



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

NOMBRE DEL PROYECTO:

“IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE DENUNCIA PARA
LA NOM-035 EN SAINT-GOBAIN TLAXCALA”

TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

MELISSA GOMEZ VALDEZ

NOMBRE DEL ASESOR:

JOSÉ ADRIÁN TREVERA JUÁREZ

APIZACO, TLAX., AGOSTO 2025



Apizaco, Tlax., 23/Septiembre/2025.

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.

CECILIA YARELLY ARREGUIN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E.

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

a) Nombre del Egresado:	MELISSA GOMEZ VALDEZ
b) Carrera:	INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
c) Número de Control:	20371103
d) Nombre del proyecto:	IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE DENUNCIA PARA LA NOM-035 EN SAINT-GOBAIN TLAXCALA.
e) Producto	TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

NORMA ANGÉLICA AGUINAGA SÁNCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS.

JOSÉ ADRIÁN TREVERA JUÁREZ.
ASESOR INTERNO

NAAS/mcvh



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
DEPARTAMENTO DE
CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Méx. C.P. 90491 Tel. (241)
4172010 Ext. 105; e-mail: cen@apizaco.tecnm.mx tecnm.mx |





Tzompantepec, Tlaxcala, 05/Noviembre/2025

MELISSA GOMEZ VALDEZ
EGRESADO(A) DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
CON NÚMERO DE CONTROL 20371103.
P R E S E N T E.

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción **TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL** y cuyo tema es: **"IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE DENUNCIA PARA LA NOM-035 EN SAINT-GOBAIN TLAXCALA"**, conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga la:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar **1 USB** del mismo, apropiadamente empastados, a la brevedad, para presentar su Acto de Recepción Profesional.

Sin otro particular por el momento me despido.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

CECILIA YARELY ARREGUÍN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



ccp. Archivo
CYAL/Gsc*



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec, Municipio de
Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241) 4172010 Ext. 304, e-mail:
dep_titulacion@apizaco.tecnm.mx | apizaco.tecnm.mx



Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que formaron parte fundamental en la elaboración de este proyecto.

En primer lugar, al **Instituto Tecnológico de Apizaco** por permitirme crecer como alumna y brindarme los conocimientos para mi vida profesional.

A **Saint-Gobain Tlaxcala** al permitirme desarrollar mis residencias profesionales y confiar en mi para el desarrollo de este proyecto.

A mi asesor **José Adrián Trevera**, por su acompañamiento académico y por compartir sus conocimientos para el desarrollo de este proyecto.

Agradezco a mi asesora externa **Yuliana Islas** por su tiempo, dedicación y a su auxiliar **Elisua Hernández**, por ser una guía durante todo el proceso de mis estadías en Sain-Gobain.

Y a esas personas especiales, como a mis padres, mis hermanos, personas cercanas y amigos, por brindarme su amor incondicional, apoyo constante y enseñanzas que me han guiado a lo largo de mi formación.

Les agradezco profundamente por su apoyo y confianza.

Resumen

El presente proyecto, titulado “Implementación y aplicación del protocolo de denuncia para la NOM-035 en Saint-Gobain Tlaxcala”, tiene como objetivo desarrollar e implementar de un protocolo de denuncia para una recepción, gestión y resolución de denuncias relacionadas con factores de riesgo psicosocial, de manera estructurada y conforme lo establece la NOM-035-STPS-2018.

Contemplando el análisis de situaciones presentadas y la revisión de prácticas existentes en la empresa, los documentos creados se adaptan a la estructura organizacional de Sain-Gobain Tlaxcala, establecen los pasos claros, responsables y medidos en relación con la NOM – 035 y los manuales de conducta y reglamentos internos de la empresa, asegurando la confidencialidad, imparcialidad y efectividad en la atención y solución de los casos.

Con su implementación, se busca cumplir con las obligaciones legales para la certificación en el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018, prevenir riesgos psicosociales, fortalecer la cultura de respeto y comunicación, y consolidar un entorno laboral seguro y favorable para todos los colaboradores de Saint-Gobain Tlaxcala.

Índice de contenido

Generalidades del Proyecto	5
Introducción	5
Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo el estudiante.	6
Problemas a resolver, priorizándolos.	8
Objetivos	9
Justificación	10
Marco teórico.....	11
Desarrollo	14
Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.....	14
Resultados	16
Actividades Sociales realizadas en la empresa u organización	23
Conclusiones.....	27
Competencias desarrolladas	28
Fuentes de información	29
Anexos	30
Glosario	64

Índice de Imágenes

Imagen 1. Ubicación Saint Gobain	6
Imagen 2. Valores	7
Imagen 3. Organigrama Recursos Humanos	7
Imagen 4. Primer diseño de flyer de Política de Prevención de Riesgos Psicosociales.....	16
Imagen 5. Diseño actualizado del flyer de Política de Prevención de Riesgos Psicosociales.....	17
Imagen 6. Fragmento del documento IT-RH-07-Protocolo-de-Denuncia	18
Imagen 7. Formato de Registro de Denuncia.....	20
Imagen 8. Difusión de la NOM-035 y del Protocolo de Denuncia a trabajadores del almacén Vertronic, Saint-Gobain.....	21

Imagen 9. Asistentes de la Difusión de la NOM-035 y del Protocolo de Denuncia a trabajadores del almacén Vertronic, Saint-Gobain	22
Imagen 10. Difusión de la NOM-035 y del Protocolo de Denuncia a trabajadores del almacén Vertronic, Saint-Gobain	22
Imagen 11. Celebración de cumpleaños semanales	23
Imagen 12. Participantes de la carrera en Saint-Gobain Tlaxcala.....	24
Imagen 13. Premiaciones y certificaciones.	24
Imagen 14. Apoyo con reclutamiento de personal.....	25
Imagen 15. Reconocimientos mensuales a referentes de área.....	25

Índice de tablas

Figura 1. Diagrama de Flujo del Protocolo de Denuncia	19
---	----

Generalidades del Proyecto

Introducción

En el contexto laboral, la salud mental y bienestar físico de los trabajadores ha tomado relevancia con el pasar del tiempo, y gracias a normas como la **NOM-035** les permite a los colaboradores de Saint-Gobain Tlaxcala, a ser conscientes de los riesgos a los que están expuestos y como solucionarlos para garantizar un desempeño productivo, sostenible y socialmente responsable.

La Secretaría de Trabajo y Previsión Social, a través de la NOM-035-STPS-2018 establece los lineamientos para identificar, prevenir y atender los factores de riesgo psicosocial a la que los trabajadores están expuestos, permitiendo un entorno organizacional favorable.

Para que una empresa esté certificada con el cumplimiento de la NOM-035, es necesario contar con mecanismos claros y eficaces para la recepción, seguimiento y resolución de quejas o denuncias relacionadas con acontecimientos traumáticos severos, violencia laboral o prácticas contrarias al bienestar laboral.

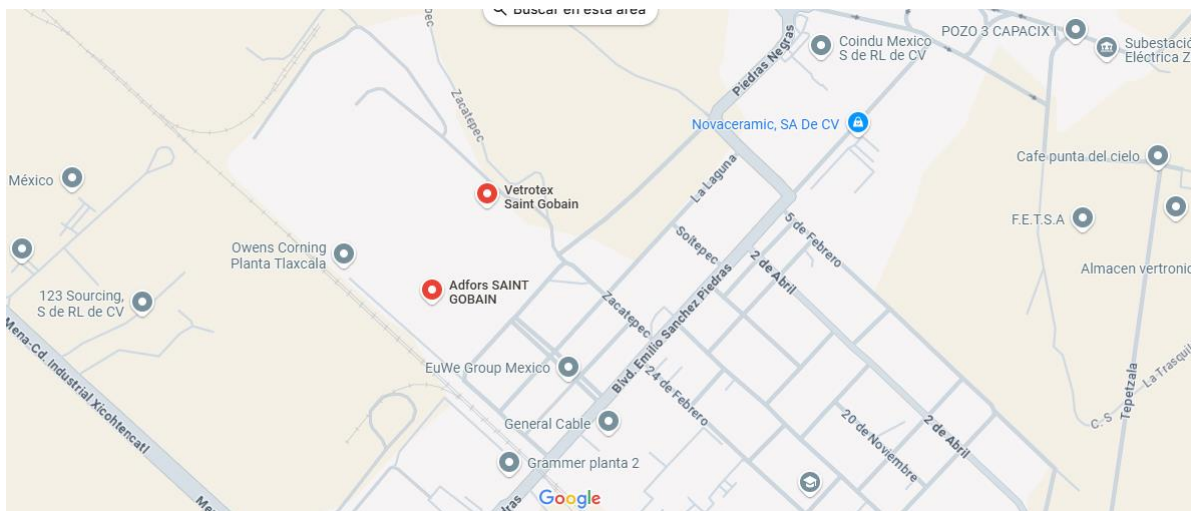
En Saint-Gobain Tlaxcala, comprometida con el cumplimiento normativo y con la mejora continua de su clima organizacional, ha definido que es de importancia implementar y aplicar un protocolo de denuncia que permita dar respuesta oportuna y correctamente estructurado para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y sino también fortalecer la confianza de los colaboradores en los canales internos de comunicación y atención de incidentes.

