

GACETA DE DERECHOS HUMANOS

Órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

2020. "Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense".



SUMARIO

MANUAL DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SANCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES, PRÁCTICAS OPUESTAS AL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE.

Año XV Número 280 13 de noviembre de 2020

Dr. Nicolás San Juan 113, Colonia Ex Rancho Cuauhtémoc, Toluca,
Estado de México.



**MANUAL DE PREVENCIÓN,
ATENCIÓN Y SANCIÓN DE LOS
RIESGOS PSICOSOCIALES,
PRÁCTICAS OPUESTAS AL ENTORNO
ORGANIZACIONAL FAVORABLE.**

Manual de Prevención, Atención y Sanción de
los Riesgos Psicosociales, Prácticas
Opuestas al Entorno Organizacional
Favorable

PRESENTACIÓN

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, funge como un organismo público autónomo que vela por la protección, observancia, respeto, garantía, estudio, promoción y divulgación de los derechos humanos de las y los habitantes del Estado de México, así como de las mexicanas, mexicanos, extranjeras y extranjeros que se encuentran transitando por nuestra entidad federativa.

Asimismo, esta Defensoría de Habitantes se preocupa por salvaguardar y proteger la dignidad humana de sus servidoras y servidores públicos a través de este Manual de Prevención, Atención y Sanción de los Riesgos Psicosociales, prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable que tiene como prioridad el responder aquellas exigencias institucionales, enfocadas a generar vías de solución garantizándole a la persona la debida atención y diligencia.

El impacto de los riesgos psicosociales y del estrés relacionado con el trabajo, afecta cada vez a las personas en todas las profesiones; en este complejo contexto, el lugar de trabajo es una fuente importante de riesgos psicosociales y al mismo tiempo, un lugar idóneo para tratarlos y proteger la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

Los factores de riesgo psicosocial, son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, estrés grave derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo o actos de violencia laboral al trabajador por el trabajo desarrollado; cabe señalar que los factores psicosociales en el trabajo, consisten en interacciones entre el trabajador, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, así como las capacidades que tiene, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo, todo esto, puede influir en su salud, en su rendimiento y en su satisfacción laboral.

Es por lo anterior que, con la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México contará con un entorno organizacional favorable, promoviendo el sentido de pertenencia del personal, formándolos para la adecuada realización de tareas encomendadas, definiendo de forma precisa las responsabilidades, promoviendo la participación proactiva y comunicación entre las personas servidoras públicas, distribuyendo adecuadamente las cargas de trabajo, aplicando jornadas laborales reguladas conforme a la Ley, así como evaluando y reconociendo el desempeño de quienes integran este Organismo.

Asimismo, a través de diversos instrumentos para la mejor toma de decisiones en cuanto a las medidas de prevención y control, se identificarán los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno laboral; se dará seguimiento a las personas expuestas a acontecimientos traumáticos severos, canalizándolas para su atención a través de la institución de salud correspondiente; se identificará al

Manual de Prevención, Atención y Sanción
de los Riesgos Psicosociales, Prácticas
Opuestas al Entorno Organizacional

Favorable

personal expuesto a violencia laboral a través de exámenes y/o evaluaciones clínicas o psicológicas, cuando la o el trabajador así lo solicite y se compruebe su exposición a través de la identificación del riesgo psicosocial que le afecte.

Cabe señalar que la implementación de esta Norma, es una responsabilidad compartida entre el personal y el Organismo, dado que se contemplan obligaciones de los trabajadores y obligaciones de los empleadores.

Manual de Prevención, Atención y Sanción de
los Riesgos Psicosociales, Prácticas
Opuestas al Entorno Organizacional
Favorable

MARCO JURÍDICO:

INTERNACIONAL

Declaración Universal de Derechos Humanos.

Convenios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT):

- Sobre el trabajo forzoso, 1930 (Número 029)
- Sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948. (Número 087)
- Sobre igualdad de remuneración, 1951 (Número 100)
- Sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (Número 105)
- Sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (Número 111)
- Sobre la edad mínima, 1973 (Número 138)
- Sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (Número 182)

NACIONAL.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley Federal del Trabajo.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Código Penal Federal.

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Norma Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial. Identificación, análisis y prevención.

ESTATAL.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Código Penal del Estado de México.

Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.

MANUAL DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SANCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES PRÁCTICAS OPUESTAS AL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE.

