

	Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V			
	Nombre del Área Responsable: Capital Humano			
	Nombre de la Política / Lineamiento: Prevención de Riesgos Psicosociales			
Código: CEN-PL-CH-03	Versión: 2.1	Fecha de Liberación: enero 2025	Vigencia: enero 2026	Página 1 de 9

ÍNDICE

1. Objetivo	2
2. Alcance / Elegibilidad	2
3. Definiciones	2
4. Desarrollo	3
4.1 Introducción	3
4.2 Compromisos.....	3
4.3 Principios	4
5. Anexos.....	6
6. Documentos relacionados	6
7. Aprobación.....	7
8. Control de cambios.....	7



Código: CEN-PL-CH-03	Nombre de la política / lineamiento: Prevención de Riesgos Psicosociales	Versión: 2.1	Página 2 de 9
-------------------------	---	-----------------	---------------

1. Objetivo

La presente Política de Prevención de Riesgos Psicosociales se emite de conformidad con la NOM-035-STPS-2018 y tiene por objeto establecer los principios y compromisos para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno y la mejora continua de las condiciones de trabajo en el grupo empresarial encabezado por Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V (“CENCOR”). Para el desarrollo de la misma, se lleva a cabo un diagnóstico descrito en el ANEXO 1.

2. Alcance / Elegibilidad

Esta Política aplica para todos los colaboradores que integran CENCOR y subsidiarias que laboren en los centros de trabajo de México, a saber:

- Central de Corretajes, S.A.P.I. de C.V.
- Central de Corretajes Servicios Compartidos, S.A. de C.V.
- Enlace Int, S.A. de C.V.
- Enlace Latam Brokers, S.A. de C.V.
- Bolsa Institucional de Valores, S.A. de C.V.
- Mercado Electrónico Institucional, S.A. de C.V.
- MEI Fondos, S.A. de C.V.
- PiP Latam, S.A. DE C.V.
- Proveedor Integral de Precios, S.A. DE C.V.
- QUANTIT S.A. de C.V.

3. Definiciones

Término	Descripción
N/A	N/A

Uso Interno

Este documento es propiedad de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V. En ninguna circunstancia deberá de entregarse el presente documento a cualquier individuo, proveedor o compañía no autorizados; ni se podrá reproducir parcial o totalmente sin el consentimiento expreso de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V.



Código: CEN-PL-CH-03	Nombre de la política / lineamiento: Prevención de Riesgos Psicosociales	Versión: 2.1	Página 3 de 9
-------------------------	---	-----------------	---------------

4. Desarrollo

4.1 Introducción

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 es una regulación técnica de observancia obligatoria, expedida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que tiene como 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”**, previendo la obligación a cargo de los centros de identificar y analizar de forma general los factores de riesgo psicosocial.

Los factores de riesgo psicosocial consisten en aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Los factores psicosociales son 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 y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral. (En el ANEXO 1 se listan los principales factores, así como su definición).

Particularmente, se entiende por violencia laboral a los actos de hostigamiento, acoso o, malos tratos, en contra del colaborador, que pueden dañar la integridad o salud de este.

4.2 Compromisos

En CENCOR asumimos los siguientes compromisos para prevenir los factores de riesgo y psicosocial y la violencia laboral, así como para promover un entorno organizacional favorable:

1. Es obligación de los directores y responsables de área aplicar esta Política, velar por su cumplimiento y predicar con el ejemplo;
2. CENCOR tiene establecido un criterio de cero tolerancia ante casos de violencia laboral y discriminación. No se acepta ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable.
3. CENCOR tiene un procedimiento de atención y registro de casos de violencia laboral.
4. Los colaboradores se comprometen a vigilar el cumplimiento de esta Política, prevenir y reportar conductas relacionadas con violencia laboral a través de los diferentes mecanismos de recepción de quejas.
5. CENCOR promueve un clima laboral que apoya el desarrollo de una cultura organizacional de respeto.

Uso Interno

Este documento es propiedad de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V. En ninguna circunstancia deberá de entregarse el presente documento a cualquier individuo, proveedor o compañía no autorizados; ni se podrá reproducir parcial o totalmente sin el consentimiento expreso de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V.



Código: CEN-PL-CH-03	Nombre de la política / lineamiento: Prevención de Riesgos Psicosociales	Versión: 2.1	Página 4 de 9
-------------------------	---	-----------------	---------------

6. CENCOR cuenta con un marco de relaciones de respeto mutuo y confianza entre todos los colaboradores.
7. Se llevan a cabo 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;
8. En CENCOR se divulgan de forma eficaz las políticas y medidas de prevención.
9. En CENCOR se respeta el ejercicio de los derechos de los colaboradores para observar sus creencias o prácticas, y no se admite la discriminación derivada de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, orientación sexual, estado civil o cualquier otra característica de diversidad.
10. Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los colaboradores.