Desarrollar este protocolo debe estar adaptado a la estructura, cultura organizacional y necesidades específicas de Saint-Gobain Tlaxcala. La difusión de políticas de la NOM-035 en la planta y la aplicación de encuestas, además de examinar casos presentados en Recursos Humanos, permite definir la definición de procedimientos claros que aseguren la confidencialidad, imparcialidad y eficacia en la gestión de las denuncias. Con esto se desarrolla un ambiente laboral seguro y saludable, y reforzar la imagen corporativa como una organización que prioriza el bienestar integral de sus trabajadores.

Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo el estudiante.

- **Nombre de la empresa:** Saint Gobain América S.A de C.V
- **Ubicación:** Prol. Zacatepec, Mza. 42, Lote 3 – Ciudad Industrial Xicohtencatl, Tetla de Solidaridad, Tlaxcala.

Imagen 1. Ubicación Saint Gobain Tlaxcala.



Fuente: Google Maps

- **RFC:** SGV980603HN2
- **CP:** 90434
- **Teléfono:** 2414188200
- **Giro:** Industrial
- **Sector:** Privado
- **Misión:** Asegurar a nuestros clientes la calidad esperada de nuestros productos, ofrecerles soluciones innovadoras, sustentables y sostenibles anticipándonos a sus necesidades en la creación de nuevos productos, mejorando la calidad y/o nuestro servicio bajo un ambiente laboral sano y seguro (Saint Gobain Tlaxcala , 2025)
- **Visión:** We fiber-rise as One, we weave with diversity to reinforce our common sustainability.

Ser la planta referente en la manufactura de "especialidades" innovadoras (bajos micrajes) y productos "cero twist" de hilo de fibra de vidrio acorde a las necesidades de nuestros clientes con un impacto mínimo sobre el medio ambiente, desarrollando equipos de alto desempeño y la digitalización de nuestros procesos (Saint Gobain Tlaxcala , 2025)

- **Valores:**

Imagen 2. Valores



Fuente: Saint Gobain Tlaxcala

- **Organigrama de la Empresa:**

Imagen 3. Organigrama Recursos Humanos



Fuente: Saint Gobain Tlaxcala

Descripción del Puesto o Área del Trabajo del Estudiante

- **Puesto:** Comunicación
- **Área:** Recursos Humanos
- **Descripción:** Apoyo en el diseño e implementación de estrategias de comunicación interna orientadas a fortalecer el vínculo entre colaboradores y dirección, fomentar un ambiente laboral positivo y garantizar la difusión efectiva de mensajes institucionales, a través de herramientas visuales y eventos internos, para promover la participación del personal y reforzar la cultura organizacional de Saint-Gobain.
- **Responsabilidades:**
 1. Diseño y elaboración de materiales de comunicación interna, como creación de flyers, comunicados visuales y gráficos informativos dirigidos a distintos niveles organizacionales.
 2. Organización y ejecución de eventos internos, como la planeación y coordinación de actividades que fomentan la integración y comunicación, como desayunos con dirección, actividades deportivas, celebraciones y fechas especiales. Así como la supervisión logística, convocatoria de asistentes y cobertura del evento para difusión posterior.
 3. Gestión de canales de comunicación interna. Actualización y mantenimiento de medios como tableros informativos, pantallas electrónicas y correo corporativo. Y apoyo en la alineación de mensajes institucionales y campañas de comunicación global de Saint-Gobain.

Problemas a resolver, priorizándolos.

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 establece la obligación de identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, así como promover entornos organizacionales favorables. Para garantizar su cumplimiento efectivo en Saint Gobain Tlaxcala, **es necesaria la existencia de**

un protocolo de denuncia accesible, seguro y confidencial, que permita a los colaboradores reportar situaciones que afecten su bienestar psicosocial.

Y aunque Saint-Gobain Tlaxcala, cuenta con diversas acciones orientadas al bienestar laboral, y en antecedentes, se ha tratado de implementar de manera completa la NOM-035, **aún no se ha implementado de manera formal un protocolo específico de denuncia conforme lo dicta la norma.** Esta ausencia limita la capacidad de la organización para detectar, canalizar y atender oportunamente posibles casos de acoso, violencia laboral, cargas excesivas de trabajo, o falta de reconocimiento, entre otros factores de riesgo.

Además, **se identifica una falta de conocimiento de los riesgos psicosociales por parte de algunos colaboradores** y, por ende, se desconocen los medios en los cuales los integrantes de la empresa pueden reportar situaciones que los vulneren y les permitan hacer respetar sus derechos a través de un procedimiento claro y estructurado, evitando la desconfianza, miedo a represalias, o una percepción de impunidad, lo cual compromete el ambiente laboral y el cumplimiento normativo.

Objetivos

- **Objetivo General**

Diseñar, implementar, aplicar y comunicar un protocolo de denuncia conforme a los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018 en Saint-Gobain Tlaxcala, que permita a los colaboradores reportar de manera segura, confidencial y efectiva situaciones relacionadas con los factores de riesgo psicosocial, contribuyendo a la prevención de conflictos laborales y permitiendo un entorno organizacional favorable para los colaboradores, además de implementar correctamente la norma en la empresa.

- **Objetivos Específicos**

- Diseñar un protocolo de denuncia claro, accesible y alineado con los lineamientos establecidos por la NOM-035-STPS-2018.

- Diagnosticar el nivel de conocimiento y percepción que tienen los colaboradores sobre los factores de riesgo psicosocial y los mecanismos de denuncia actuales.
- Establecer procedimientos internos para la recepción, atención, seguimiento y resolución de denuncias relacionadas con riesgos psicosociales, garantizando la confidencialidad y la protección de los denunciantes.
- Diseñar y ejecutar una estrategia de comunicación interna que difunda el protocolo de manera clara, visual y comprensible para todos los niveles de la organización.
- Dar paso a la correcta implementación de la NOM-035-STPS-2018, a través de la implementación del protocolo de denuncia, como requisito que la NOM establece.

Justificación

- **Justificación práctica**

La implementación de la NOM-035-STPS-2018 representa un paso fundamental para garantizar la salud mental, emocional y social de los trabajadores, especialmente en entornos industriales como Saint-Gobain Tlaxcala, donde las exigencias laborales, la rotación de personal y la diversidad de funciones pueden generar riesgos psicosociales significativos. Esta norma permite a los colaboradores denunciar situaciones que afecten su bienestar laboral, como violencia, acoso, carga excesiva de trabajo o falta de liderazgo efectivo.

La implementación del protocolo representa un área de oportunidad para mejorar los procesos internos y fortalecer el entorno organizacional, dando el seguimiento adecuado a los casos reportados, garantizando la protección del denunciante y la imparcialidad en su atención.

- **Justificación social**

Desde una perspectiva social, este proyecto busca contribuir a la construcción de un entorno laboral más sano, respetuoso y equitativo. Promover la confianza entre los colaboradores, fomenta una cultura de respeto y participación, y fortalece el

tejido organizacional mediante la prevención de prácticas nocivas como el acoso, la violencia laboral o el estrés crónico. Al brindar herramientas reales de protección y respuesta, Saint-Gobain Tlaxcala reafirma su compromiso con la dignidad humana, impactando positivamente tanto en la cultura organizacional como en la percepción pública de la empresa, posicionando a la empresa como un lugar comprometido con el bienestar integral de sus trabajadores.

- **Justificación legal**

La aplicación de este protocolo permite el cumplimiento normativo de la empresa, dando paso a la correcta implementación de la NOM, y brindando una guía para el actuar de los responsables ante situaciones en las que los colaboradores se pueden exponer en el ambiente laboral.

Marco teórico

El marco teórico que se desarrolla a continuación presenta los conceptos básicos necesarios para sustentar y entender el desarrollo de este proyecto y su aplicación en el entorno organizacional.

- **NOM-035**

El nombre oficial de la NOM-035 es “NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO - IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN” (STPS, GUÍA INFORMATIVA, 2018)

Según (STPS, NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, 2018) la NOM-035 tiene por objetivo “Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.”

- **Psicosociología laboral (factores psicosociales)**

La Psicosociología del trabajo, desde la perspectiva de la prevención de los riesgos laborales, es una disciplina que aborda las condiciones de trabajo psicosociales u organizativas, también llamadas factores psicosociales (INSST, s.f.)

- **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.” (STPS, GUÍA INFORMATIVA, 2018)

Son condiciones que se encuentran en un ambiente laboral las cuales, puede provocar un daño a la salud física y mental a los trabajadores, haciendo que su desempeño laboral se vea afectado.

