

2023 - 2025

NUTRICIÓN Y VANGUARDIA DE MÉXICO



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL
SEGÚN LA NORMA OFICIAL MEXICANA

NOM - 035 - STPS - 2018

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.
IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN

Lipodrene
NUTRICIÓN PROFESIONAL

Purely Organics®

TESTROL
NUTRICIÓN PARA HOMBRES

**MUSCLE
GOODNESS**
NUTRICIÓN DEPORTIVA ESPECIALIZADA

1. Introducción

Este protocolo se ha diseñado con el objetivo primordial de garantizar que NUVAMEX cumpla de manera estricta y sistemática con las disposiciones de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Esta Norma, promulgada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México, es crucial para el cuidado del ambiente laboral y el bienestar de nuestros trabajadores, ya que se centra en la identificación, prevención y manejo de los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial pueden incluir una variedad de situaciones y condiciones laborales, tales como el estrés relacionado con el trabajo, la falta de apoyo en el ambiente laboral, horarios de trabajo extenuantes o conflictos interpersonales en el trabajo. Si no se manejan de manera adecuada, estos factores pueden tener un impacto significativo en la salud y el rendimiento de nuestros empleados.

En este protocolo, describiremos las medidas que implementamos para cumplir con cada uno de los requisitos de la NOM-035. Estas medidas incluyen procedimientos para la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales, estrategias para la prevención de estos riesgos, y métodos para manejar y mitigar los efectos de los riesgos cuando ocurran.

Es fundamental que todo el personal de la empresa entienda la importancia de este tema y cómo puede contribuir a un entorno de trabajo saludable y positivo. Al implementar este protocolo, nuestra empresa no solo cumple con las regulaciones establecidas por la NOM-035, sino que también demostramos nuestro compromiso con el bienestar de nuestro personal. Reconocemos que nuestros empleados son nuestro recurso más valioso, y estamos dedicados a proporcionar un ambiente de trabajo que apoye su salud y su proyecto de vida, así como la promoción de un clima laboral sano.

Para Nutrición y Vanguardia de México (NUVAMEX) establecer un protocolo de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 es de suma importancia para el desarrollo de la cultura organizacional y el clima laboral. Entre las principales ventajas se encuentran las siguientes:

- **Salud Mental y Bienestar de los Empleados**

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, como el estrés laboral, la violencia y el acoso, pueden tener un impacto significativo en la salud mental y física de los empleados. Un protocolo puede ayudar a identificar, prevenir y gestionar estos riesgos, mejorando así el bienestar general de los trabajadores.

- **Productividad y Rendimiento**

Un entorno de trabajo saludable y positivo puede mejorar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede aumentar su productividad y rendimiento. Al gestionar los factores de riesgo psicosocial, las empresas pueden asegurarse de que sus empleados estén en condiciones óptimas para realizar su trabajo.

- **Cumplimiento Legal**

La NOM-035-STPS-2018 es una normativa legal en México, y su incumplimiento puede dar lugar a sanciones y multas para la empresa.

- **Reputación Corporativa**

Las empresas que demuestran un compromiso con el bienestar de sus empleados pueden mejorar su reputación y atractivo para los clientes, los inversionistas y los talentos potenciales. Esto puede dar a la empresa una ventaja competitiva en el mercado.

- **Retención de Empleados**

Un entorno de trabajo que se preocupa por la salud mental y el bienestar de sus empleados puede contribuir a una mayor retención de empleados. Los empleados que se sienten valorados y respaldados son menos propensos a buscar empleo en otro lugar.

- **Prevención de Conflictos Laborales**

Al identificar y abordar proactivamente los factores de riesgo psicosocial, las empresas pueden prevenir conflictos y tensiones laborales que pueden surgir de estos problemas.

2. Campo de aplicación

De acuerdo a la NOM- 035 para centros de trabajo en los que laboren hasta quince trabajadores deberán cumplir con lo dispuesto por los numerales 5.1, 5.4, 5.5, 5.7, 8.1 y 8.2 de la presente Norma.

5.1 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, y
- c) La promoción de un entorno organizacional favorable.

5.4 Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, con base en lo dispuesto por el Capítulo 8 de la presente Norma.

5.5 Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa.

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:

a) Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación;

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, y

c) Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

8.2 Las acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, referidas en el numeral anterior, deberán considerar lo siguiente:

a) En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo deberán incluir:

1) Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;

2) Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;

3) Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores;

4) Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten, y

5) Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos

organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique;

b) Respecto a las cargas de trabajo deberán contener:

1) Revisión y supervisión que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación;

2) Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados, y

3) Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;

c) En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender:

1) Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;

2) Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y

3) Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones;

d) En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan:

1) Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patronos para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;

2) Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo;

3) Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y

4) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;

e) En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:

1) Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan;

2) Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;

3) Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y

4) Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;

f) Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan:

1) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;

2) Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y

3) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;

g) En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:

1) Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;

2) Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, y

3) Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral;

h) En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:

1) El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo;

2) Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores, y

3) Los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño, e

i) Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:

1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;

2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y

3) Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

3. Objetivo

Establecer procedimientos claros y definidos para identificar y gestionar los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno de trabajo favorable, en conformidad con la NOM-035-STPS-2018.