Los responsables de las áreas de Capital Humano, Jurídico y Cumplimiento Normativo de CENCOR serán quienes garanticen el cumplimiento de la presente política y cuenten con los recursos y conocimientos para llevarlo a cabo. De igual forma, es compromiso de todos los colaboradores apearse a los lineamientos descritos.

4.3 Principios

1. Para promover un entorno organizacional favorable, en CENCOR:
 - a) Se cuenta con un código de ética el cual establece la guía de comportamiento que deben adoptar los colaboradores.
 - b) Se realizan reuniones periódicas de los líderes con sus equipos de trabajo, para que todos tengan la oportunidad de exponer sus ideas, dudas, inquietudes y quejas relacionadas con el trabajo.
 - c) Se mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, accesos.
 - d) Se trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, visitantes, proveedores y clientes.
 - e) Se atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y, en su caso, se sancionan estos.
 - f) Se llevan a cabo exámenes psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuente con capacidades y preparación acordes;

Uso Interno

Este documento es propiedad de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V. En ninguna circunstancia deberá de entregarse el presente documento a cualquier individuo, proveedor o compañía no autorizados; ni se podrá reproducir parcial o totalmente sin el consentimiento expreso de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V.



Código: CEN-PL-CH-03	Nombre de la política / lineamiento: Prevención de Riesgos Psicosociales	Versión: 2.1	Página 5 de 9
-------------------------	---	-----------------	---------------

- g) Se realizan planes de promoción interna.
 - h) Se capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
 - i) Se cuenta con diferentes apoyos para resolver conflictos que puedan surgir entre los colaboradores. Asimismo, se canaliza con apoyo especializado cuando sea necesario.
2. En CENCOR, para promover el sentido de pertenencia de los colaboradores a la organización, se cuenta con diferentes iniciativas como: bienvenida e integración del nuevo colaborador, campañas con frases como “#SomosCENCOR”, reconocimiento del colaborador en su quinto aniversario dentro de la empresa, entre otras.
- Además, se fomenta la integración a través de eventos sociales, festejos de cumpleaños y convenciones que promueven la colaboración entre los colaboradores tanto por áreas como a nivel global.
3. Para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, CENCOR, imparte a sus colaboradores la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, que va acorde a las actividades que desempeñan. Se promueve el desarrollo profesional y personal de los colaboradores de modo que se facilita y promueve a que participen en cursos, talleres o seminarios.
4. En CENCOR, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los colaboradores, se desarrolla, difunde y promueve el seguimiento de los manuales, políticas y procesos de organización. Igualmente, se cuenta con descripciones de puesto, donde indica el objetivo del puesto, así como las principales funciones a desempeñar.
5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, CENCOR difunde la comunicación de anuncios, noticias y avisos de interés, a través de correos electrónicos institucionales, pizarrones internos, chats internos y diferentes juntas de equipo.
- Mensualmente, se envía a todos los colaboradores un boletín que incluye los cumpleaños del mes, nuevos ingresos, reconocimientos y diferentes artículos de interés para los colaboradores.
- Asimismo, existe una comunicación abierta entre los integrantes de CENCOR desde dirección general.
6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, CENCOR 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 contratos individuales de trabajo, Políticas de Capital Humano, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, las características específicas del puesto de trabajo.

Uso Interno



Código: CEN-PL-CH-03	Nombre de la política / lineamiento: Prevención de Riesgos Psicosociales	Versión: 2.1	Página 6 de 9
-------------------------	---	-----------------	---------------

De igual manera, se tiene una flexibilidad laboral con la finalidad de distribuir adecuadamente las cargas de trabajo y favorecer el balance de vida de los colaboradores.

7. Para evitar la interferencia trabajo-familia, en CENCOR se respeta el horario de fin de semana y vacaciones del colaborador, así como se otorgan permisos para atender cuestiones personales en acuerdo con el jefe inmediato.
8. Para reconocer el desempeño de los colaboradores, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno, el cual se lleva a cabo a través de un cuestionario integrando aspectos tanto cualitativos como cuantitativos. A partir de los resultados, se reconoce a los colaboradores sobresalientes. Asimismo, existe una retroalimentación constante en cada área donde se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad.
9. Para garantizar la seguridad de los colaboradores y prevenir acontecimientos traumáticos severos, se asume el compromiso proporcionar un ambiente de trabajo seguro y sano, que no ponga en peligro la seguridad de ninguna persona que trabaja dentro de la empresa. Asimismo, se cumplen los protocolos de protección civil y todos los colaboradores se encuentran inscritos dentro del seguro social.
10. Para favorecer el control que los colaboradores tienen sobre su trabajo, se llevan a cabo sesiones de planeación anuales, así como reuniones semestrales donde los colaboradores pueden tener mayor injerencia sobre las actividades y planeas a realizar.
11. CENCOR 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.
12. Para atender cualquier factor de riesgo psicosocial, se cuenta con una línea de denuncia confidencial, donde todo colaborador puede denunciar cualquier comportamiento que ponga en riesgo la integridad de la persona.