- **Tipos de Riesgos Psicosociales**

- **Las condiciones en el ambiente de trabajo.** Son las condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres en un ambiente laboral. (STPS, GUÍA INFORMATIVA, 2018)
- **Las cargas de trabajo.** Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, lo que provoca un estrés y malos tratos a los superiores. (STPS, GUÍA INFORMATIVA, 2018)
- **La falta de control sobre el trabajo.** La falta de control sobre el trabajo, imposibilitando la facilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. (STPS, GUÍA INFORMATIVA, 2018)
- **Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.** Exigir un trabajo con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos para que el trabajador cumpla con el descanso obligatorio y sea protegido de afectar su salud, de manera temprana. (STPS, GUÍA INFORMATIVA, 2018)
- **Interferencia en la relación trabajo-familia.** Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales haciendo que las

responsabilidades laborales se vean afectadas. (STPS, GUÍA INFORMATIVA, 2018)

- **Violencia Laboral.** “En el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género”. (OIT, 2022)

- **Entorno Organizacional Favorable**

Según (STPS, NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, 2018) Un entorno organizacional favorable es “Aquél en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la formación 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”

- **Obligaciones del patrón según la NOM-035**

La norma establece que el patrón debe:

- Establecer, implementar y difundir una política de prevención de riesgos psicosociales.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Evaluar el entorno organizacional al menos cada dos años.
- Adoptar medidas preventivas y correctivas.
- Practicar exámenes médicos en casos que lo requieran.
- Llevar registros y evidencias del cumplimiento. (STPS, NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, 2018)

Desarrollo

Procedimiento y descripción de las actividades realizadas

Dentro de las actividades que se realizaron en la empresa para la realización e implementación del protocolo de denuncia, están las siguientes:

- Junta con asesora externa y el gerente de Recursos Humanos, para aclarar que el objetivo de la implementación de este protocolo es la certificación en el cumplimiento de la NOM – 035, demostrando la importancia de este proyecto y lo que se espera cumplir al termino de las estadías.
- Recolección de información para conocer la NOM – 035 en fuentes confiables para la creación del protocolo. Conociendo los términos que la Norma dicta, como “Riesgos Psicosociales” y lo que puede provocar el mal manejo de estas situaciones que se presentan en la empresa.
- Recolección de datos del intento de proceso de certificación. Conocer la información que ya se ha usado y publicado a los trabajadores, para reutilizar o mejorar.
- Actualizar las políticas de prevención de riesgos psicosociales y su difusión para que los trabajadores conozcan las situaciones en las que se puedan encontrar y hagan uso del protocolo, cuando este se implemente.
- Buscar convenios con emprendimientos o negocios que beneficien a los trabajadores, con el objetivo de disminuir a la carga físico - emocional con la que los trabajadores y empleados pueden presentarse a la planta. Consultado con el área de servicios, para conocer la ruta del transporte más saturada, para que los trabajadores tengan más facilidad de hacer uso de este convenio.
- Creación de un documento donde se establezca paso a paso las acciones que deben seguir los encargados del protocolo para hacer uso de los formatos pertinentes. Permitiendo a los encargados que conozcan las acciones que deben llevar a cabo y bajo que restricciones y condiciones pueden actuar, según la situación de los trabajadores.

- Revisión con la asesora externa y el Gerente de Recursos Humanos, para establecer las limitaciones éticas y legales con las que se rige la planta. Esto permite la ampliación y delimitación de situaciones legales en casos hipotéticos, permitiendo a los encargados del protocolo, aclararle a los afectados las posibles soluciones del caso presentado.
- Una vez aprobada la información establecida en el documento del protocolo, se crea una plantilla editable del formato de denuncia, siguiendo la estructura de formatos usados anteriormente en la empresa, permitiendo la recolección ágil de datos, necesarios para conocer la información del trabajador y el caso que se ha presentado.
- Revisión con el Gerente de Recursos Humanos, pues al ser el encargado de solucionar los casos de los trabajadores, es conocedor de la información que se debe recolectar para llegar a una solución a estos conflictos.
- Una vez aprobado por el Gerente de Recursos Humanos, tanto el documento del protocolo, como el formato de denuncia, se elabora un cuestionario para recolectar información relacionada a la NOM – 035 de los trabajadores de la planta. Cuestionando si son conocedores de la NOM – 035 y si han estado expuestos ante los riesgos psicosociales.
- La difusión de la NOM – 035 y dar a conocer el protocolo de denuncia, al igual que otras herramientas con las que Recursos Humanos puede ayudar a los trabajadores de Saint Gobain Tlaxcala. Esto permite que los trabajadores sean conocedores de que Recursos Humanos les brindará ayuda a situaciones que tal vez no reconocían.

Resultados

Los resultados derivados de la implementación y aplicación del protocolo de denuncia conforme a la NOM-035-STPS-2018 en Saint-Gobain Tlaxcala, muestran los objetivos cumplidos.

Los resultados parten de la revisión documental y actualización de políticas de la “Política de Prevención de Riesgos Psicosociales”, con el objetivo de dar a conocer la NOM-035 alrededor de la planta.

Durante el análisis del contexto de la empresa en su proceso de certificación de la NOM-035, se identificó que la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales no cumplía con los lineamientos establecidos. Esta deficiencia representó uno de los principales factores de incumplimiento en los requisitos exigidos para la certificación.

Pues la información plasmada en el flyer se encontraba incompleta ya que la información que la NOM-035 emite, no se encontraba completamente en el mismo. Este diseño se encontraba alrededor de la planta, provocando que los colaboradores no sean conocedores de esta norma y, por ende, la difusión del protocolo no sea atractivo para los trabajadores.

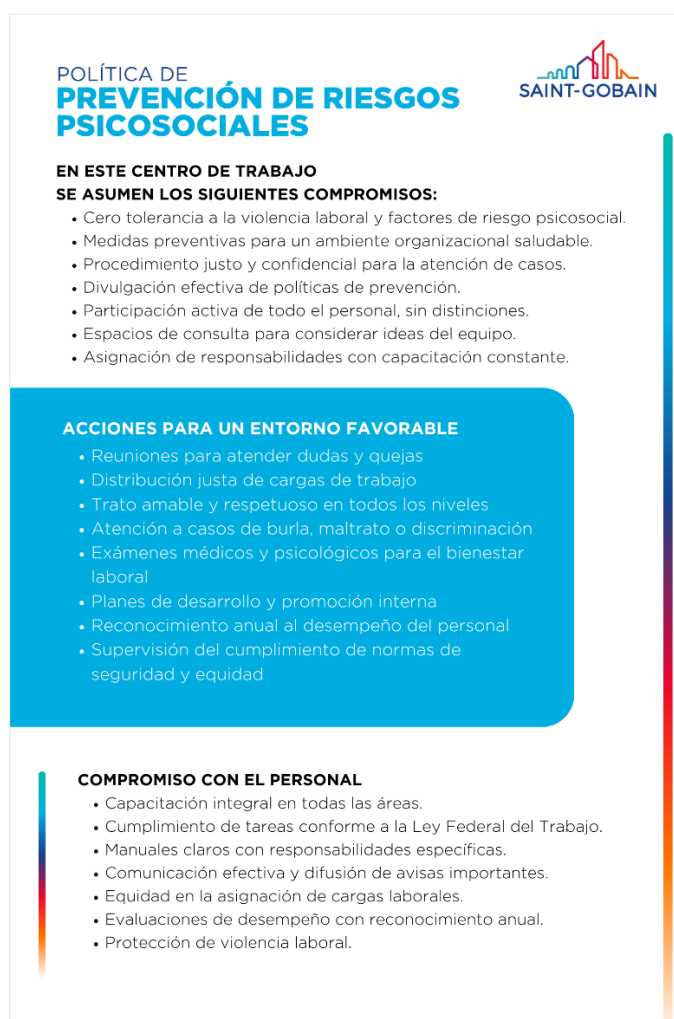
Imagen 4. Primer diseño de flyer de Política de Prevención de Riesgos Psicosociales



Fuente: Fotografía propia

Respetando los lineamientos y colorimetría que la empresa sigue para los diseños de comunicación, se diseñó un flyer que explique de manera clara y concisa, las políticas para que los trabajadores lo lean sin confusiones.

Imagen 5. Diseño actualizado del flyer de Política de Prevención de Riesgos Psicosociales



Fuente: Elaboración propia con información de Saint-Gobain Tlaxcala

Para el diseño de este flyer, se utilizó como base el documento proporcionado por el Departamento de Recursos Humanos de Saint-Gobain Tlaxcala (Anexo 1).

Este documento interno contenía los lineamientos, procedimientos y contactos oficiales para la gestión de denuncias, información que fue adaptada y sintetizada

para su difusión entre los colaboradores, manteniendo la integridad y exactitud del contenido.

Una vez realizada esta actualización del diseño del flyer de las políticas, en la empresa, se empezó el proceso de creación del documento titulado IT-RH-07-Protocolo-de-Denuncia. (Anexo 2). Formato que se ha usado en anteriores proyectos implementados en la empresa. Siguiendo los lineamientos internos de Saint-Gobain, incluye encabezados corporativos, secciones de procedimiento y formato oficial de comunicación interna, y representa la culminación del proyecto de implementación del protocolo de denuncia.

