima haya solicitado el acompañamiento en otras instancias y la Persona Consejera esté de acuerdo con desempeñar dichas tareas.
- h) Atender los exhortos o llamados de apoyo por parte del Comité de Atención y Seguimiento.
- i) Determinar el plan de trabajo para la sensibilización y capacitación de los integrantes del comité y del personal del centro de trabajo (ver Anexo).

La Persona Consejera hará las funciones del Comité de Atención y Seguimiento dado que el centro de trabajo tiene menos de diez colaboradores. En el caso de que el centro de trabajo llegue a contar con más de 15 y hasta 30 personas trabajadoras deberá contar con un comité integrado por, al menos 3 representantes de las diversas áreas de responsabilidad.

Asimismo, en la conformación del Comité de Atención y Seguimiento se deberá impulsar la representación de mujeres y hombres de forma equitativa, por lo cual, el comité deberá contar con al menos el 40 % de personas trabajadoras de un mismo sexo.

4. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS DEL PERSONAL EN CASO DE VIOLENCIA LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Objetivo: Establecer las etapas, plazos, lineamientos y responsabilidades institucionales para la recepción, investigación, canalización y resolución de denuncias presentadas por el personal en materia de violencia laboral, acoso sexual y hostigamiento sexual, garantizando un entorno libre de violencia y discriminación.

Alcance: Este procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal de la institución, independientemente de su nivel jerárquico, tipo de contratación, antigüedad o ubicación física.

Paso 1: Primer Contacto y Orientación: recepción

Con el objetivo de garantizar un entorno organizacional favorable y libre de violencia, la Empresa pone a disposición de todo el personal un mecanismo seguro, confidencial y permanente para reportar actos de violencia laboral, acoso, hostigamiento o cualquier práctica contraria a la dignidad de los trabajadores.

El colaborador podrá presentar su queja o sugerencia enviando un correo electrónico a almudena@perezfontan-aizcorbe.com enviando el **Formato de Queja Formal** (ver Anexos), no admitiéndose quejas anónimas para proteger el derecho a la defensa. No obstante, los datos se manejan bajo estricto secreto profesional.

O también podrá acudir con la **Persona Consejera**. Esta entrevista inicial será estrictamente confidencial. Se levantará una minuta de orientación. Si no existen elementos de acoso pero sí un conflicto laboral, se puede canalizar a una mediación voluntaria (siempre y cuando no exista violencia física o sexual).

Si la persona decide proceder, se llenará el **Formato de Queja Formal** (ver Anexos).

- Deberá contener: Datos de identificación (no se admiten quejas anónimas para proteger el derecho a la defensa, pero los datos se manejan bajo estricto secreto profesional), narración cronológica de los hechos, nombre de la persona denunciada y ofrecimiento de pruebas.

Paso 2: Activación de las Medidas de Protección

Recibida la queja, y en un plazo de entre 24 y 48 horas, dependiendo de si la integridad física o psicológica de la víctima corre peligro o no, se dictarán **Medidas de Protección Inmediatas**, tales como:

- a. Acciones de sensibilización a un área en particular.
- b. Reubicación física o cambio de área de la presunta víctima o de la presunta persona agresora.
- c. Cambio de horario de cualquiera de las personas involucradas, con la finalidad de brindar seguridad y confianza en el ambiente.
- d. Autorización para realizar funciones fuera del centro de trabajo.
- e. En caso de considerarse necesario, licencia con goce de sueldo mientras la

PÉREZ-FONTÁN Y AIZCORBE

denuncia esté en investigación.

- f. Otras medidas que a consideración del Comité o de la Persona Consejera coadyuven para la protección de la presunta víctima y del ambiente laboral.

Las medidas de protección se podrán aplicar en cualquier momento del procedimiento, con la finalidad de garantizar la protección de la presunta víctima en el centro de trabajo.

Para la determinación e implementación de las medidas de protección, se deberá atender a los siguientes principios:

- No se deberá prejuzgar la veracidad de los hechos.
- Prevenir posibles actos en los que la presunta persona agresora pudiera tomar represalias contra la presunta víctima.
- Ser empático con las partes y consideraciones del caso.

Asimismo, se podrá conminar a la presunta persona agresora para que se abstenga de conductas de acoso laboral, hostigamiento sexual o acoso sexual.

Paso 3: Investigación y Desahogo de Pruebas

1. **Notificación:** Se le notificará al denunciado sobre la queja en su contra en un plazo de 48 horas, entregándole una copia resumida (protegiendo datos sensibles) para que rinda su contestación en un plazo de 5 días hábiles.
2. **Pruebas:** Se admitirán testimoniales de otros miembros de la Empresa (tales como mensajes de WhatsApp, correos institucionales, bitácoras de acceso o evaluaciones psicológicas externas).
3. **Entrevistas:** Se entrevistará a ambas partes por separado, bajo los principios de presunción de inocencia, no revictimización y perspectiva de género.

Paso 4: Resolución y Dictamen y Sanciones

Se emitirá un dictamen en un plazo máximo de **5 días hábiles** tras concluir las investigaciones. La resolución determinará si la conducta existió o no, y recomendará la sanción.