Capítulo 1 Generalidades

El **Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo -RFSST** entró en vigor a partir de febrero de 2015. En dicho instrumento normativo se establecen obligaciones por parte de los Directivos para con las y los servidores públicos, relacionadas con la prevención de los factores de riesgo psicosocial, violencia laboral así como la promoción de un Entorno Organizacional Favorable para cada centro de trabajo.

Derivado del RFSST, con fecha 20 de octubre de 2018 fue publicada la **NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo -Identificación, análisis y prevención**, estableciendo que entraría en vigor parcialmente el 20 de octubre de 2019 y de manera total, el 20 de octubre de 2020.

1. El objetivo de la NOM-035 es 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.
2. El presente Manual será aplicable para las servidoras y los servidores públicos siguientes:
 - a) Personal operativo
 - b) Personal de Enlace y Apoyo Técnico
 - c) Personal de mandos medios
 - d) Personal de mandos superiores
 - e) Personal por honorarios
 - f) Personal por tiempo u obra determinada
3. Para los efectos del presente Manual, además de las definiciones establecidas en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, se entenderá por:
 - a. **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 a las y los servidores públicos, por el trabajo desarrollado.

- b. **Acompañamiento:** Es el apoyo personal, directo y especializado que a petición de parte de la presunta víctima de factores de riesgo psicosocial, debe recibir de la Dirección de Recursos Humanos para dar seguimiento a los procedimientos y procesos legales que se deriven de una denuncia.
- c. **Entorno Organizacional Favorable:** aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de las y los servidores públicos a la Institución.
- d. **Capacitación:** Al proceso por el cual las personas servidoras públicas son inducidos, preparados y actualizados para el eficiente desempeño de sus funciones y su desarrollo profesional;
- e. **CODHEM:** Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
- f. **Órgano Interno de control:** Al Órgano Interno de Control de la CODHEM;
- g. **Persona servidora pública:** A toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión, de cualquier naturaleza, en la CODHEM.
- h. **Perspectiva de género:** A la visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres, en la que se propone la eliminación de las causas de opresión de género como la desigualdad, injusticia y jerarquización de las personas, basadas en el género; que promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres, y que contribuye a construir una sociedad en la cual las mujeres y los hombres tengan el mismo valor e igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social, en los ámbitos de toma de decisiones;
- i. **Noticia de hechos:** Al acto a través del cual se hacen del conocimiento a la Dirección de Recursos Humanos conductas probablemente constitutivas de factores de riesgos psicosociales.
- j. **Presunta víctima:** A la persona que ha sido afectada directa o indirectamente en su esfera jurídica al ser sujeta de una presunta conducta constitutiva de factores de riesgos psicosociales.

k. **Primer contacto:** Al momento en que la presunta víctima, expone su caso, preferentemente, ante la Dirección de Recursos Humanos, recibiendo la orientación y atención sobre las vías e instancias en dónde se dará seguimiento a su caso;

4. Difundir y proporcionar información a las y los servidores públicos sobre:

a) Los mecanismos para presentar denuncias por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.

Y se obliga a llevar los registros sobre:

b) Los nombres de las y los servidores públicos a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial o acontecimientos traumáticos severos.

5. Por lo que respecta a las y los servidores públicos, queda plasmado en dicha NORMA las obligaciones que les corresponden, señalando lo siguiente:

- Obligaciones de las y los servidores públicos

- Observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que dispone esta Norma, así como las que establezca el centro de trabajo para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable.
- Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el centro de trabajo 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.

6. NOM-035 se establece que los centros de trabajo deberán implementar:

- Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial y promoción del entorno organizacional favorable.
- Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, así como para la promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deberán:
 - ✓ Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de denuncias por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.

Por todo lo anterior, se informa por medio del presente Manual de Prevención, Atención y Sanción de los Riesgos Psicosociales Prácticas Opuestas al Entorno Organizacional Favorable de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, que podrán realizar denuncias a través de los mecanismos que existen para tal efecto, en el área de la Dirección General de Administración y Finanzas a través de la Dirección de Recursos Humanos, cuando sientan que están siendo expuestos(as) a los siguientes factores de riesgo psicosocial:

- a) **Condiciones en el ambiente de trabajo.** Cuando existan condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen de las y los servidores públicos un esfuerzo adicional de adaptación;
- b) **Las cargas de trabajo.** Cuando las exigencias que el trabajo impone a las y los servidores públicos excedan su capacidad, ya sea de forma cuantitativas, cognitivas o mental, emocional, de responsabilidad, así como cuando existan cargas contradictorias o inconsistentes;
- c) **Falta de control sobre el trabajo.** Cuando exista insuficiente control sobre el trabajo, el cual consiste en inexistentes o escasas posibilidades que tienen las y los servidores públicos para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades, brindar su iniciativa y autonomía, hacer uso y desarrollo de sus habilidades y conocimientos, participar en el manejo del cambio, así como de recibir la capacitación que le permita tener la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Este factor de riesgo sólo aplica en aquellos procesos y/o actividades en los que se requiere toma de decisiones y la o el servidor público cuenta con conocimientos y experiencia necesaria para tal efecto;

- a) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y/o en las Condiciones Generales de Trabajo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Cuando éstos representen una exigencia de tiempo laboral que se hace a las y los servidores públicos en términos de la duración y el horario de la jornada, ya que se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y sin medidas de prevención y protección de las y los servidores públicos que permitan detectar afectación de su salud, de manera temprana;
- e) Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe 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;
- f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo: Cuando se presenta lo siguiente:

- 1) Liderazgo negativo en el trabajo, el cual hace referencia al tipo de relación que se establece entre el superior jerárquico o, sus representantes y las y los servidores públicos, 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, y
- 2) Relaciones negativas en el trabajo, es decir, cuando la interacción que se establece en el contexto laboral abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y cuando se presenta un deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social;

De igual manera, las y los servidores públicos podrán presentar una denuncia cuando considere que está expuesto a actos contrarios al Entorno Organizacional Favorable y el cual se presenta en las siguientes circunstancias:

- a) Cuando no se realicen prácticas que promuevan el sentido de pertenencia de las y los servidores públicos a la CODHEM;
- b) Cuando la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas sea insuficiente o inadecuada;
- c) Cuando no exista una adecuada participación proactiva y comunicación entre las y los servidores públicos;
- d) Cuando la distribución de cargas de trabajo no sea adecuada, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- e) Cuando no exista una adecuada evaluación y el reconocimiento del desempeño;
- f) Cuando no exista suficiente, oportuna y precisa información para el desempeño de sus tareas;
- g) Cuando no exista una adecuada comunicación con sus superiores, homólogos y colaboradores(as) en el Centro de Trabajo;
- h) Cuando no exista suficiente capacitación y adiestramiento para el desempeño de las tareas;
- i) Cuando no exista un adecuado equilibrio en la relación trabajo – familia, y
- j) Cuando exista insuficiente apoyo social y no se propicie éste en el Centro de Trabajo.

En todos los casos anteriores y desde luego tomando en cuenta las posibilidades reales del Centro de Trabajo, las y los servidores públicos podrán presentar una denuncia para que los aspectos arriba enunciados sean gestionados en forma adecuada y expedita y transparente, privilegiando siempre el diálogo y la concertación.

PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SANCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES PRÁCTICAS OPUESTAS AL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE.

Capítulo II

ACCIONES ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN

1. Se deberán realizar, al menos, las siguientes acciones para prevenir los riesgos psicosociales y las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable al interior de la CODHEM.

- a) Realizar al menos cada dos años un diagnóstico de la situación del entorno laboral, aplicando las guías de referencia I y III (adjuntos en el apartado de anexos) para el caso de la CODHEM.
- b) Brindar apoyo y seguimiento si se detecta a una persona que haya vivido algún evento traumático severo.
- c) Realizar campañas de difusión para prevenir y erradicar los riesgos psicosociales y las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.
- d) Garantizar al personal, que la denuncia presentada ante Recursos Humanos, no constituirá una causa de despido ni tendrá represalia alguna.

Capítulo III

ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

2. El personal adscrito a Recursos Humanos deberá:

- a) Poder identificar de los Factores de Riesgos psicosocial en el trabajo donde se tendrá que considerar lo siguiente: que las condiciones de trabajo no sean peligrosas, inseguras o deficientes; que las cargas de trabajo que se impone al personal no excedan sus capacidades; que el personal tenga control sobre su trabajo y pueda tomar decisiones; que las jornadas de trabajo y rotación e turnos no excedan lo establecido a la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y/o en las Condiciones Generales de Trabajo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; que exista un equilibrio entre la vida laboral y familiar; que no imperen liderazgos y relaciones negativas en el ámbito laboral, y que no haya violencia laboral dado que afecta la integridad y dignidad de la persona.