Imagen 6. Fragmento del documento IT-RH-07-Protocolo-de-Denuncia

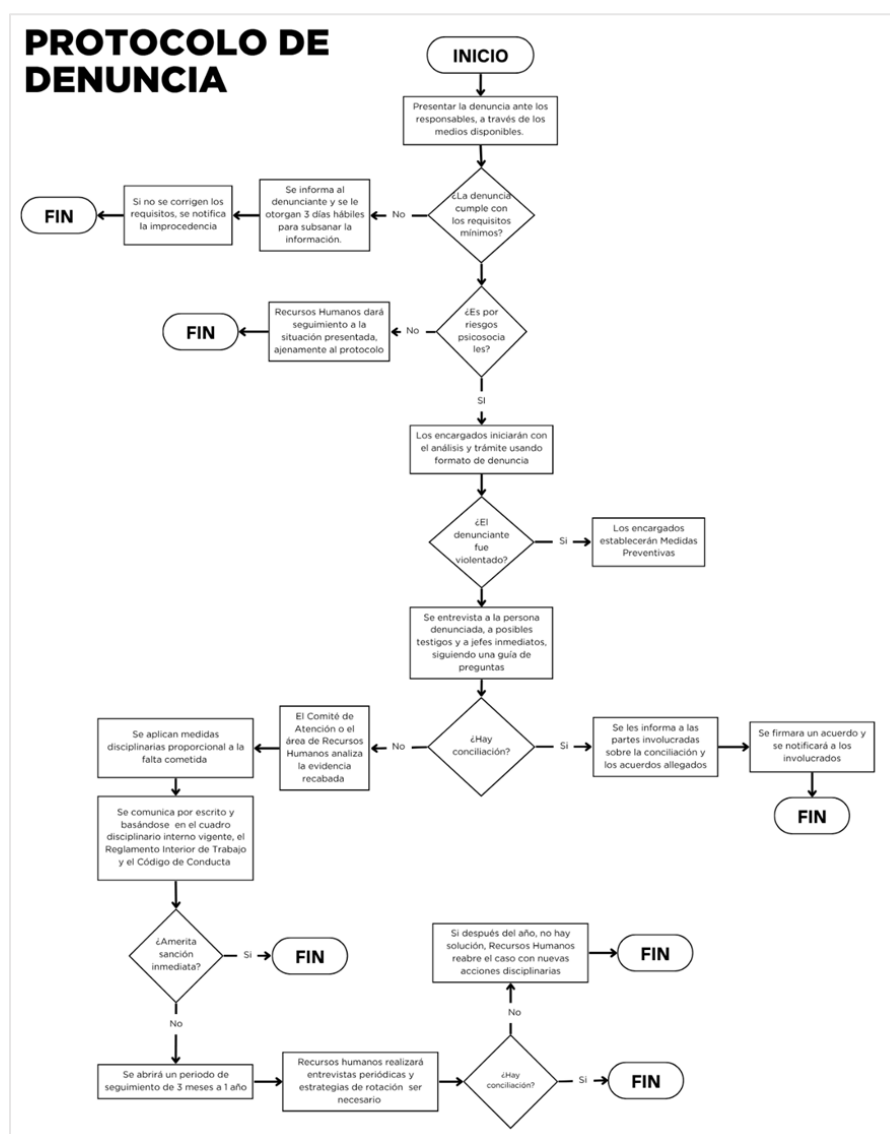
ADPORS		Instrucción de Trabajo					
Vetrotex		ÚLTIMA REVISIÓN 23 de mayo 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 1 de 15	CODIGO: x		
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA							
ELABORO		REVISÓ		APROBÓ			
Melissa Gómez Valdez		Yuliana Islas Hernández					
Fecha 23/05/2025							
Firma							
HISTORIAL DE REVISIÓN							
Revisión	0	1	2	3	4	5	6
Fecha							
CONTROL DE CAMBIOS							
Rev.	Sección	Naturaleza de la modificación					
0	NA	Creación de documento					
Distribución de copias Controladas							
NA	De acuerdo a la hoja de Distribución FT-SG-22						
1 Objetivo General							
Establecer los pasos a seguir para la atención de la denuncia derivado de un factor psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable en Saint-Gobain.							
2 Objetivos específicos							
• Crear un canal de comunicación seguro y confidencial: Los trabajadores deben reportar incidentes sin miedo a represalias o humillaciones. • Establecer un procedimiento claro y eficiente: El protocolo debe detallar cómo se reciben las denuncias, cómo se investiga y cómo se toman las medidas correctivas. • Fomentar un ambiente laboral sano y seguro: Al permitir la denuncia de situaciones de riesgo psicosocial, el protocolo contribuye a crear un entorno donde los trabajadores se sientan seguros y respetados.							
FT-SG-08 (B)							

Fuente: Elaboración propia con información de Saint-Gobain Tlaxcala (Anexo 2)

Este formato permite que las ideas de proyectos sean correctamente registradas en el sistema de la empresa. Agilizando su búsqueda a través del nombre del documento.

Para dar un mayor entendimiento en el documento del protocolo de denuncia, se diseñó un diagrama de flujo donde se explica el paso a paso, de este protocolo, el cual fue anexado dentro del mismo documento (Anexo 2)

Figura 1. Diagrama de Flujo del Protocolo de Denuncia



Fuente: Elaboración propia basada en el documento IT-RH-07-Protocolo-de-Denuncia (Anexo 2).

Como parte fundamental de este proyecto, fue la creación de un formato que recolecte los datos necesarios del caso, tanto físico como digital, permitiendo que los encargados cuenten con la información para llevar el proceso de atención y solución.

Imagen 7. Formato de Registro de Denuncia

		REGISTRO DE DENUNCIA	
Fecha de reporte			
DATOS DEL DENUNCIANTE			
<i>Proporcionar estos datos nos permite gestionar y resolver la situación de manera adecuada, asegurando una comunicación efectiva y brindando la atención necesaria a las personas involucradas.</i>			
Nombre		Area o departamento	
Contacto	Planta Vetrotex ☐ Adfors ☐	Grupo A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	Central/ Mixto ☐
DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE			
Fecha	Hora	Lugar	
TIPO DE SITUACIÓN			
Acoso laboral (hostigamiento, bullying)		☐	Falta de claridad en funciones o responsabilidades ☐
Acoso sexual		☐	Ambiente laboral hostil o conflictos interpersonales ☐
Sobrecarga de trabajo o Jornadas excesivas		☐	Falta de apoyo de los superiores o compañeros ☐
Otro (Especifique)			
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS			
<i>La información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad conforme a los Principios de Conducta y Actuación.</i>			
IMPACTO EN EL DENUNCIANTE			
Estrés		☐	Insomnio ☐
Ansiedad		☐	Problema de salud física ☐
Otro (Especifique)			
¿REQUIERE APOYO O EL SEGUIMIENTO INMEDIATO? (PAE)			
Sí		☐	No ☐
SEGUIMIENTO			
FIRMAS			
Nombre, Cargo y firma		Nombre, Cargo y firma	

Fuente: *Elaboración propia con información de Saint-Gobain Tlaxcala*

Tras finalizar la documentación del proyecto, se difundió la NOM-035 y el Protocolo de Denuncia, a los colaboradores del almacén Vertronic de Saint-Gobain.

Para la elaboración de este documento, llamado *Riesgos Psicosociales. PAE.* (Anexo 3), se usó un template que los colaboradores utilizan en presentaciones o difusiones, en la planta. Esto permitió que la difusión siguiera las normas de la empresa y todo fuera debidamente comunicado.

La información difundida, además de la del mismo proyecto, fue de PAE. Es un programa de asesoría profesional, el cual es implementado en Saint-Gobain, con el objetivo de incrementar la productividad laboral de los trabajadores, a través de asesorías profesionales en distintos campos de la salud física y mental. Este programa complementa el proceso de certificación en la NOM-035.

Imagen 8. Difusión de la NOM-035 y del Protocolo de Denuncia a trabajadores del almacén Vertronic, Saint-Gobain



Fuente: Departamento de Comunicación de la Saint- Gobain Tlaxcala.

Imagen 9. Asistentes de la Difusión de la NOM-035 y del Protocolo de Denuncia a trabajadores del almacén Vertronic, Saint-Gobain



Fuente: Departamento de Comunicación de la Saint- Gobain Tlaxcala.

Imagen 10. Difusión de la NOM-035 y del Protocolo de Denuncia a trabajadores del almacén Vertronic, Saint-Gobain



Fuente: Departamento de Comunicación de la Saint- Gobain Tlaxcala.

Actividades Sociales realizadas en la empresa u organización

Durante mis estadías en Saint-Gobain, me desempeñé en el área de comunicación, permitiéndome asistir a todas las actividades sociales que se realizaron. Mi papel principal era auxiliar con los preparativos, pero principalmente en la toma de fotografías.

Los principales eventos fueron:

- **Cumpleaños semanales:** Cada semana se celebraban los cumpleaños del mes, con un pastel o una box lonche, durante media hora de la jornada.

