



# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

**Conforme a la NOM-035-STPS-2018**  
**Empresa: SEGU-RABJA S.A. DE C.V.**  
**Giro: Seguridad Privada**

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Políticas y Procedimientos para la Identificación y Prevención de Factores de Riesgo Psicosocial tiene como objetivo establecer la dirección y acciones que permitan promover un entorno organizacional favorable, así como identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial que puedan afectar la salud física, emocional y mental de las personas trabajadoras.

La salud y el bienestar de los colaboradores son una prioridad fundamental para nuestra SEGU-RABJA S.A. DE C.V. Por ello, este manual integra un enfoque preventivo que permite cumplir con lo dispuesto por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, además de fomentar una cultura laboral respetuosa, segura y saludable.

Este manual es de aplicación obligatoria para todo el personal, y su cumplimiento será supervisado por el área responsable de recursos humanos. Se espera que cada colaborador asuma el compromiso de contribuir a un ambiente laboral sano, participativo y libre de violencia.

Con estas acciones, re afirmamos nuestro compromiso con la mejora continua de las condiciones laborales y con la protección integral de nuestros colaboradores.



## 1. Objetivo

Establecer las políticas y procedimientos necesarios para llevar a cabo la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial en el centro de trabajo, así como promover activamente un entorno organizacional favorable, seguro y saludable para todos los colaboradores. Todo lo anterior conforme a lo dispuesto en la **Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018**, que regula las condiciones laborales relacionadas con la salud psicosocial en el ámbito laboral.

## 2. Alcance

**Este manual es aplicable a la totalidad del personal que labora en SEGU-RABIA S.A. de C.V., sin excepción alguna.** Esto incluye tanto a los **elementos operativos** (guardias de seguridad, custodios y corredores), como al **personal administrativo, mandos medios y personal directivo o superior**. Su cumplimiento es obligatorio y busca garantizar condiciones laborales que favorezcan el bienestar psicosocial de todos los trabajadores, independientemente del puesto, nivel jerárquico o área.

## 3. Definiciones Relevantes (definición de la NOM-035)

- **Factores de riesgo psicosocial:**

Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo de sueño-vigilia, 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 y/o actos de violencia laboral al trabajador, a causa del trabajo desempeñado.



- **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 y equitativa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre los trabajadores, la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme la Ley federal del Trabajo y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

#### **4. Políticas Generales**

Las siguientes políticas generales rigen la actuación de SEGU-RABJA S.A. de C.V. en materia de identificación y prevención de factores de riesgo psicosocial:

- Prevenir activamente las **condiciones laborales que puedan generar estrés, ansiedad, desgaste emocional u otros riesgos psicosociales** que afecten la salud mental y el bienestar integral de los trabajadores.
- **Promover de manera constante una cultura organizacional basada en el respeto mutuo, la equidad, reconocimiento, la inclusión y la comunicación abierta**, fortaleciendo así el sentido de pertenencia y la colaboración entre todos los niveles de la empresa.
- **Garantizar la aplicación periódica y sistemática de evaluaciones** que permitan identificar factores de riesgo psicosocial, así como medir el estado del entorno organizacional.



- **Implementar acciones correctivas, preventivas y de seguimiento** ante la detección de condiciones laborales adversas, asegurando una respuesta oportuna y eficaz por parte de la empresa.
- **Prohibir estrictamente cualquier tipo de represalia, discriminación o consecuencia negativa** en contra de los trabajadores que participen en los procesos de evaluación o que emitan comentarios, quejas o reportes relacionados con su entorno laboral.

## 5. Procedimientos

### 5.1. Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial

La empresa establece un proceso estructurado para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial que pudieran afectar el bienestar de los trabajadores. Este proceso incluye:

- **Aplicación de cuestionarios oficiales autorizados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)**, correspondientes a la Guía de Referencia I, II o III, según el tamaño de la plantilla laboral. Estas herramientas permiten detectar condiciones laborales que pueden impactar negativamente en la salud psicosocial del personal.
- **Registro detallado de condiciones laborales relevantes**, como las jornadas laborales prolongadas, la rotación frecuente de turnos y la carga emocional que enfrentan particularmente los elementos operativos de seguridad.
- **Realización de entrevistas periódicas y habilitación de un buzón de sugerencias o confidencias**, a fin de brindar a los trabajadores canales



seguros y confidenciales para expresar sus inquietudes, situaciones de riesgo o propuestas de mejora.