Capítulo IV

PRIMER CONTACTO DE ATENCIÓN

SECCIÓN PRIMERA

VÍAS E INSTANCIAS COMPETENTES

3. Las presuntas víctimas podrán interponer su denuncia ante las autoridades competentes en relación a los riesgos psicosociales y a las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable, a través de la vía que consideren más propicia, para el área de Recursos Humanos podrán brindar la orientación respectiva.

4. La presunta víctima podrá interponer la denuncia directamente ante el Órgano Interno de Control, en cuyo caso, podrá elegir si desea ser orientada y acompañada por el personal de Recursos Humanos.

5. Dejando a salvo los derechos de las víctimas, se les asesorará para que puedan ejercitarlos en otras vías, ante las instancias competentes señaladas en la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México, en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios y en el Código Penal del Estado de México, siendo las siguientes:

- a) Salas regionales o Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje; y
- b) Fiscalía General de Justicia del Estado de México, a través de sus Agencias del Ministerio Público.
- c) Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

SECCIÓN SEGUNDA PRIMER CONTACTO

6. El primer contacto que brinden en Recursos Humanos abarcará cuando menos, las etapas siguientes:

- a) Recepción de la noticia de hechos;
- b) Primera entrevista, y
- c) Seguimiento y/o acompañamiento.

SECCIÓN TERCERA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

7. Las personas integrantes del área de Recursos Humanos, al recibir la noticia de hechos deberán actuar de la forma siguiente:

- a) Se conducirán con perspectiva de género y no discriminación.
- b) Generarán confianza en las presuntas víctimas al exponer los hechos;
- c) Respetarán la libertad de expresión de sentimientos, sin pronunciar juicios de valor;
- d) Serán empáticas ante la situación que enfrenta la presunta víctima;
- e) Mostrarán tranquilidad y proyectarán seguridad;
- f) Mantendrán equilibrio entre distancia y cercanía emocional;
- g) Transmitirán mensajes claros, mediante lenguaje accesible y simple;
- h) Expresarán con pertinencia el alcance de su función y del acompañamiento que puede brindar;
- i) Salvaguardarán la información proporcionada por la presunta víctima en términos de lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios y demás normativa aplicable de la materia, y
- j) Actuarán con imparcialidad.

8. Las personas servidoras públicas del área de Recursos Humanos que brinden atención de primer contacto a las presuntas víctimas deberán contar con:

- a) Estudios de nivel superior, preferentemente en la licenciatura en derecho o psicología (según sea el caso).
- b) Conocimientos y sensibilidad en perspectiva de género.
- c) Capacidad de escucha activa y empatía;
- d) Capacidad en la toma de decisiones inherentes a sus atribuciones;
- e) Capacidad para trabajar en equipo;
- f) Capacidad de negociación y manejo de conflictos; y
- g) Habilidad para la comunicación efectiva y asertiva.

9. Las funciones del personal del área de Recursos Humanos, en la aplicación del presente Manual, son las siguientes:

- a) Brindar atención de primer contacto y, en caso de urgencia, auxiliar a la presunta víctima, a fin de que reciba la atención especializada pertinente;

- b) Facilitar la información de manera oportuna, completa, clara y precisa, a las personas que les consulten sobre factores de riesgos psicosociales y prácticas opuestas al entorno favorable, observando las rutas de atención en materia administrativa, laboral y penal, así como orientarlas sobre las instancias que son competentes para conocer los hechos;
- c) Acompañar a la presunta víctima, si así lo solicitará ésta, ante la instancia competente para que sea recibida su denuncia.
- d) Dar seguimiento cuando sea autorizado por la parte denunciante, desde el inicio del procedimiento de responsabilidad administrativa hasta la resolución y sentencia definitiva.

Métodos de conciliación: basados principalmente en los intereses y necesidades de la persona quejosa y específicamente o mayoritariamente para los casos de Factores de riesgos psicosocial **que se consideren no graves** conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

10. Durante el primer contacto, se examinará si la presunta víctima necesita de auxilio o intervención de especialistas como personal médico, psicólogo, jurídico o cualquiera que requiera, por lo que se establecerá un vínculo de coordinación con otras dependencias y organismos auxiliares competentes que brinden la atención.