Imagen 11. Celebracion de cumpleaños semanales



Fuente: Fotografía propia

- **Eventos deportivos:** Se realizaron eventos deportivos como carreras de diferentes kilómetros, torneos de basquetbol, futbol, voleibol, etc.

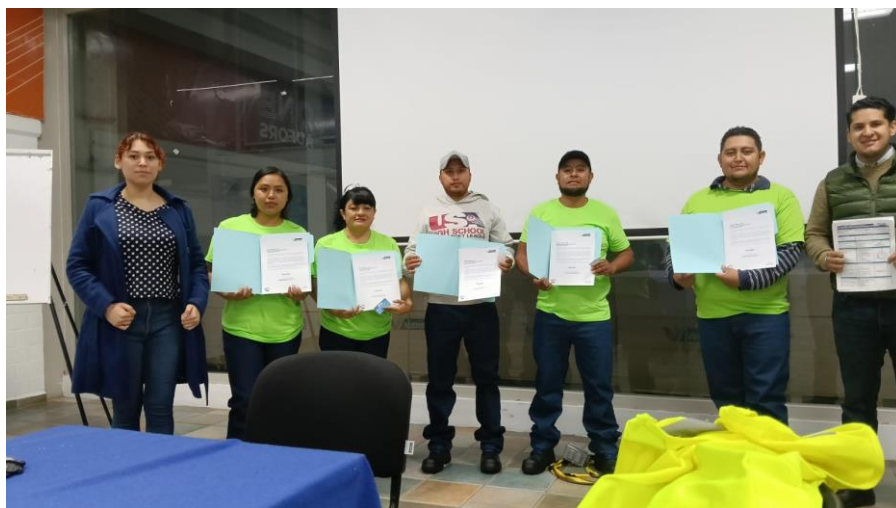
Imagen 12. Participantes de la carrera en Saint-Gobain Tlaxcala



Fuente: Fotografía propia

- **Premiaciones y certificaciones:** Asistencias continuas a distintas premiaciones y certificaciones que se llevan a cabo continuamente en la planta. Desempeñándome en la toma de fotos y videos para la posterior difusión en la empresa.

Imagen 13. Premiaciones y certificaciones.



Fuente: Fotografía propia

- **Apoyo y evidencia del proceso de reclutamiento en ferias de empleo:** Se brindó apoyo y asistencia a las ferias de empleo en las que Saint-Gobain Tlaxcala era participante.

Imagen 14. Apoyo con reclutamiento de personal



Fuente: Fotografía propia

- **Tableros de reconocimientos a referentes:** Cada mes, se reconoce a los referentes de distintas áreas, por desempeñarse en distintos ámbitos socioambientales, siendo yo la responsable de fotografiar a los ganadores y actualizar estos tableros.

Imagen 15. Reconocimientos mensuales a referentes de área.



Fuente: Fotografía propia

- Competencia de postres por el día de las madres: Además de la asistencia en preparativos del evento, se coordinó a las participantes en el evento del día de las madres.

Imagen 16. Equipo de comunicación en el evento del Día de las madres.



Fuente: Departamento de Comunicación de Saint- Gobain Tlaxcala.

Además de otros eventos, como simulacros, competencias y dinámicas del 14 de febrero, asistencia en el evento del Día del Niño en Cinetix Apizaco, apoyo a eventos con visitas extranjeras, entre otras.

Ser practicante del área de comunicación me permitió asistir a todos los eventos sociales, pues se necesita tomar evidencia para las difusiones dentro de la empresa y permitir que se forje una imagen de Saint-Gobain Tlaxcala, para todo el mundo, a través de flyers y comunicados en redes sociales.

Conclusiones

La realización de este proyecto parte de la necesidad de certificar a Saint-Gobain Tlaxcala, en el uso de la NOM-035, pues era necesario diseñar e implementar una herramienta que permitiera que los colaboradores reportaran incidentes relacionados con los riesgos psicosociales, y un protocolo de denuncia fue lo que se obtuvo.

La implementación de este protocolo permite que los responsables de esta herramienta actúen de manera protocolaria, según lo dicta la NOM. Ofreciendo a los trabajadores, una solución a los problemas a los que están expuestos en la planta, y al mismo tiempo, permite que los trabajadores reconozcan los riesgos psicosociales a los que, muchas veces sin saberlo, se encuentran vulnerables, y comprendan que la STPS les ofrece apoyo para hacer frente a dichos riesgos.

Una vez completado el protocolo, la jefa de comunicación hizo uso de esta herramienta en un caso presentado por una trabajadora de la planta, demostrando que el protocolo no solo contribuye al cumplimiento normativo, sino que también fortalece la confianza entre los trabajadores y la empresa, fomentando un ambiente laboral más saludable y comprometido.

De igual forma, la elaboración de materiales de apoyo y la difusión del procedimiento facilitaron que los colaboradores comprendieran su alcance y utilidad.

El desarrollo de este proyecto aporta valor a la organización y a sus trabajadores, pues permite sentar bases sólidas para la gestión de factores de riesgo psicosocial y promover una cultura de prevención que garantice el bienestar laboral y el cumplimiento de la normativa vigente.

Competencias desarrolladas

Durante mi estancia en Saint-Gobain Tlaxcala, me desempeñé en el área de Comunicación, permitiéndome desarrollar habilidades que no había explorado como:

- Manejo de herramientas fotográficas: aprendí a usar una cámara fotográfica y hacer uso de sus cualidades, como ISO, diafragma, exposición, uso de lentes de medidas como “50mm 1.8 g” y “EF 35-80”. Además de herramientas de videograbación y tomas industriales.
- Habilidades sociales: al formar parte de comunicación organizacional, se necesita de una habilidad de dialogo para realizar actividades en las cuales es necesaria la participación de los trabajadores, como fotografías, eventos, etc.
- Uso de herramientas de diseño digital como Canva, Wondershare Filmora, entre otros. Permittiéndome conocer la importancia de estas herramientas para cualquier organización, pues es necesaria para la elaboración de flyers, comunicados internos y externos, etc.
- Redacción y edición de documentos con un enfoque profesional.
- Análisis de información y adaptación de contenido para diferentes públicos dentro de la organización.
- Coordinación y planeación de estrategias de comunicación interna, como eventos, premiaciones y reconocimientos, simulacros y comunicados internos, entre otros.
- Capacidad de síntesis y estructuración de información técnica en formatos accesibles.
- Manejo de herramientas empresariales como KPI, DC1, DC2 y DC4, facturas, 5S, entre otras.
- Adaptabilidad para integrar conocimientos académicos al contexto empresarial real.

Fuentes de información

CDC. (13 de Febrero de 2024). *Acerca del estrés en el trabajo*. Obtenido de National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH): <https://www.cdc.gov/niosh/stress/es/about/acerca-del-estres-en-el-trabajo.html?utm>

CONAPO. (2021). *PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO para la atención de denuncias*. Obtenido de Secretaria de Gobierno:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/615234/7_Procololo_y_procedimiento_para_la_atenci_n_de_denuncias.pdf?utm

INSST. (s.f.). *Riesgos Psicosociales*. Obtenido de Gobierno de España:
[https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales#:~:text=Los%20factores%20psicosociales%20se%20definen,del%20trabajo%20y%20la%20salud%20\(](https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales#:~:text=Los%20factores%20psicosociales%20se%20definen,del%20trabajo%20y%20la%20salud%20()

OIT. (2022). *C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190)*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/882392/Convenio_190_OIT.pdf

Real Academia Española. (2006). *Protocolo*. Obtenido de Diccionario esencial de la lengua española: <https://www.rae.es/desen/protocolo>

Saint Gobain Tlaxcala . (2025). *Manual de Organización*. Tetla de la Solidaridad: Saint Gobain Tlaxcala .

STPS. (2018). *GUÍA INFORMATIVA*. Obtenido de Secretaría de Trabajo y Previsión Social:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf?utm

STPS. (2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Diario Oficial de la Federación*, 44.

Universidad de Alicante. (2021). *Qué es un protocolo empresarial*. Obtenido de Universidad de Alicante: <https://www.unniun.com/que-es-el-protocolo-empresarial>

Anexos

Anexo 1. Guía de Referencia IV EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Guía de Referencia IV

EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES En este centro de trabajo (Razón Social) en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los compromisos siguientes:

Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo:

Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable;

Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable,

Para prevenir sus consecuencias adversas; Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos;

Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;

Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;

Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;

Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y

Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

Nota: La política deberá indicar a los responsables (con capacidad para su aplicación) y los recursos que se disponen para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización:

la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la capacitación para la aplicación de las políticas. La política se basa en los principios siguientes:

1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, el en centro de trabajo se:

a) Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;

b) Mantienen limpias las áreas de trabajo, así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos,

c) Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;

d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;

e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;

f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuente con capacidades y preparación acordes;

g) Realizan planes de promoción interna, y

h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.

2. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.

3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.

4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.