## 5.2. Evaluación del entorno organizacional

Con el objetivo de mantener un ambiente laboral saludable y proactivo, la empresa realiza de manera periódica:

- **Evaluaciones anuales del clima laboral y del entorno organizacional**, utilizando herramientas adecuadas que permiten medir la percepción general del personal respecto a sus condiciones de trabajo.
- **Recopilación de retroalimentación de los trabajadores**, mediante encuestas breves, entrevistas o reuniones, lo que permite detectar áreas de oportunidad y fortalecer la cultura organizacional.
- **Monitoreo de indicadores clave**, tales como la rotación de personal, el ausentismo laboral y los reportes relacionados con factores de riesgo psicosocial, como referencia para ajustar o reforzar las acciones preventivas.

## 5.3. Medidas de prevención y control

La empresa promueve la salud mental y el balance emocional mediante la implementación de medidas preventivas, tales como:

- Jornadas de **capacitación enfocadas en el manejo del estrés, manejo de las emociones y autocuidado**, dirigidas a todo el personal, con un enfoque práctico y preventivo.



- **Charlas informativas sobre temas clave**, incluyendo higiene del sueño, alimentación saludable y fortalecimiento de relaciones laborales positivas, como parte de una estrategia integral de bienestar.
- **Análisis y ajuste de los horarios y turnos de trabajo**, con el objetivo de evitar la sobrecarga laboral y propiciar una distribución justa y eficiente de las tareas.
- **Provisión de apoyo psicológico especializado**, en aquellos casos donde se detecten trabajadores con niveles elevados de riesgo psicosocial o síntomas de afectación emocional significativa.

#### **5.4. Manejo de eventos traumáticos severos**

La empresa cuenta con protocolos específicos para la atención inmediata de trabajadores expuestos a acontecimientos de alto impacto emocional. Estas acciones incluyen:

- **Canalización urgente a servicios psicológicos externos** cuando se presenten situaciones como robos, agresiones físicas o verbales, enfrentamientos armados, fallecimientos presenciados o cualquier otro evento de carácter traumático.
- **Activación de un protocolo interno de atención inmediata**, que garantiza la confidencialidad, el acompañamiento emocional y el seguimiento profesional del caso, desde el momento en que se detecta la situación.



- **Capacitación en primeros auxilios psicológicos para supervisores y mandos medios**, con el propósito de que puedan actuar como primer contacto ante situaciones críticas, conteniendo al personal afectado mientras se canaliza a atención especializada.

## 6. Responsabilidades

Para asegurar la correcta implementación y cumplimiento del presente manual, cada nivel dentro de la organización deberá asumir los siguientes compromisos de forma clara y activa:

- **Dirección General:**  
Tiene la responsabilidad de **aprobar, respaldar y difundir oficialmente este manual** dentro de la organización. Además, debe asegurar que los recursos necesarios para su aplicación estén disponibles y alineados con la normativa vigente.
- **Área de Recursos Humanos:**  
Debe encargarse de **coordinar la aplicación de las evaluaciones psicosociales**, así como de registrar incidentes, dar seguimiento a los casos identificados y promover acciones de mejora continua. También es responsable de organizar y facilitar capacitaciones dirigidas a todo el personal sobre los temas abordados por la NOM-035.
- **Supervisores:**  
Están obligados a **identificar de forma oportuna señales de riesgo psicosocial entre los miembros de sus equipos**, brindar acompañamiento inicial al personal afectado y reportar inmediatamente cualquier incidente o situación que pueda comprometer la salud emocional de los trabajadores.



- **Trabajadores:**

Deben **participar activamente en los procesos de evaluación, informar sobre condiciones laborales adversas**, colaborar con las acciones de mejora del entorno organizacional y cumplir con las medidas preventivas establecidas para reducir los factores de riesgo psicosocial.

