

PLAN DE ACCIÓN 2025-2026

NOM-035-STPS-2018

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES
DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA EVALUACIÓN
DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
AGUASCALIENTES

Febrero 2025

I. OBJETIVO

El presente Plan de Acción de la NOM-035-STPS-2018 de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, tiene como finalidad establecer las estrategias, procedimientos y las medidas tanto preventivas como correctivas que permitan la correcta la identificación, análisis y atención de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, buscando promover un entorno organizacional favorable en el cual se fomente una comunicación efectiva, la participación de los trabajadores y el reconocimiento del desempeño, buscando contribuir a la salud mental, seguridad y productividad de todo el personal universitario.

Asimismo, el plan se alinea con el cumplimiento normativo establecido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, garantizando no solo la observancia de la ley, sino también del compromiso institucional de construir un ambiente laboral seguro, respetuoso y propicio para el desarrollo humano y profesional.

Es por ello por lo que en este documento se detallan:

- A.** Las áreas sujetas al programa;
- B.** El tipo de acciones y las medidas de control a adoptar;
- C.** Las fechas programadas para realización;
- D.** El control de los avances de la implementación del programa;
- E.** La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso; y
- F.** El responsable de su ejecución.

Esta definición de acciones, responsables, tiempos y mecanismos de evaluación nos permitirán dar seguimiento a su correcta aplicación, consolidando con ello una cultura de prevención y cuidado integral en la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

II. ANTECEDENTES

Las Normas Oficiales Mexicanas emitidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social establecen las condiciones mínimas que deben cumplirse en materia de salud, seguridad e higiene dentro de los centros de trabajo y en los espacios públicos de reunión.

En particular, la NOM-035-STPS-2018 obliga a los centros laborales a implementar acciones para controlar los factores de riesgo psicosocial y fomentar entornos organizacionales favorables. Dichas acciones deben integrarse en un Programa de Intervención, en el cual se especifiquen claramente las actividades a desarrollar, los responsables y los mecanismos de seguimiento.

Ahora bien, para la presentación del siguiente plan de acción se tomaron como referente los resultados de la aplicación de la Guía de Referencia I y III, las cuales fueron aplicadas durante el periodo comprendido del 10 de septiembre al 10 de octubre de 2024, a través de la sistematización de éstas por parte del Departamento de Redes y Telecomunicaciones de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, así como el desarrollo de aplicaciones para el procesamiento de la información por parte del Departamento de Sistemas de la Dirección mencionada, mediante los cuales se convocó a todo el personal de la Universidad Autónoma de Aguascalientes a participar en la contestación de las encuestas, contando una participación del 65.76% con un total de 2,182 de encuestas contestadas.

Después de llevar a cabo la aplicación de la encuesta, que derivó en el *“INFORME GENERAL DE LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES, NOM-035-STPS-2018, enero 2025”*, se realizó el análisis estadístico de la información para encontrar las fortalezas o los factores protectores, encontrando que los dominios: Condiciones en el ambiente de trabajo, Falta de control sobre el trabajo, Interferencia en la relación trabajo-familia, Liderazgo, Relaciones en el trabajo, Violencia, Reconocimiento del desempeño, Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, mostraban un riesgo nulo o bajo para las personas trabajadoras de nuestra institución; y como oportunidades de mejora prioritarias, Carga de trabajo, Jornada de trabajo, mismas que – de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018- precisan de un programa para disminuir el riesgo.

III. SUSTENTO NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Federal del Trabajo.
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Norma Oficial Mexicana- NOM -035 – STPS-2018. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, identificación, análisis y prevención.
- Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Aguascalientes y su Estatuto.
- Contrato Colectivo de Trabajo UAA-ACIUAA.
- Contrato Colectivo de Trabajo UAA-STUAA.

Según lo establecido en el artículo 2 de la Ley Orgánica, la Universidad Autónoma de Aguascalientes funciona como organismo público descentralizado del Estado con personalidad jurídica propia para adquirir y administrar bienes, asimismo en el artículo 4, se menciona que, para la realización de sus fines, la Universidad gozará de la más amplia libertad para organizar su propio gobierno.

Por su parte, el artículo 4 del Estatuto de la Ley Orgánica establece los principios y valores institucionales, en donde cobra importancia el Humanismo como pilar de la institución, esto acorde a lo establecido en el artículo 8 y 8 bis del citado estatuto, donde se expresa que la institución tratará de constituir una comunidad ejemplar, en la que prevalezcan los valores académicos, se respeten los derechos de las personas y se mantenga un clima de laboriosidad y cordialidad así como una cultura de respeto a la equidad de género, de la inclusión y de la diversidad, estableciendo como premisa fundamental la cero tolerancia a todo tipo de violencia.

PLAN DE ACCIÓN 2025-2026, NOM-035-STPS-2018

A. LAS ÁREAS DE TRABAJO Y TRABAJADORES SUJETOS AL PROGRAMA

Con base en los resultados de los cuestionarios contestados por los trabajadores se determinó la calificación promedio de acuerdo con el inciso c) del apartado III.3 de la NOM-035-STPS-2018, esto para ubicar el nivel de riesgo de cada una de las categorías y dominios en la Universidad Autónoma de Aguascalientes, con la finalidad de analizar las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un **Programa de Intervención**.