5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.
6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.
7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.
8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

Anexo 2 IT-RH-07-Protocolo-de-Denuncia

	Instrucción de Trabajo			
	ULTIMA REVISIÓN 16 de abril 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 1 de 15	CODIGO: x
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA				

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
de Cultura Organizacional		
Fecha 23/05/2025		
Firma		

HISTORIAL DE REVISION								
Revisión	0	1	2	3	4	5	6	
Fecha								

CONTROL DE CAMBIOS		
Rev.	Sección	Naturaleza de la modificación
0	NA	Creación de documento

Distribución de copias Controladas	
NA	De acuerdo a la hoja de Distribución FT-SG-22

1 Objetivo General

Establecer los pasos a seguir para la atención de la denuncia derivado de un factor psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable en Saint-Gobain.

2 Objetivos específicos

- **Crear un canal de comunicación seguro y confidencial:** Los trabajadores deben reportar incidentes sin miedo a represalias o humillaciones.
- **Establecer un procedimiento claro y eficiente:** El protocolo debe detallar cómo se reciben las denuncias, cómo se investiga y cómo se toman las medidas correctivas.
- **Fomentar un ambiente laboral sano y seguro:** Al permitir la denuncia de situaciones de riesgo psicosocial, el protocolo contribuye a crear un entorno donde los trabajadores se sientan seguros y respetados.

	Instrucción de Trabajo			
	ULTIMA REVISIÓN 16 de abril 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 2 de 15	CODIGO: x
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA				

3 Alcance

Está dirigido a todos los trabajadores de Saint Gobain Tlaxcala, independientemente de su cargo o posición, así como a cualquier persona que pueda haber sido afectada por actos de violencia, acoso laboral o cualquier factor de riesgo psicosocial.

4 Glosario

- **NOM:** Norma Oficial Mexicana. Las NOM son regulaciones técnicas de observancia obligatoria expedidas por las dependencias competentes. Tienen como finalidad establecer las características que deben reunir los procesos o servicios cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, así como su cumplimiento y aplicación.
- **NOM-035-STPS-2018:** Norma Oficial Mexicana que establece los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover entornos organizacionales favorables en los centros de trabajo.
- **Riesgo psicosocial:** Aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. Estos factores pueden incluir cargas de trabajo excesivas, jornadas laborales prologadas, falta de control sobre el trabajo, entre otros.
- **Denuncia:** Es una declaración formal que se presenta ante las autoridades con el propósito de que se realice una investigación y se tomen las medidas apropiadas.
- **Protocolo:** Conjunto de normas y procedimientos establecidos para regular actos oficiales o situaciones específicas.
- **Confidencialidad:** Es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona.

	Instrucción de Trabajo			
	ULTIMA REVISIÓN 16 de abril 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 3 de 15	CODIGO: x
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA				

- **Represalias:** Se producen cuando un empleador toma una “medida adversa” contra un empleado porque éste ha ejercido un “derecho legal protegido”. Incluye acciones como despidos, asignaciones a puestos inferiores, acoso y otras formas de castigo, al haber presentado una queja o denuncia.
- **CCTV:** CCTV Circuito Cerrado de Televisión. También se conoce como videovigilancia

5 Desarrollo del protocolo

1. Medio de denuncia

De manera presencial:

- La denuncia podrá presentarse directamente ante los responsables.
- Usar el formato oficial con un número de expediente o folio (Anexo 1)

Por llamada telefónica:

- Se habilitará una línea específica para la recepción de denuncias
- La denuncia podrá presentarse directamente ante los responsables.
- Usar el formato oficial con un número de expediente o folio (Anexo1).

Por correo electrónico:

- Se podrá enviar la denuncia a una dirección de correo del Gerente de Recursos Humanos y al responsable de Cultura Organizacional.
- Una vez recibida, los encargados registrarán la denuncia en el sistema y generarán un folio de seguimiento.
- Se enviará una confirmación de recepción al denunciante con detalles del proceso.
- Usar el formato oficial con un número de expediente o folio (Anexo1).

	Instrucción de Trabajo			
	ULTIMA REVISIÓN 16 de abril 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 4 de 15	CODIGO: x
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA				

Nota: Cualquiera de los medios permite al denunciante hacer la denuncia anónimamente, sin embargo, si la denuncia cumple con los requisitos del punto 2.3 se dará seguimiento de manera presencial por motivos administrativos.

2. Proceso de Recepción de Denuncia

Se deberá presentar la denuncia mediante cualquiera de los medios disponibles, mencionando que, para garantizar la seguridad de los afectados y el correcto manejo de la información, se sigue la “Ley de Datos Personales” y “Convenio de no Divulgación” por parte de los responsables. Así mismo, se le menciona al denunciante, hacer uso del PAE sin importar la circunstancia que presente, dando paso a lo siguiente:

2.1. Revisión de requisitos de procedencia:

Se verifica si la denuncia cumple con los requisitos mínimos de procedencia, tales como:

- Datos generales del denunciante (nombre, puesto, área de trabajo).
- Descripción clara de los hechos: qué ocurrió, cuándo, dónde y con quién.
- Frecuencia y duración del problema (si fue un solo evento o un patrón constante).
- Evidencia disponible (correos, mensajes, testigos, etc., si las hay).
- La causa es uno de los riesgos psicosociales que la NOM 035 establece, los cuales son:
 - **Carga de trabajo excesiva:** Horarios prolongados, presión por cumplir metas y tareas que exceden la capacidad del trabajador.
 - **Violencia laboral:** Acoso, intimidación, discriminación, amenazas y cualquier forma de violencia física o psicológica.
 - **Liderazgo negativo:** Falta de apoyo, falta de reconocimiento, líderes impositivos y/o agresivos.
 - **Relaciones negativas:** Conflictos con compañeros, falta de colaboración, ambientes de trabajo hostiles.
 - **Falta de control sobre el trabajo:** Limitaciones en la toma de decisiones, falta de autonomía y oportunidades para desarrollar habilidades.
 - **Interferencia entre trabajo y familia:** Falta de conciliación entre la vida

	Instrucción de Trabajo			
	ULTIMA REVISIÓN 16 de abril 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 5 de 15	CODIGO: x
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA				

laboral y personal.

- **Cambios en la organización:** Cambios en las funciones, tecnología, estructura, entre otros, que pueden generar incertidumbre y estrés.
- **Condiciones ambientales:** Ambiente físico del trabajo, que pueden afectar la comodidad y la salud.

2.2. Si la denuncia no cumple los requisitos:

- Se informa a la parte denunciante y se le otorgan 3 días hábiles para subsanar la información.
- Si no se corrigen los requisitos, se notifica la improcedencia.
- En caso de recibir una denuncia no relacionada con la NOM 035, Recursos Humanos dará seguimiento a la situación presentada.
- Si la denuncia es anónima y la persona que no está involucrada en los sucesos, se le dará seguimiento con las personas correspondientes.

2.3. Si la denuncia cumple con los requisitos:

- Los encargados iniciarán con el análisis y trámite, llevando a cabo el formato de denuncia (Anexo 1), el cual cuenta con un número de folio o expediente bajo el cual estará respaldada la denuncia, fecha y hora de recepción, y todos los elementos necesarios para proceder con la denuncia.
- Los encargados establecerán Medidas Preventivas cuando la denuncia describa conductas en las que se llevan a cabo actos de intimidación o amenaza a la integridad del denunciante. Lo anterior no da por cierto los presuntos hechos de la denuncia.

3. Determinación de competencia:

3.1. Entrevista al denunciado.

Se entrevista a la persona denunciada, a posibles testigos y a jefes inmediatos

- Asegurar la confidencialidad de las entrevistas para evitar represalias, mencionando que se tiene la protección en temas legales.
- Registrar las declaraciones en el formato de denuncia y guía de entrevista, con firmas de los participantes.

	Instrucción de Trabajo			
	ULTIMA REVISIÓN 16 de abril 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 6 de 15	CODIGO: x
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA Guía de preguntas para entrevista a persona denunciada				

- **Datos generales**

1. Nombre completo:
2. Puesto:
3. Área o departamento:
4. Fecha de ingreso:

- **Conocimiento de la denuncia**

5. ¿Está al tanto de que ha sido señalado/a en una denuncia?
6. ¿Conoce la situación o hecho por el cual se le ha señalado?
☐ No
☐ Si

Si respondió "Sí", describa brevemente lo que sabe:

- **Versión de los hechos**

7. ¿Cuál es su versión de lo ocurrido?
8. ¿Considera que hubo algún malentendido o situación que se pueda haber interpretado de manera incorrecta?
9. ¿Dónde, cuándo y con quiénes ocurrió lo mencionado?
10. ¿Tiene testigos o personas que puedan dar su punto de vista sobre lo ocurrido?

- **Relación con la persona denunciante**

11. ¿Qué tipo de relación laboral o personal tiene con la persona denunciante?
12. ¿Ha tenido conflictos previos con esta persona? Si es así, descríbalos brevemente.

- **Medidas y disposición**

13. ¿Ha intentado aclarar o resolver esta situación directamente con la persona denunciante?
14. ¿Está dispuesto/a a participar en un proceso de conciliación o diálogo guiado por Recursos Humanos?
15. ¿Desea agregar algo más que considere importante?

