	<b>POLÍTICA</b>	Código: S_PO_GASH_01
		Versión: 1
	<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (CUMPLIMIENTO NORMA 35 STPS)</b>	Fecha: 1-mar.-21
		Página 2 de 6

### 1. Propósito

Establecer mecanismos de protección en cumplimiento con la normativa legal en materia de seguridad y salud en el trabajo aplicable, al promover un entorno organizacional favorable en las instalaciones propias y arrendadas de las empresas que conforman Grupo Aeroméxico (GAM)

### 2. Alcance

A todos los colaboradores contratados en las empresas que forman GAM y que laboren en instalaciones propias o arrendadas

### 3. Efectividad

Entrada en vigor a partir del 1 de marzo de 2021.

### 4. Referenciales

NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.  
 NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.  
 NMX-R-025-SCFI-2015, En Igualdad Laboral y No Discriminación.  
 NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.  
 Ley Federal del Trabajo

### 5. Definiciones

**Acontecimiento traumático severo:** Aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por la ocurrencia de la muerte o que representa un peligro real para la integridad física de una o varias personas y que puede generar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia. Algunos ejemplos son: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud; accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

**Apoyo social:** Las acciones para mejorar las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo entre colaboradores, superiores y/o subordinados.

**Centro de trabajo:** El lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo o a un contrato de prestación de servicios.


**Colaborador:** Todo individuo que esté vinculado contractualmente con Grupo Aeroméxico que, además, a través de una serie de competencias y actitudes, trabaje en equipo, de una contribución integra en su día a día y busque crear valor dentro de la organización.

**Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo:** La identificación de las condiciones inseguras o peligrosas; de los agentes físicos, químicos o biológicos o de los factores de riesgo ergonómico o psicosocial capaces de modificar las condiciones del ambiente laboral; de los peligros circundantes al centro de trabajo, así como de los requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables.

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

**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.

Control:  
Cumplimiento

	<b>POLÍTICA</b>	Código: S_PO_GASH_01
	<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (CUMPLIMIENTO NORMA 35 STPS)</b>	Versión: 1
		Fecha: 1-mar.-21
		Página 3 de 6

**Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo;** las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

**Grupo Aeroméxico/GAM.** Es el consorcio conformado por Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V. y sus Empresas subsidiarias y filiales.

**Violencia laboral:** Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud, cabe aclarar que sólo aplicara a trabajadores de GAM y no incluye a colaboradores que presenten sus servicios bajo esquemas de *outsourcing* o prestadores de servicios profesionales independientes.

**Acoso o acoso psicológico:** Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima (No se considera el acoso sexual).

**Acoso Sexual:** Forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos

**Hostigamiento:** El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.

**El hostigamiento sexual** es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

**Malos tratos:** Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones)

## 6. Responsable

La Vicepresidencia Senior de Seguridad Corporativa y Aérea a través del trabajo en conjunto de Recursos Humanos, Relaciones Laborales y Salud Ocupacional son responsables de mantener actualizada y promover el cumplimiento de esta política

## 7. Documentos

Código de conducta. Política de conflicto de intereses y el Reglamento interno de trabajo.

## 8. Restricciones

No aplica.


## 9. Sanciones

El incumplimiento a lo establecido en la presente política puede generar sanciones de carácter administrativo, legal o laboral, las cuales serán determinadas por la Vicepresidencia Ejecutiva de Recursos Humanos, Vicepresidencia de Legal y Relaciones Laborales liderando de manera especial: la gravedad de la conducta, los daños y/o afectaciones generadas, las circunstancias de modo, tiempo y lugar, la reincidencia y las acciones y consideraciones llevadas a cabo para prevenir impactos mayores, así como, cualquier otra que la dirección de Relaciones Laborales y /o la Vicepresidencia de Recursos Humanos considere pertinente o relevante para tomar una decisión conforme a su ámbito de competencia.