## **7. Responsabilidades de los trabajadores**

Los trabajadores de la empresa tienen un papel activo y esencial en la identificación, prevención y control de los factores de riesgo psicosocial. En cumplimiento con lo dispuesto por la NOM-035-STPS-2018, se espera que cada colaborador asuma las siguientes responsabilidades:

- **Aplicar de manera consciente y constante las medidas de prevención y control establecidas por la normatividad vigente y por la empresa**, con el objetivo de minimizar los riesgos psicosociales y contribuir al mantenimiento de un entorno laboral sano, seguro y libre de violencia.
- **Acudir puntualmente a la realización de los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas** determinadas por la Secretaría de Salud, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, instituciones de seguridad social o privada, o bien por los profesionales de la salud (médico, psicólogo o psiquiatra) asignados por la empresa o presentes en el centro de trabajo.
- **Participar en los eventos de información, sensibilización y formación promovidos por la empresa**, como capacitaciones, pláticas o campañas de concientización sobre bienestar emocional, prevención del estrés y cultura organizacional positiva.



- **Informar por escrito, de manera inmediata, si ha presenciado o sufrido un evento traumático severo**, ya sea directamente al empleador o por medio de los servicios preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo, o de la Comisión de Seguridad e Higiene.
- **Reportar cualquier práctica contraria al entorno organizacional favorable, así como denunciar actos de violencia laboral** utilizando los mecanismos confidenciales y formales habilitados por la empresa, ya sea de forma directa o mediante la Comisión de Seguridad e Higiene.
- **Colaborar de manera activa en los procesos de detección de riesgos psicosociales y en la evaluación del entorno organizacional**, proporcionando información veraz y participando con disposición en los instrumentos y actividades designadas.
- **Abstenerse de realizar conductas que puedan considerarse contrarias a un entorno organizacional saludable**, tales como prácticas discriminatorias, agresivas o de violencia laboral, en cualquiera de sus manifestaciones.

## **8. Responsabilidades del patrón**

### **Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores.**

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.



- Adoptar las medidas para prevenir 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.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para su atención.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores

#### **Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores:**

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Adoptar las medidas para prevenir 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.
- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.



- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos - síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.
- Llevar los registros de: resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; de las evaluaciones del entorno organizacional; medidas de control adoptadas, y trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos.

#### **Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.**

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Evaluar el entorno organizacional.
- Adoptar las medidas para prevenir 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.

- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.
- Llevar los registros de: resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; evaluaciones del entorno organizacional; medidas de control adoptadas, y trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos.

## 9. Registro y Documentación

La empresa deberá mantener un adecuado control y conservación de la documentación generada en el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018, garantizando su integridad, confidencialidad y trazabilidad. Para ello, se observarán las siguientes disposiciones:

- **Conservar de forma segura todos los cuestionarios aplicados, reportes generados y bitácoras correspondientes** por un periodo mínimo de cinco



años, asegurando su disponibilidad en caso de auditorías internas, revisiones por parte de autoridades laborales o requerimientos derivados de investigaciones.

- **Garantizar el control de acceso a la información recopilada**, en estricto cumplimiento con lo establecido en la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**, evitando cualquier uso indebido o divulgación no autorizada de datos personales o sensibles de los trabajadores.
- **Elaborar un informe anual que consolide los resultados obtenidos a través de las evaluaciones aplicadas**, así como las acciones correctivas, preventivas y de mejora continua que hayan sido implementadas como respuesta a los hallazgos detectados.

## 10. Difusión del Manual

Este manual **será entregado a cada trabajador al ingresar a la empresa** y estará disponible en forma impresa y digital en el área administrativa. Se promoverá su lectura durante las sesiones de inducción y capacitación continua.

## 11. Revisión y Actualización

**Este manual será objeto de revisión de manera anual, o antes si así lo requieren las circunstancias**, tales como modificaciones en la legislación aplicable, cambios en la estructura organizacional de la empresa, o alteraciones significativas en las condiciones laborales.



**Última revisión:** [fecha]

**Responsable de revisión:** Área de Recursos Humanos