	Instrucción de Trabajo			
	ULTIMA REVISIÓN 16 de abril 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 7 de 15	CODIGO: x
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA				

3.2. Se buscan pruebas adicionales para fortalecer el caso.

- Solicitar acceso a correos electrónicos corporativos (si se relaciona con la denuncia).
- Revisar documentación interna, como registros de horarios, reportes de productividad o faltas.
- Analizar si la situación tiene antecedentes (revisar si hay denuncias pasadas similares).
- Se le notifica al personal pertinente para un análisis de CCTV (respaldar información, para evitar manipulación)

4. Búsqueda de conciliación

4.1. Conciliación.

- De acuerdo con los hechos narrados y en caso de que los responsables determinen que puede proceder la Conciliación, pueden intervenir las partes involucradas, siempre con el interés de respetar los principios de conducta y actuación, siguiendo de igual las políticas de prevención de riesgos psicosocial (Anexo 2).
- Se les informa a las partes involucradas sobre la conciliación y los acuerdos allegados
- Si ambas partes están de acuerdo, se firmará un acuerdo y se notificará a los involucrados.

4.2. No conciliación.

Cuando, tras el proceso de análisis y diálogo, **no se logra una conciliación entre las partes involucradas**, se procederá conforme al siguiente esquema de seguimiento y resolución:

• 4.2.1. Evaluación de medidas disciplinarias

El Comité de Atención o el área de Recursos Humanos podrá determinar, con base en la evidencia recabada y en cumplimiento del Reglamento Interior de Trabajo y el Código de Conducta, la aplicación de **medidas disciplinarias proporcionales** a la falta cometida (en caso de comprobarse una conducta inapropiada), las cuales pueden incluir:

- Amonestación verbal o escrita
- Suspensión temporal de labores

	Instrucción de Trabajo			
	ULTIMA REVISIÓN 16 de abril 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 8 de 15	CODIGO: x
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA				

- Cambio de área (si aplica y es viable)
- Capacitación obligatoria en temas de convivencia o respeto laboral
- Terminación de la relación laboral (en casos graves)

Toda medida deberá ser comunicada por escrito y justificada con base en el **cuadro disciplinario interno** vigente.

- **4.2.2. Seguimiento del caso sin conciliación**

Si no se logra la conciliación, pero la situación no amerita sanción inmediata, se abrirá un periodo de seguimiento, donde se observará la evolución de la relación laboral, la reincidencia de conductas, y el ambiente organizacional general.

Este seguimiento podrá tener una duración de hasta tres 3 meses, durante los cuales Recursos Humanos podrá realizar entrevistas, evaluaciones periódicas y, de ser necesario, implementar estrategias de mediación o rotación temporal.

Si en el lapso de hasta un 1 año persisten los conflictos derivados de la misma situación inicial o se presenta reincidencia, se podrá reabrir el caso y reconsiderar nuevas acciones disciplinarias, incluso si no se concretó una conciliación previa.

	Instrucción de Trabajo			
	ULTIMA REVISIÓN 16 de abril 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 9 de 15	CODIGO: x
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA				

Anexo 1

		REGISTRO DE DENUNCIA			
Fecha de reporte					
DATOS DEL DENUNCIANTE					
<i>Proporcionar estos datos nos permite gestionar y resolver la situación de manera adecuada, asegurando una comunicación efectiva y brindando la atención necesaria a las personas involucradas.</i>					
Nombre				Area o departamento	
Contacto	Planta		Grupo		
	Vetrotex ☐	Adfors ☐	A ☐ B ☐	C ☐ D ☐	Central/ Mixto ☐
DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE					
Fecha	Hora	Lugar			
TIPO DE SITUACIÓN					
Acoso laboral (hostigamiento, bullying)		☐	Falta de claridad en funciones o responsabilidades		☐
Acoso sexual		☐	Ambiente laboral hostil o conflictos interpersonales		☐
Sobrecarga de trabajo o jornadas excesivas		☐	Falta de apoyo de los superiores o compañeros		☐
Otro (Especifique)					
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS					
<i>La información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad conforme a los Principios de Conducta y Actuación.</i>					
IMPACTO EN EL DENUNCIANTE					
Estrés	☐	Insomnio		☐	
Ansiedad	☐	Problema de salud física		☐	
Otro (Especifique)					
¿REQUIERE APOYO O EL SEGUIMIENTO INMEDIATO? (PAE)					
Si ☐		No ☐			
SEGUIMIENTO					
FIRMAS					
Nombre, Cargo y firma			Nombre, Cargo y firma		

	Instrucción de Trabajo			
	ULTIMA REVISIÓN 16 de abril 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 10 de 15	CODIGO: x
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA				

Anexo 2



POLÍTICA DE

PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

EN ESTE CENTRO DE TRABAJO SE ASUMEN LOS SIGUIENTES COMPROMISOS:

- Cero tolerancia a la violencia laboral y factores de riesgo psicosocial.
- Medidas preventivas para un ambiente organizacional saludable.
- Procedimiento justo y confidencial para la atención de casos.
- Divulgación efectiva de políticas de prevención.
- Participación activa de todo el personal, sin distinciones.
- Espacios de consulta para considerar ideas del equipo.
- Asignación de responsabilidades con capacitación constante.

ACCIONES PARA UN ENTORNO FAVORABLE

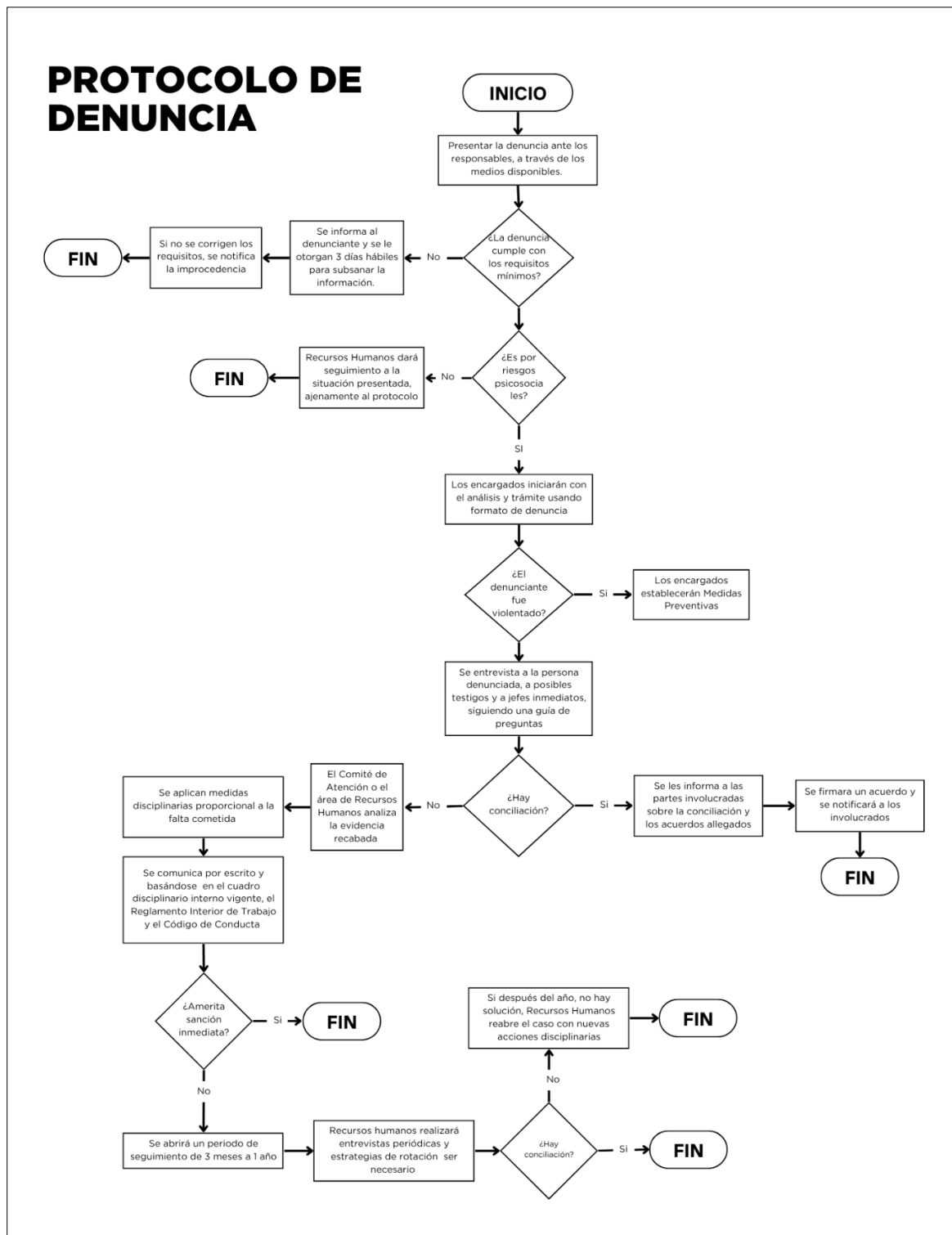
- Reuniones para atender dudas y quejas
- Distribución justa de cargas de trabajo
- Trato amable y respetuoso en todos los niveles
- Atención a casos de burla, maltrato o discriminación
- Exámenes médicos y psicológicos para el bienestar laboral
- Planes de desarrollo y promoción interna
- Reconocimiento anual al desempeño del personal
- Supervisión del cumplimiento de normas de seguridad y equidad

COMPROMISO CON EL PERSONAL

- Capacitación integral en todas las áreas.
- Cumplimiento de tareas conforme a la Ley Federal del Trabajo.
- Manuales claros con responsabilidades específicas.
- Comunicación efectiva y difusión de avisos importantes.
- Equidad en la asignación de cargas laborales.
- Evaluaciones de desempeño con reconocimiento anual.
- Protección de violencia laboral.