4. Líneas de acción

4.1 Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

Se llevarán a cabo evaluaciones periódicas para identificar posibles factores de riesgo psicosocial, utilizando herramientas como cuestionarios o encuestas, y entrevistas centradas en la evaluación del clima laboral, conciliación trabajo-familia (proyecto de vida) y las acciones implementadas para eliminar prácticas de discriminación y violencia.

4.2 Promoción de un entorno de trabajo favorable

Se implementarán estrategias para fomentar un ambiente de trabajo positivo y de respeto mutuo, como protocolos, manuales, capacitaciones, actividades de integración.

4.3 Prevención de los factores de riesgo psicosocial

Se proporcionará formación y apoyo para manejar el estrés laboral y se harán ajustes en la organización del trabajo para prevenir el estrés laboral excesivo, como ajustes en los perfiles de puesto y diagramas de procesos rutinas de activación, respiraciones estabilizadoras, promoción de comida saludable, entre otras.

4.4 Orientación al personal respecto a los factores de riesgo psicosocial

Se establecerá un sistema para gestionar las quejas y/o solicitud de orientación en temas relacionados con estrés laboral, balance trabajo-familia, discriminación, violencia, acoso y hostigamiento. Las quejas se atenderán dentro de un proceso neutral, objetivo y apegado a las normativas a través de la conformación de un Comité de Ética.

5. Acciones correctivas

En caso de identificar factores de riesgo psicosocial, se tomarán las siguientes acciones correctivas:

5.1 Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial

Los empleadores deben implementar medidas y acciones para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial. Esto puede implicar la realización de evaluaciones y encuestas para identificar problemas como el estrés laboral, la violencia en el trabajo, y las condiciones de trabajo que pueden afectar la salud de los trabajadores. Se puede incluir la mejora de las condiciones de trabajo, el fomento de un equilibrio entre la vida laboral y personal, y la implementación de políticas de tolerancia cero hacia el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

5.2 Prevención de los Factores de Riesgo Psicosocial

Los empleadores deben desarrollar e implementar medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial. Esto puede incluir la revisión de las condiciones de trabajo, la implementación de políticas para prevenir la violencia laboral como firma de códigos de ética e integridad, difusión del reglamento interno de trabajo y de manuales y protocolos, así como la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

5.3 Promoción de un Entorno Organizacional Favorable

La empresa debe promover un ambiente de trabajo que contribuya al desarrollo del trabajador y al logro de los objetivos de la organización. Esto puede incluir el fomento de la comunicación, el respeto y la colaboración entre los trabajadores, así como la promoción de la participación de los trabajadores en la toma de decisiones para los procesos de mejora continua y la promoción de un clima laboral positivo.

5.4 Atención a los Trabajadores Afectados

La organización debe proporcionar apoyo a los trabajadores que hayan experimentado acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo, o que presenten síntomas relacionados con los factores de riesgo psicosocial. Esto puede incluir asesoramiento, servicios de salud mental, y gestión de tiempo, cuando sea necesario. Todo lo anterior, basado en las normativas y legislaciones vigentes de los Estados Unidos Mexicanos.

Estos acontecimientos traumáticos pueden variar dependiendo del tipo de trabajo y del contexto, pero generalmente incluyen situaciones como:

- **Accidentes Laborales Graves**

Esto puede incluir lesiones graves o incluso la muerte de un compañero de trabajo en el lugar de trabajo.

- **Situaciones de Violencia**

Esto puede implicar ser víctima o testigo de violencia física o verbal en el lugar de trabajo. También puede incluir situaciones de acoso laboral o sexual.

- **Situaciones de Crisis**

Esto podría incluir desastres naturales, incendios, explosiones u otros eventos significativos que ocurren en el lugar de trabajo y que ponen en peligro la vida o la salud de los trabajadores.

- **Amenazas a la Seguridad Personal**

Esto podría incluir amenazas de violencia de un cliente, un compañero de trabajo, un superior o un intruso.

5.5 Registro de Información:

La empresa debe mantener registros detallados de todas las acciones tomadas para cumplir con la norma. Esto incluye los resultados de las evaluaciones de riesgo, las medidas de prevención implementadas, y cualquier incidente relacionado con factores de riesgo psicosocial.

Los registros y el expediente de cada empleado, deben mantenerse de manera segura y confidencial, además de estar disponibles para ser revisados por las autoridades competentes si es necesario. El periodo de conservación de los registros puede variar según los lineamientos de la organización, pero la norma sugiere que se mantengan durante al menos un año después de su creación.

6. Revisión

Este protocolo se revisará y actualizará periódicamente para asegurar su efectividad y su conformidad con la NOM-035-STPS-2018.

Bibliografía

Diario Oficial de la Federación. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Consultado 09 de junio de 2023. Referenciado de: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). (2018). Guía de Referencia I. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial. México: STPS.

Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). (2019). Prevención de Factores de Riesgo Psicosocial. México: IMSS.