Las sanciones se aplicarán de acuerdo con la gravedad de la falta:

- **Falta Leve** (ej. Comentarios inadecuados aislados): Amonestación por escrito con copia a su expediente laboral y obligatoriedad de tomar cursos de sensibilización.
- **Falta Grave** (ej. Acoso reiterado, represalias laborales): Suspensión de labores sin goce de sueldo hasta por 8 días.
- **Falta Muy Grave** (ej. Hostigamiento sexual, violencia física, chantaje laboral): **Rescisión inmediata de la relación de trabajo** sin responsabilidad para la Empresa, conforme al artículo 47 de la LFT. En caso de socios, se iniciará el proceso de exclusión conforme a los estatutos de la sociedad.

Fase del Proceso	Acciones Clave	Plazo Máximo
1. Recepción	Presentación de queja, entrevista inicial y llenado de formato oficial.	Inmediato (Día 1)
2. Medidas de Protección	Valoración de riesgo y emisión de órdenes de resguardo o reubicación provisional.	Máximo 24 a 48 horas

PÉREZ-FONTÁN Y AIZCORBE

3. Investigación	Notificación al denunciado, recepción de contestación, desahogo de testimonios y pruebas.	15 días hábiles
4. Dictamen y Sanción	Sesión del Comité, emisión de resolución vinculante y aplicación de medidas disciplinarias.	5 días hábiles posteriores

Fase 5: Seguimiento y No Represalias

Se implementará un monitoreo continuo a los 30, 60 y 90 días naturales posteriores a la resolución para vigilar la efectividad de las medidas adoptadas y garantizar de forma estricta que no ocurran represalias directas o indirectas contra la persona denunciante, testigos o integrantes del Comité.

Garantía de Confidencialidad y Anonimato:

La Empresa garantiza que la identidad de la persona que presenta la queja será estrictamente protegida. La inclusión del nombre en el formato es completamente opcional. Ninguna herramienta digital utilizada rastreará correos electrónicos, direcciones IP ni datos personales del remitente.

6. FORMATOS Y ANEXOS

Anexo A: Formato de Presentación de Queja Interna

(Este formato debe estar disponible de manera física y digital en la Empresa)

Fecha: [Día/Mes/Año]

Nombre de la persona promovente: _____

Puesto/Área: _____

Nombre de la persona denunciada: _____

Puesto/Área del denunciado: _____

Relación de los Hechos (Describa de forma cronológica lo sucedido, incluyendo fechas y lugares):

Pruebas que acompaña (Mensajes, correos, testigos, etc.):

(Firma del Promovente)

Anexo B: Carta de No Represalias

(Documento que firma el denunciado al momento de ser notificado)

Yo, [Nombre del denunciado], tomo conocimiento de la queja interpuesta en mi contra. Me comprometo formalmente a mantener una conducta de absoluto respeto y a **no realizar ningún acto de intimidación, reclamo, modificación de condiciones de trabajo o represalia** directa o indirecta hacia la persona promovente o los testigos del caso. Entiendo que violar esta disposición es causa de rescisión inmediata de mi contrato.

ANEXO C. Ejemplo de Carta Compromiso

C. _____ en mi carácter de Persona Consejera o integrante del Comité de Atención y Seguimiento del centro de trabajo _____ suscribo la presente **Carta Compromiso**, en apego al Protocolo para la Prevenir, Erradicar, Atender y Erradicar la Violencia Laboral (Protocolo) para impulsar un cambio en el centro de trabajo que busque revertir la violencia laboral en el mismo.

Refrendo mi compromiso de actualizarme continuamente en temas relacionados con la materia del Protocolo, así como mi apego a sus principios rectores, los cuales se señalan a continuación:

1. Dignidad y defensa de la persona
2. Ambiente saludable y armonioso
3. Igualdad de oportunidades
4. Confidencialidad
5. Debida diligencia
6. No revictimización

Firmo esta Carta Compromiso a los ____ días del mes de ____ del año 20__.

Anexo D. Ejemplo de Plan de Trabajo

INTRODUCCIÓN

El Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral tiene como propósito el establecimiento de acciones para la implementación de acciones y procedimientos para prevenir, atender y erradicar los casos de violencia laboral incluyendo el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual.

Dentro del Protocolo señala que se deben instrumentar planes de sensibilización y capacitación en los centros de trabajo para todo el personal en temas relacionados con la violencia laboral, por todo el periodo de vigencia del mismo.

Dichos planes de sensibilización y capacitación deberán ofrecerse para todas las personas trabajadoras, sin embargo, deberá ser prioritaria aquella enfocada para las Personas Consejeras y las personas integrantes del Comité de Atención y Seguimiento.

Por lo anterior, se sugiere utilizar como guía los formatos adjuntos para implementar el Plan de Trabajo en el Centro de Trabajo:

1. Formato de Actividades

Instrumento que sirve para indicar las actividades a realizarse en el centro de trabajo para

PÉREZ-FONTÁN Y AIZCORBE

el personal del centro de trabajo. Estas actividades abarcan la comunicación, la capacitación y la sensibilización respecto del protocolo.

Entre las actividades que se pueden desarrollar, se encuentran talleres, pláticas, cursos, foros, conferencias, entre otras de acuerdo a las necesidades del centro de trabajo.

2. Matriz de Seguimiento de Actividades

Formato que concentra el tipo de actividad y el tema dado en las comunicaciones, capacitaciones y actividades de sensibilización, junto con la persona responsable de su desarrollo, con base en la información derivada del Formato de Actividades (Cuadro I).

3. Cronograma

Herramienta que ayuda a planificar las actividades a lo largo del año.