El programa tiene impacto para todos los trabajadores de la comunidad universitaria con una relación laboral vigente.

B. EL TIPO DE ACCIONES Y LAS MEDIDAS DE CONTROL QUE DEBERÁN ADOPTARSE

En lo que respecta a los resultados generales obtenidos de la identificación de Factores de Riesgo Psicosocial y Entorno Organizacional el 3.3% lo calificó como muy alto, 17.69% alto, 23.19% indicaron un nivel medio, 30.84% bajo y finalmente el 24.98% indicó un nivel nulo. Por lo que, como parte de las acciones de intervención de la NOM-035-STPS-2018, se sugiere fortalecer la difusión de las Políticas de Prevención de Riesgos Psicosociales de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, Código: AD-RH-NO-56. Además, es importante fortalecer los programas de capacitación, cursos, talleres para la prevención de riesgos psicosociales, violencia laboral y el fomento de un entorno organizacional favorable.

Referente a la categoría de Factores propios de la actividad el 24.93% y 3.53% lo refiere como alto y muy alto respectivamente, 47.66% medio, 22.18% bajo y el 1.7% como nulo, a lo que se deduce que los trabajadores perciben una carga de trabajo que puede exceder su capacidad, ya sea por la cantidad de trabajo o bien, por el desgaste que implica, tanto físico como mental. Asimismo, es posible que los colaboradores sientan poca influencia en las decisiones relacionadas con sus actividades diarias, ya que si bien, el 47.66% lo califica como un factor de riesgo nivel medio, es importante realizar un seguimiento para evitar que en el futuro se califique como nivel alto.

En cuanto al dominio de las Jornadas de trabajo el 18.74% y 8.75% lo refiere como alto y muy alto respectivamente, 29.19% medio, 15.63% bajo y el 27.68% como nulo, entendiéndose que los trabajadores perciben la exigencia del tiempo laboral que se hace al trabajador, en términos de la duración y el horario de la jornada, a lo que si bien, el 29.19% lo califica como un factor de riesgo nivel medio, es importante optar por acciones que impidan se califique con un nivel mayor. Acoso laboral o *mobbing* los factores que se pueden considerar Protectores, se encontró que los trabajadores se sienten seguros en su lugar de trabajo, ya que el 57.75% y el 32.68% califican como nulo o bajo el peligro que pueda presentar las condiciones de su lugar de trabajo. De igual manera, en lo que respecta a Liderazgo y las Relaciones de Trabajo, el 53.93% y el 28.69% refieren que es un riesgo nulo y bajo, siendo esta categoría la que procura el fomento de una sana relación y el liderazgo positivo.

Respecto a la categoría de Entorno Organizacional, el 56.42% y el 19.48% lo perciben en un nivel nulo y bajo, lo que significa que es un factor protector que contribuye un clima organizacional propicio y de confianza para el bienestar de los trabajadores.

En el caso del personal docente y administrativo, las acciones se orientan principalmente a atender los factores de riesgo psicosocial que se presentan en niveles altos y muy altos. De manera general, se propone la implementación de cursos preventivos que contribuyan a mitigar dichos riesgos y, al mismo tiempo, favorezcan el desarrollo de entornos laborales saludables y propicios para el bienestar de los trabajadores.

A continuación, se enumeran algunos de estos cursos según su enfoque:

De los cursos de sensibilización.

El análisis de los resultados ha permitido establecer acciones coordinadas en conjunto con el área de capacitación del Departamento de Recursos Humanos y el Departamento de Apoyo a la

Formación y Actualización Académica (DEFAA) enfocadas a la gestión de cursos de capacitación:

Dirigidos al personal administrativo:

- Atención plena como herramienta para un desempeño laboral consciente
- Brigada de primeros auxilios psicológicos
- Depresión y ansiedad en contextos laborales
- Estrategias de resolución de conflictos en el ámbito laboral
- Estrés laboral
- NOM 035-STPS-2018-entornos laborales saludables
- NOM 035-STPS-2018-factores de riesgos psicosociales
- NOM 035-STPS-2018-manejo del estrés
- Primeros auxilios básicos y psicológicos
- Primeros auxilios psicológicos
- Salud mental
- Salud mental y trastornos como desenlace de la exposición a riesgos laborales
- Sensibilización a la Norma 035 STPS-2018
- Sensibilización de la NOM 035 (cultura de no normalización)
- Resiliencia laboral
- Calma emocional, manejo del Estrés
- Liderazgo situacional
- Técnicas de solución de problemas
- Creando entornos laborales favorables
- Manejo de respuestas psicológicas del estrés
- Manejo de la fatiga y sobrecarga laboral
- Manejo del estrés laboral y prevención del *Burnout*
- Promoción de la resiliencia organizacional
- Balance entre la vida laboral y personal
- Comunicación asertiva y prevención de conflictos laborales

Dirigidos al personal Docente:

- Atención plena para el manejo del estrés
- Inteligencia emocional: aprendiendo a manejar mis emociones
- Liderazgo educativo: Habilidades comunicativas y directivas para la docencia
- Los profesores y el síndrome de *burnout*
- Desarrollo de asertividad en la docencia
- Sensibilización de la NOM-035-STPS-2018

Acciones de actualización y difusión.