## 10. Política

Control:  
Cumplimiento



	<b>POLÍTICA</b>	Código: S_PO_GASH_01
		Versión: 1
	<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (CUMPLIMIENTO NORMA 35 STPS)</b>	Fecha: 1-mar.-21
		Página 4 de 6

Mediante los lineamientos y sanciones establecidos en el código de conducta disponible en el portal interno "Mi Aeroméxico", en la pestaña "Mi Experiencia AM", sección de "Compliance", así como en el reglamento interior de trabajo que se ve en el momento de la contratación; Grupo Aeroméxico aplica 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.

### 10.1 Cumplimiento

Grupo Aeroméxico asume en complemento con lo antes mencionado los siguientes compromisos:

- Da a conocer de forma efectiva la política de prevención de riesgos psicosociales.
- Realiza exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud.
- No tolera los actos de violencia laboral, así como ningún incidente que motive factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable.
- Respeta el ejercicio de los derechos del personal relacionados con raza, sexo, religión, etnia, edad y cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.
- Los espacios de participación y consulta tienen en cuenta las ideas de los colaboradores, dónde se lleva el control y reporte en cada reunión para identificar las áreas de oportunidad y mejora.
- Fomenta el equilibrio en la relación trabajo-familia; la prevención de la violencia laboral y la capacitación y adiestramiento mediante:
  - Foros, Cuidemos nuestras alas
  - Actividades, "Juntos desde casa"
  - Programa de Atención al Empleado (PAE).
  - Línea telefónica de apoyo emocional.
  - Capacitación por parte de formación.
  - Programa de flexibilidad de horario acorde al rol.
- Promueve la cultura justa, donde no se admiten represalias y garantiza la confidencialidad de los casos.


**Si quieres reportar alguna falta a la normativa interna de la empresa o desvío a la regulación técnica u operativa aplicable, recuerda que tienes a tu disposición diferentes canales de denuncia:**

- La Línea Ética Aeroméxico, donde puedes reportar desvíos al Código de Conducta y demás políticas internas en materias como ética, integridad corporativa, acoso, discriminación, actos de corrupción y soborno, entre otros, de manera confidencial, anónima y sin temor a represalia, además de poder dar seguimiento a tu denuncia haciendo uso del número de reporte (folio) y código que se genera al guardar la misma en el sistema.
- La herramienta digital Gam E-Report para reportar riesgos potenciales u omisiones de seguridad (safety, security, fatiga, seguridad interna y salud ocupacional).
- Sí presentas algún impacto en tu estado psicológico y/o emocional que no te permite desarrollar tus funciones laborales derivado de la exposición a factores de riesgo psicosocial comunícate con: [amservmedfactorhumano3@aeromexico.com](mailto:amservmedfactorhumano3@aeromexico.com) (colaboradores administrativo y tierra) y [amservmedfactorhumano1@aeromexico.com](mailto:amservmedfactorhumano1@aeromexico.com), [amsermedfactorhumano2@aeromexico.com](mailto:amsermedfactorhumano2@aeromexico.com) (para tripulación)

### 10.2. Liderazgo y participación

Control:  
Cumplimiento

**Este documento es de uso exclusivo de Grupo Aeroméxico**

	<b>POLÍTICA</b>	Código: S_PO_GASH_01
		Versión: 1
	<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (CUMPLIMIENTO NORMA 35 STPS)</b>	Fecha: 1-mar.-21
		Página 5 de 6


- Los líderes de área propician la aplicación de esta política y predicán con el ejemplo.
- Se reconoce el desempeño de los trabajadores, evaluando el cumplimiento de objetivos por lo menos una vez al año, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato con el fin de que los resultados de la evaluación sirvan de base para determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.
- Todos los colaboradores de GAM conocen los distintos canales de denuncia/comunicación en GAM, primordialmente los concernientes a violencia laboral, entorno organizacional y factores de riesgo psicosocial.
- Todos los colaboradores de GAM se involucran y participan, en la identificación y prevención de factores psicosociales en el trabajo para mantener un entorno organizacional favorable y el apoyo social por medio de actividades como:
  - CX Tour: Foro de comunicación donde el comité ejecutivo asiste a las principales localidades de GAM.
  - TownHalls: Foros de 10 personas con 1 VP en dónde se fomenta un diálogo abierto y honesto.
  - Cuidemos nuestras alas: Foros con expertos en temas de interés para los colaboradores.
  - Iniciativas independientes acorde a las necesidades.
- Todos los colaboradores de GAM, informan oportunamente sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncia de actos de violencia laboral, a través de los correos de Factor Humano, Gam E-Report o la Línea Ética Aeroméxico.
- Todos los colaboradores se someten a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas cuando los trabajadores estuvieron expuestos a violencia laboral y/o factores de riesgo psicosocial y que existan signos o síntomas que denoten alguna alteración en la salud integral y siguen las recomendaciones por parte de los profesionales.
- Los colaboradores dan notificación por escrito a su superior inmediato jerárquico y/o responsable de área y/o HRBP de manera directa, de forma inmediata tras haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo.
- El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s)