Capítulo V

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE LA NOTICIA DE HECHOS Y SU SEGUIMIENTO

SECCIÓN PRIMERA

PRESENTACIÓN DE LA NOTICIA DE HECHOS

- 11.** La noticia de hechos ante el área de Recursos Humanos se puede presentar:
- a) **Personalmente**, en el espacio designado para tal efecto en las oficinas destinadas a Recursos Humanos.
 - b) **Mediante escrito libre**, que contenga datos de contacto y firma autógrafa;
 - c) **Vía correo electrónico que para tal efecto utilice el área de Recursos Humanos o a través de buzón designado para tal circunstancia**, que contenga datos de contacto.
 - d) **Vía telefónica** a los números designados a la oficina de Recursos Humanos.

SECCIÓN SEGUNDA ATENCIÓN DE LA NOTICIA DE HECHOS

12. Para la atención de la noticia de hechos, se deberán cumplir los principios de confidencialidad, imparcialidad y privacidad.

Sin perjuicio de la vía en la que se presente la noticia de hechos, Recursos Humanos procurará realizar, cuando menos, una entrevista que deberá desarrollarse bajo las directrices siguientes:

- a) En el espacio designado por Recursos Humanos para las entrevistas, que deberá ser un lugar discreto donde no se presenten interrupciones, asegurando la confidencialidad de la entrevista y de la información proporcionada.
- b) Existiendo la posibilidad de grabar la entrevista siempre y cuando se informe a la persona entrevistada y ésta lo autorice o a través de los formatos destinados para el efecto y minuta de trabajo.
- c) Hacer lo posible para que la presunta víctima esté cómoda y pueda sentir que: no se le culpa por el supuesto hecho violento; se le escucha; no se llega a conclusiones prematuras o se anticipan ciertas respuestas; puede confiar en una investigación completa y justa; no se le trata con estereotipos de género; y que se busca equilibrar una posible situación de desventaja.
- d) No se podrá juzgar la situación y deberá actuarse de manera imparcial.
- e) No se proferirán expresiones que tengan como efecto poner en duda los hechos que refiere la presunta víctima o la persona denunciante, así como la posibilidad de que hubiesen sido realizados por las personas a quienes se los atribuye y su condición como probablemente constitutivos de sobre factores de riesgos psicosociales y prácticas opuestas al entorno favorable.
- f) Si la presunta víctima no está lo suficientemente cómoda para relatar los detalles, se le debe dar la posibilidad de redactar una narración detallada de los hechos.
- g) Si la persona denunciante o presunta víctima lo solicita, podrá estar acompañada de una persona de su confianza.

13. La presunta víctima o persona denunciante podrá recibir la atención profesional en materia jurídica y psicológica.

SECCIÓN TERCERA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE LA NOTICIA DE HECHOS

14. Cuando la denuncia es recibida telefónicamente, se le escucha con atención sin interrupciones hasta que la persona concluya, se le explica el procedimiento a seguir, si acepta, se procede a tomarle los datos, se le citará para entrevistarla

personalmente en un lapso no mayor a 24 horas hábiles o a conveniencia de la presunta víctima.

15. Cuando la denuncia es remitida por correo electrónico, se verifica si la persona presuntamente afectada señaló teléfono, si es así, se contacta de inmediato, de lo contrario se contesta el correo pidiéndole sus datos y proponiéndole hora y fecha, en un lapso no mayor a 24 horas hábiles, para la entrevista personal o bien se le sugiere comunicarse telefónicamente para concertar entrevista personal de acuerdo a su conveniencia.

16. Cuando se presenta la denuncia de forma personal, inmediatamente es atendida por una o un integrante del área de Recursos Humanos.

La entrevista se llevará a cabo por una o un integrante del área de Recursos Humanos, quien podrá intervenir si tiene algún comentario relevante para fortalecer la entrevista, preferentemente que cuente con formación en Derecho, debiendo tomar los datos y la declaración. La entrevista durará el tiempo que ésta requiera.