Dentro de las acciones en pro de fortalecer la prevención de los factores de riesgo se encuentra la actualización y difusión de las Políticas de Prevención de Riesgos Psicosociales de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, la cual se encuentra disponible en la página oficial de nuestra institución. Aunado a lo anterior, se cuenta con las siguientes acciones:

- Cápsulas informativas de la NOM-035-STPS-2018

- Difusión mediante correo electrónico oficial a todos los trabajadores universitarios
- El desarrollo del programa de capacitación a lo largo de todo el año, en donde se ofertan las temáticas que atienen a temáticas de sensibilización en temas relacionados con la NOM- 035-STPS-2018 listadas en el apartado que antecede
- Campaña informativa permanente localizable dentro de la página institucional www.uaa.mx/sqi/index.php/nom-035/

C. EL CONTROL DE LOS AVANCES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

El cual es medido con base a:

- Cartas descriptivas de cursos de sensibilización en temas de la NOM-035
- Estadísticas de personal capacitado
- Evidencias de actualización y difusión de las Políticas de Prevención de Riesgos Psicosociales de la Universidad Autónoma de Aguascalientes
- Publicación de resultados en el sitio web del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Aguascalientes
- Monitoreo trimestral del plan de trabajo de la NOM-035

D. LAS EVALUACIONES POSTERIORES A LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONTROL

Se contará con un sistema de control interno, donde se podrán monitorear los avances de cada uno de los dominios que requieren intervención, visualizando un catálogo de estrategias de actividades. En el que cada uno de los y las directoras y directores y decanos de las diferentes áreas, departamentos y centros describirá y ejecutará las actividades a implementar para intervenir en cada uno de los dominios.

Si bien dicho, este sistema se encuentra en proceso de desarrollo, se busca que su implementación se realice de manera gradual a lo largo del año 2026.

E. MECANISMO DE ACTUACIÓN: BUZÓN DE QUEJAS

La Universidad Autónoma de Aguascalientes pone a disposición del personal docente y administrativo un mecanismo para recibir y canalizar quejas relacionadas a los factores de riesgo psicosocial que afectan al entorno organizacional. Este mecanismo es **confidencial** y su funcionamiento se realiza de la siguiente manera:

1. PRESENTAR LA QUEJA.

Para poder dar atención es necesario se realice la presentación formal de la queja, la cual entre sus elementos esenciales debe contener el nombre completo de la persona que presenta, sus datos de contacto (teléfono y correo electrónico), el motivo de la queja, así como la narración de los hechos (considerando tiempo, modo y lugar) y anexar evidencia alguna si se cuenta con ella.

Al respecto, se cuenta con distintas vías para su presentación:

- a. Por escrito, presentándose directamente ante la Sección de Desarrollo Integral, ubicada en el Aula A-6 de la Unidad de Estudios Avanzados (edificio 220), de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas.

- b. Por medio del buzón digital disponible 24 horas, los 365 días del año, a través de la liga www.uaa.mx/sgi/index.php/quejas-y-propuestas-de-mejora/

2. VALORACIÓN.

De primera instancia se realizará el análisis del contenido para establecer su naturaleza: queja, denuncia o petición. Motivo de lo anterior, si se determina que corresponde a una queja, se realizará la valoración de la procedencia de esta para determinar si es competencia y si cumple con los requisitos legales estipulados dentro de la *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.*

3. ANÁLISIS DE LA QUEJA.

Se realiza el proceso de investigación correspondiente para indagar en los elementos mencionados en la relatoría de hechos por medio de diversas actividades, entre las cuales encontramos entrevistas, dictámenes, solicitudes de información y revisión de las condiciones de ambiente de trabajo, o cualquier otro método no listado que se considere necesario para lograr el esclarecimiento de la queja.

4. EMISIÓN DE LAS RECOMENDACIONES.

Se emiten las recomendaciones correspondientes con la finalidad de tomar las medidas pertinentes, dando cumplimiento a los preceptos legales aplicables, así como las medidas convenientes para mitigar los Factores de Riesgo Psicosociales y propiciar un Entorno Organizacional Favorable.

5. RESPUESTA A LA QUEJA.

Se informa por oficio a la persona la resolución de su queja, la cual deberá ser clara y concisa, buscando disipar dudas y desahogar situaciones conflictivas que afecten los derechos laborales del trabajador.

En todo momento se resguardará y garantizará la confidencialidad de los datos personales del denunciante, así como de las evidencias que proporcione para sustentar la queja o denuncia. Asimismo, en todo momento deberá protegerse los datos personales de los usuarios.

F. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN

Para fines de la correcta implementación, así como el tratamiento de datos, es responsabilidad única del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, en lo particular del:

- Jefe de Departamento de Recursos Humanos;
- Jefe de Sección de Desarrollo Integral; y
- Psicóloga de la NOM-035.