5. Anexos

Anexo	Descripción
Anexo 1	Principales factores de Riesgo Psicosocial: Definiciones

6. Documentos relacionados

Código	Nombre del documento
NOM-035-STPS-2018	Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

Uso Interno

Este documento es propiedad de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V. En ninguna circunstancia deberá de entregarse el presente documento a cualquier individuo, proveedor o compañía no autorizados; ni se podrá reproducir parcial o totalmente sin el consentimiento expreso de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V.



Código: CEN-PL-CH-03	Nombre de la política / lineamiento: Prevención de Riesgos Psicosociales	Versión: 2.1	Página 7 de 9
-------------------------	---	-----------------	---------------

7. Aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Capital Humano	Dirección de Capital Humano	Comité de Compensaciones

8. Control de cambios

Requerimiento	Solicitante	Fecha de solicitud	Descripción del cambio	Versión
Creación del documento	-	-	Creación del documento	1.0
Actualización del documento	-	Abril 2024	Creación del documento	2.0
Actualización del documento	Riesgos Operativos	Agosto 2024	Revisión anual, se actualiza el formato del documento	2.1

Uso Interno

Este documento es propiedad de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V. En ninguna circunstancia deberá de entregarse el presente documento a cualquier individuo, proveedor o compañía no autorizados; ni se podrá reproducir parcial o totalmente sin el consentimiento expreso de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V.



Código: CEN-PL-CH-03	Nombre de la política / lineamiento: Prevención de Riesgos Psicosociales	Versión: 2.1	Página 8 de 9
-------------------------	---	-----------------	---------------

ANEXO 1 PRINCIPALES FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL: DEFINICIONES

Factores de riesgo psicosocial: Características de la organización, 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, los cuales pueden provocar trastornos de ansiedad, del ciclo de sueño, de estrés grave y de adaptación.

Principales factores de riesgo psicosocial:

1. Condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo
2. Cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador
3. Falta de control sobre el trabajo
4. Jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal de Trabajo
5. Interferencia en la relación trabajo-familia
6. Liderazgo negativo
7. Relaciones negativas en el trabajo
8. Violencia laboral
9. Falta de reconocimiento del desempeño
10. Carencia de un sentido de pertenencia

Definiciones de los factores de riesgo psicosocial:

1. **Condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo:** se refiere a condiciones deficientes e insalubres, así como a trabajos que conlleven un grado de peligrosidad.
2. **Cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador:** significa las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza como cualitativas, cognitivas, o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como demandas contradictorias o inconsistentes.
3. **Falta de control sobre el trabajo:** posibilidad que tiene el colaborador para incluir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.
4. **Jornadas de trabajo:** significa la exigencia del tiempo laboral que se hace en términos de duración y horario de la jornada. Esta no debe ser superior a lo previsto en la LFT.

Uso Interno

Este documento es propiedad de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V. En ninguna circunstancia deberá de entregarse el presente documento a cualquier individuo, proveedor o compañía no autorizados; ni se podrá reproducir parcial o totalmente sin el consentimiento expreso de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V.



Código: CEN-PL-CH-03	Nombre de la política / lineamiento: Prevención de Riesgos Psicosociales	Versión: 2.1	Página 9 de 9
-------------------------	---	-----------------	---------------

5. **Interferencia en la relación trabajo-familia:** significa la existencia de conflictos entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tiene que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo.
6. **Liderazgo negativo:** el tipo de relación que se establece entre el patrón, sus representantes y los colaboradores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que están directamente relacionados con la falta de claridad de las funciones y en las actividades.
7. **Relaciones en el trabajo:** significa, la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo, las características de estas interacciones, sus aspectos funcionales como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo, el apoyo social.
8. **Violencia laboral:** hace referencia a actos de hostigamiento, acoso, malos tratos, abusos, amenazas o ataques en contra del colaborador, que pueden dañar su integridad o salud
 - a) **Hostigamiento:** Ejercicio del 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.
 - b) **Acoso:** significa, los actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o la integridad del trabajador, consistentes 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 la autoestima.
 - c) **Malos tratos:** significa aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones, ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente.
9. **Falta de reconocimiento del desempeño:** hace referencia a una escasa o nula retroalimentación del desempeño, reconocimiento y compensación por el trabajo realizado.
10. **Carencia de Sentido de pertenencia:** hace referencia a un limitado sentido de pertenencia dentro de la empresa, así como a la inestabilidad laboral.

Uso Interno

Este documento es propiedad de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V. En ninguna circunstancia deberá de entregarse el presente documento a cualquier individuo, proveedor o compañía no autorizados; ni se podrá reproducir parcial o totalmente sin el consentimiento expreso de Central de Corretajes, S.A.P.I de C.V.