- a) En la entrevista, se llenará el formato de denuncia con la información proporcionada por la persona ofendida, desde los datos personales hasta la declaración de los hechos; se le informa que podrían solicitarle durante el proceso pruebas para integrarlas a la denuncia. En caso de tener testigos, proporcionará sus nombres para entrevistarlos, informándole que ello ayudará a que la integración sea lo más ágil posible. De ser necesario se solicitará el apoyo de alguna persona de la institución que sea de la confianza de la presunta víctima, a quien decida participar en la averiguación, garantizándole que su intervención será confidencial.
- b) Se le informa a la persona que podrá ser atendida por un especialista en psicología que, a preferencia de la presunta víctima, podría ser servidor o servidora pública de la CODHEM, de contarse con un Licenciado o Licenciada en Psicología, o ser remitida a los servicios brindados por CEMYBS o el ISSEMYM, para que valore su estado emocional y le ayude a superar algún daño que haya sufrido por la agresión recibida y que de ser necesario recibirá las terapias que la persona profesional determine, de igual forma se le informa a detalle las vías a seguir, que son la administrativa, la laboral o la penal; la persona ofendida tendrá la libertad de decidir por cual vía actuar.

Intervención jurídica: La intervención jurídica deberá comprender lo siguiente:

- Una atención con perspectiva de género,
- Sensibilidad sobre el tratamiento de víctimas y la búsqueda de eliminación de situaciones asimétricas o discriminatorias.

- Información suficiente sobre los derechos de la presunta víctima y las vías legales de actuación y defensa.
- Orientación sobre los medios de prueba reconocidos en la legislación vigente.
- Orientación sobre la forma de presentar testigos ante las instancias competentes.
- Apoyo para asistir a la consulta de los expedientes administrativos o jurisdiccionales.

Se brindará asesoría jurídica general y objetiva respecto a cada procedimiento que puede iniciar, ya sea penal, administrativo o laboral, explicándole de manera precisa con lenguaje sencillo y accesible; estableciendo una relación de confianza encaminada a fortalecer la toma de decisiones de la presunta víctima, cuidando en todo momento que los argumentos proporcionados no generen en ella la intención de desistimiento, ya que el principal objetivo será brindar a la presunta víctima las herramientas necesarias con la finalidad de que ejerza sus derechos y tenga acceso a la justicia.

Al finalizar esta etapa se debe de contar con un expediente integrado por:

- Noticia de Hechos: la cual contendrá los mayores datos posibles de la probable víctima incluyendo los laborales como lugar de trabajo o adscripción; también comprenderá su declaración firmada; si hay negativa de firma, quedará asentado en la misma.
- Aportaciones de la presunta víctima: Puede ser el nombramiento de testigos y sus declaraciones o los elementos de prueba consistentes en documentos, grabaciones, correos, etc.
- Expediente de las partes.
- Reporte de si se remitió a ayuda psicológica o social.
- En su caso, demás elementos que se consideren necesarios.

17. El área de Recursos Humanos integrará un expediente con número progresivo en relación a cada uno de los casos de los que tengan conocimiento, con los registros y las constancias que de ellos se deriven.

18. El área de Recursos Humanos dará por concluido el expediente si la persona solicitante no da seguimiento a su asunto en un plazo de 30 días sin causa justificada.

Capítulo VI INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN

SECCIÓN PRIMERA MEDIDAS DE PROTECCIÓN

19. El área de Recursos Humanos, sin prejuzgar la veracidad de los hechos y, de acuerdo con las circunstancias del caso en particular, deberán realizar las gestiones necesarias, en caso de que la presunta víctima así lo considere, a fin de que, una vez presentada la denuncia ante la autoridad investigadora correspondiente, se adopten medidas de protección a favor de la presunta víctima, tales como: cambio de adscripción o de ubicación física laboral de la presunta víctima o de la persona agresora, cambio de horarios de labores, y demás acciones que sean eficaces para procurar su integridad, determinando la vigencia de las mismas.

Para efectuar las medidas referidas anteriormente, el área de Recursos Humanos lo someterá ante el Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación, para lo cual deberá contar con el consentimiento escrito de la presunta víctima.

SECCIÓN SEGUNDA DE LA INVESTIGACIÓN

20. El Órgano Interno de Control, tendrán a su cargo, en el ámbito de su competencia, la investigación, substanciación y calificación de posibles actos de riesgos psicosociales y a las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.

La autoridad investigadora deberá ordenar la práctica de todas las diligencias necesarias para el conocimiento de la verdad material y allegarse de los elementos probatorios suficientes para la formulación de un informe de presunta responsabilidad.