### 10.3. Mejora continua

- Se realizan acciones de sensibilización, programas de difusión y capacitación que tienen por objeto la prevención, identificación, mitigación y tratamiento de las posibles alteraciones a la salud por exposición a factores de riesgo psicosocial para todos los colaboradores de GAM.
- GAM registra periódicamente la identificación de riesgos y gestión de estos, realizando las pertinentes evaluaciones y las consecuentes acciones para eliminarlos o minimizarlos. Haciendo públicos los resultados para los colaboradores de los centros de trabajo.
- Identifica a los trabajadores sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, mediante las evaluaciones correspondientes, aplicadas por Factores Humanos, para su posterior canalización a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa.
- Practica exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existen signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud como resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial por medio del área de Salud Ocupacional. Si fuera necesario se realiza la canalización para una adecuada atención al especialista que corresponda a través de la institución de seguridad social o privada de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Control:  
Cumplimiento



	<b>POLÍTICA</b>	Código: S_PO_GASH_01
		Versión: 1
	<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (CUMPLIMIENTO NORMA 35 STPS)</b>	Fecha: 1-mar.-21
		Página 6 de 6

- El programa "Atención psicosocial" de Factor Humano brinda apoyo al malestar psicológico y/o emocional en los colaboradores para una inmediata intervención e implementación de medidas procurando evitar su progresión a un trastorno mental y/o del comportamiento propiciando así un oportuno establecimiento de diagnósticos psicológico y una adecuada derivación, tratamiento y seguimiento.
- **Los colaboradores** participan y conocen las medidas de prevención y en su caso de control que establece GAM para factores de riesgo psicosocial, violencia laboral y entorno organizacional favorable.  
Se lleva registro de los colaboradores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos estos incluyen: Nombre completo, número de empleado y datos de identificación de los trabajadores. (Dicha información es tratada de forma confidencial por Factor Humano)

#### 10.4. Cultura organizacional

- GAM, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus colaboradores la capacitación técnica a través de Aeroméxico Formación con base en las necesidades de cada área y puesto en cumplimiento a la Ley Federal del Trabajo y reglamento interior del trabajo. Adicional, se brindan entrenamientos cross funcionales como el CX Evolution donde participan todos los roles de la organización.
- Para lograr la definición precisa de responsabilidades en los trabajadores, se difunde y promueve a través del HRBP el seguimiento a los manuales de la organización, el cumplimiento al reglamento interior del trabajo (obligaciones generales y por área) y las descripciones de puesto donde se indican desde el momento de su contratación las responsabilidades específicas de trabajo.
- Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, GAM a través de las distintas plataformas publica noticias y avisos de interés para los colaboradores en mi Aeromexico.com, Aeronews, Newsletters, Correo institucional, iPads Tripulaciones, Tableros, Chats de WhatsApp y Teams Communicator.
- Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, GAM realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, por ello al ingresar a la compañía se le brinda al colaborador el esquema de horario que tendrá asignado, que puede consultarse en Mi Aeroméxico, dentro de la sección de beneficios.
- Para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acorde, GAM lleva a cabo exámenes psicológicos o psicométricos.
- Con la finalidad de que todos los colaboradores tengan conocimiento de los riesgos derivados de factores psicosociales y de la aplicación de la presente política y políticas relacionadas, GAM realiza planes de promoción interna y/o desarrollo profesional a través del proceso de Talent Planning y de lo mencionado en el reglamento interior del trabajo.

Control:  
Cumplimiento