	Instrucción de Trabajo			
	ULTIMA REVISIÓN 16 de abril 2025	REVISIÓN: 0	PÁGINA: 11 de 15	CODIGO: x
Título: PROTOCOLO DE DENUNCIA				

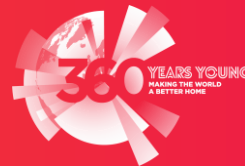
Anexo 3



Anexo 3 Riesgos Psicosociales PAE.

RIESGOS PSICOSOCIALES PAE



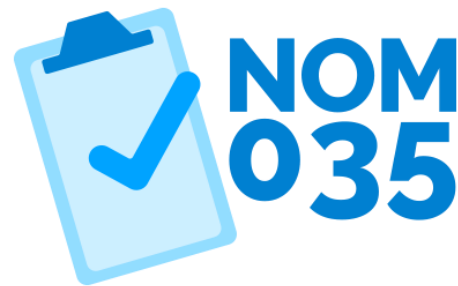


01

NOM-035-STPS- 2018

¿SABES QUE ES LA NOM-035-STPS-2018?

Es una norma oficial mexicana, emitida por la Secretaría de Trabajo y Prevision Social, cuyo nombre es “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo – Identificación, Análisis y Prevención”



Esta norma establece los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno organizacional seguro en los centros de trabajo



02

RIESGOS PSICOSOCIALES

¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

Son aquellos factores dentro del trabajo que pueden afectar negativamente la salud mental, emocional y física de los trabajadores a través de su entorno laboral y la situación del trabajador, y como se relaciona.

Esto puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.



03

¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

Factores de Riesgo Psicosocial

CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO

Se refiere a los aspectos físicos del lugar de trabajo, como el ruido, la temperatura, la iluminación, la limpieza y el orden.

Cuando estas condiciones no son adecuadas, pueden generar incomodidad, fatiga o estrés en las personas trabajadoras



CARGA DE TRABAJO

Es el volumen de tareas que se deben realizar y el tiempo disponible para hacerlas.

Cuando la carga es excesiva, mal distribuida o muy compleja, puede provocar agotamiento, tensión constante y bajo rendimiento.



FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO

Significa que la persona trabajadora no puede decidir cómo organizar sus tareas, el ritmo de trabajo o los métodos que utiliza.

Esto puede generar sensación de impotencia o frustración, afectando la motivación y la confianza.



JORNADAS DE TRABAJO Y ROTACIÓN DE TURNOS

Incluye los horarios largos, el poco tiempo para descansar y los cambios frecuentes de turno.

Cuando no hay un equilibrio adecuado entre el tiempo de trabajo y el descanso, se afecta la salud física y emocional



INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA

Ocurre cuando las exigencias laborales afectan el tiempo o la atención que una persona puede dedicar a su vida familiar o personal.

Esto puede provocar desequilibrio emocional y afectar la calidad de vida.



RELACIONES NEGATIVAS EN EL TRABAJO Y LIDERAZGO INADECUADO

Se refiere a la falta de apoyo por parte de líderes, jefes o compañeros, así como a un trato injusto o autoritario.

Un ambiente con malas relaciones puede generar conflictos, incomodidad y desmotivación.

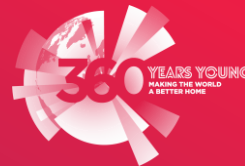


VIOLENCIA LABORAL

Consiste en actos de acoso, maltrato, humillación, amenazas o agresión dentro del lugar de trabajo.

Esta violencia puede venir de jefes, compañeros o incluso clientes, y tiene consecuencias graves para la salud mental y emocional.





04

PROTOCOLO DE DENUNCIA

¿Qué hacer para denunciar?

RED DE APOYO

PROTOCOLO DE DENUNCIA

Reporte de cualquier situación que afecte tu salud emocional o psicológica en el trabajo.

El objetivo es garantizar un ambiente laboral sano y respetuoso. Al presentar una denuncia, se asegura un trato confidencial, justo y sin represalias.

*** RED DE ***
APOYO

TOLERANCIA CERO



Apóyate en nuestro Programa de Atención PAE - ORIENTA.

Ofrecen ASESORÍAS PSICOLÓGICAS GRATUITAS.



Realiza una denuncia formal y asegúrate de que tu situación sea abordada de manera segura y seria.

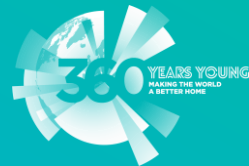


*** Contactanos inmediatamente *
abordaremos el tema.**

Salvador Sahagún
Gerente de Recursos Humanos
241 147 0315

Yuliana Islas
Responsable de Cultura Organizacional
241 414 0616

PAE ☎ 442 295 3001



05 PAE

¿En qué consiste el servicio?

El servicio tiene como finalidad **brindarte apoyo, guía y orientación** en situaciones de crisis o en aspectos de la vida cotidiana, para lograr un bienestar integral. Es un servicio gratuito y confidencial para ti y tu familia.

Los servicios incluyen, asesoría en las siguientes disciplinas:

Nuestros **profesionales**
están para
brindarte
apoyo ❤️



¡El servicio ya es tuyo!

Para recibir atención deberás proporcionar tu nombre, el de la empresa donde trabajas y tu número de empleado. Asegúrate que tu familia también cuente con esta información.

Podemos asesorarte por medio de las siguientes modalidades:



Telefónica



Online



App



**Video
asesoría***
(Emocional, médico,
nutricional y veterinario)



Presencial*
(Emocional)

**Esta modalidad se define con el asesor, durante la asesoría telefónica.*

Confidencialidad de **ORIENTA**

En **ORIENTA** estamos comprometidos con el tratamiento legítimo, controlado e informado de tus datos personales, basándonos en principios, estándares y deberes internacionales.

Puedes estar seguro de que en **ORIENTA** no divulgaremos tu información sin tu consentimiento y actuaremos en todo momento de manera responsable, discreta y con estricto apego a la ley.

Consulta nuestro **Aviso de Privacidad y los Términos y Condiciones de Uso** en **www.orienta-me.com**

Contáctanos

  442 295 3001

www.orienta-me.com

 800 999 2233

   orientaPAE

¡Descarga nuestra app!



ORIENTA

Encuéntrala en:



Play Store



App Store

Orienta te orienta

24 hrs. / 365 días



24 hrs. / 365 días



9 am - 9 pm / L-S



9 am - 9 pm / L-S



9 am - 9 pm / L-S



9 am - 9 pm / L-S



Solicita Asesoría



telefónica



online



videoasesoría *

*La videoasesoría está disponible para las especialidades emocional, médica, nutricional y veterinaria y se define con el asesor durante la asesoría telefónica.

Glosario

- **Protocolo**

Un protocolo se puede definir como: (Real Academia Española, 2006) “Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc.” Y también como “Conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas.”

El protocolo es una herramienta que permite seguir los pasos de manera estructurada para realizar ciertas acciones sin el riesgo de cometer errores en su ejecución.

- **Protocolo empresarial**

Según (Universidad de Alicante, 2021) “El protocolo empresarial se refiere a las normas de conducta de una organización que se marcan y se han de seguir en diferentes ámbitos y situaciones... el diseño de estos protocolos, información de la empresa, normas de conducta... deberán partir de la estrategia de la misma y de la definición de su imagen corporativa, estando siempre acorde con la imagen de empresa”

- **Protocolo de denuncia**

Un protocolo permite que al tratarse de temas sensibles como lo es una denuncia, les permite a los encargados o responsables, el actuar al presentarse ciertas situaciones.

Establecer un procedimiento que un comité pueda seguir, da paso a tramitar y seguir las denuncias que se puedan recibir por presuntas conductas que violan los códigos de Ética, Conducta o reglas establecidas. Además “tiene la finalidad de describir de la manera más adecuada los medios, plazos y las actuaciones que deberá observar el Comité de Ética para la atención de las denuncias y, en su caso, realizar las gestiones necesarias para la investigación de casos de incumplimiento a la normatividad” (CONAPO, 2021)

- **Estrés laboral**

“El estrés laboral se puede definir como las reacciones físicas y emocionales dañinas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores” (CDC, 2024)

Generalmente provocado cuando el trabajador se encuentra en un ambiente laboral en el que le afecta de manera negativa a nivel psicosocial.