SECCIÓN TERCERA SANCIONES

21. Agotadas las etapas de investigación y substanciación del procedimiento disciplinario, el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México resolverá en sentencia definitiva sobre la existencia de faltas a los riesgos psicosociales y a las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable, con base en criterios ajustados a la perspectiva de género y tomando en cuenta los protocolos e instrumentos internacionales en la materia, imponiendo en su caso las sanciones

que correspondan de acuerdo a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

22. Tratándose de actos u omisiones que hayan sido calificados como faltas administrativas no graves, el órgano interno de control, será competente para iniciar, substanciar y resolver los procedimientos de responsabilidad administrativa en los términos previstos en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

ANEXOS

Guía de Referencia I

EJEMPLO DE CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma y **no es de cumplimiento obligatorio**.

En esta guía, se presenta un ejemplo de cuestionario que permite identificar a los trabajadores que han sido sujetos a acontecimientos traumáticos severos y que requieren valoración clínica.

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

Marque una "X" a la respuesta que se le indica

Sección / Pregunta	Respuesta	
	Sí	No
I.- Acontecimiento traumático severo		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:		
➤ Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
➤ Asaltos?		
➤ Actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
➤ Secuestro?		
➤ Amenazas?, o		
➤ Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		

¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿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?		
IV Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

Guía de Referencia III

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					

12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					
----	---	--	--	--	--	--

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
14	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					

24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo (considere los últimos cambios realizados).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					

52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
66	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
67	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

DIRECTORIO

PRESIDENTE

Jorge Olvera García

CONSEJEROS CIUDADANOS

Carolina Santos Segundo

Leticia Bravo Sánchez

Verónica Gómez Cerón

Diana Mancilla Álvarez

Gonzalo Levi Obregón Salinas

SECRETARIA GENERAL

María del Rosario Mejía Ayala

DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Karla López Carbajal

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Víctor Antonio Lemus Hernández

SECRETARIO PARTICULAR DEL PRESIDENTE

Martín Arriaga Degollado

PRIMER VISITADOR GENERAL

Víctor L. Delgado Pérez

VISITADOR GENERAL SEDE TOLUCA

Lic. Luis Antonio Hernández Sandoval

VISITADOR GENERAL SEDE TLALNEPANTLA

Tlilcuetzpalin César Archundia Camacho

VISITADORA GENERAL SEDE CHALCO

Mireya Preciado Romero

VISITADORA GENERAL SEDE CUAUTLÁN

Jovita Sotelo Genaro

VISITADOR GENERAL SEDE NEZAHUALCÓYOTL

Gregorio Matías Duarte Olivares

VISITADOR GENERAL SEDE ECATEPEC

Alejandro Zamora Vázquez

VISITADOR GENERAL NAUCALPAN

Saúl Francisco León Pasos

VISITADOR GENERAL SEDE ATLACOMULCO

Ricardo Vilchis Orozco

VISITADORA GENERAL SEDE TENANGO

María Fernanda González Ruíz

VISITADORA GENERAL ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Andrea Becerril Valdés

VISITADOR GENERAL DE SUPERVISIÓN PENITENCIARIA

Carlos Felipe Valdés Andrade

DIRECTOR DE LA UNIDAD JURÍDICA Y CONSULTIVA

Erick Segundo Mañón Arredondo

**JEFA DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN,
PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN**

Sheila Velázquez Londaiz

JEFA DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Guadalupe Elisenda Domínguez Contreras

**DIRECTORA DEL CENTRO DE ESTUDIOS EN DERECHOS
HUMANOS**

Gabriela Eugenia Lara Torres

Gaceta de Derechos Humanos, órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, editada por la Unidad Jurídica y Consultiva, Año XV, número 280, noviembre 13 de 2020.

Dirección

Erick Segundo Mañón Arredondo

Subdirección de Asuntos Jurídicos

Raúl Zepeda Sánchez

Subdirección de Interlocución Gubernamental y Legislativa

Mario Enrique Rosales Caballero

Líder "A" de Proyecto

Eduardo Castro Ruíz

Inspector Proyectista

Carmen Angélica Casado García

Auxiliar Administrativo de S.P.S.

Lucía Dariana Roldan Ramos

Analista "A"

Jaime Jovani García Garduño

Analista "A"

Sebastián Florentino Quezada

© D.R. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México Dr. Nicolás San Juan número 113, colonia Ex Rancho Cuauhtémoc, Toluca México, C. P. 50010, tel (01722) 2 36 05 60. Disponible en: www.codhem.org.mx

Reserva de derechos al uso exclusivo núm. 04-2009-052611285100-109.

Número de Registro del Logotipo: 03-2009-050711425000-01.

La información que se publica es íntegra de acuerdo a como es emitida por las áreas solicitantes.

Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial sin previa autorización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.