

GUÍA INFORMATIVA NOM-035-STPS-2018



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN



@CTRESCOACHING

GUÍA INFORMATIVA, NOM-035-STPS-2018

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN

La presente guía informativa tiene como propósito dar a conocer las obligaciones que tienen patrones y colaboradores para atender los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable, en beneficio de la salud de los colaboradores y de la productividad de los centros de trabajo.

El contenido de esta guía se encuentra completamente alineado a las obligaciones contenidas en la **NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO – IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN**, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 23 de octubre de 2018, organizada de tal forma para ser más accesible tanto a los sujetos obligados y los interesados en la materia.

¿CUÁL ES EL ALCANCE DE LA NOM-035-STPS-2018?

Para llevar a cabo la aplicación de la Norma debemos tener claro cuál es su propósito, y con ello delimitar su alcance. En ese sentido, el objetivo de la Norma es 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.

Del objetivo podemos distinguir que la NOM-035-STPS-2018, sólo comprende dos aspectos: los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional favorable,

¿Qué comprenden estos factores? ¿Qué es un entorno organizacional favorable?

De acuerdo con el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y la propia Norma:

- **Entorno Organizacional Favorable:** Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los colaboradores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los colaboradores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre colaboradores; 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 colaborador, por el trabajo desarrollado.





CONCEPTO CLAVE

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL:

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del colaborador; 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 periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.



IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Como puede apreciarse los factores de riesgo psicosocial y los elementos del entorno organizacional favorable derivan de la naturaleza del puesto, es decir de las condiciones en las que se realizan las actividades, por lo que el análisis de estos elementos implica una evaluación de las condiciones en las que los colaboradores las desarrollan.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional, no contemplan una evaluación psicológica de los colaboradores, lo que debe quedar claro. En ese sentido, conviene precisar que la NOM-035-STPS-2018, no contempla ni establece ninguna obligación para:

- Utilizar un instrumento para realizar una evaluación psicológica de los colaboradores.
- Aplicar un cuestionario para identificar trastornos mentales.
- Conocer variables psicológicas internas al individuo tales como: actitudes, valores, personalidad, etc.
- Medir el estrés en los colaboradores.



¿A QUIÉN LE APLICA LA NOM-035-STPS-2018?

De acuerdo con el campo de aplicación, la Norma rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo. Sin embargo, las disposiciones de esta Norma aplican de acuerdo con el número de colaboradores que laboran en el centro de trabajo, existen tres categorías:

- Centros de trabajo donde laboran hasta 15 colaboradores;
- Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 colaboradores, y
- Centros de trabajo donde laboran más de 50 colaboradores.

Por lo que, en primer término, el centro de trabajo debe determinar en qué categoría se encuentra, para cumplir con las disposiciones que le corresponden de acuerdo con su tamaño.



¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LOS PATRONES?

Los centros de trabajo, de acuerdo con el tamaño tienen las obligaciones siguientes:

a) Centros de trabajo donde laboran hasta 15 colaboradores:

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Identificar a los colaboradores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para su atención.
- Difundir y proporcionar información a los colaboradores.



¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LOS PATRONES?

b) Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 colaboradores:

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Identificar a los colaboradores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los colaboradores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos - síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los colaboradores.
- Llevar los registros de: resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; de las evaluaciones del entorno organizacional; medidas de control adoptadas, y colaboradores a los que se les practicó exámenes médicos.

¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LOS PATRONES?

c) Centros de trabajo donde laboran más de 50 colaboradores:

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Evaluar el entorno organizacional.
- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Identificar a los colaboradores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los colaboradores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los colaboradores.
- Llevar los registros de: resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; evaluaciones del entorno organizacional; medidas de control adoptadas, y colaboradores a los que se les practicó exámenes médicos.



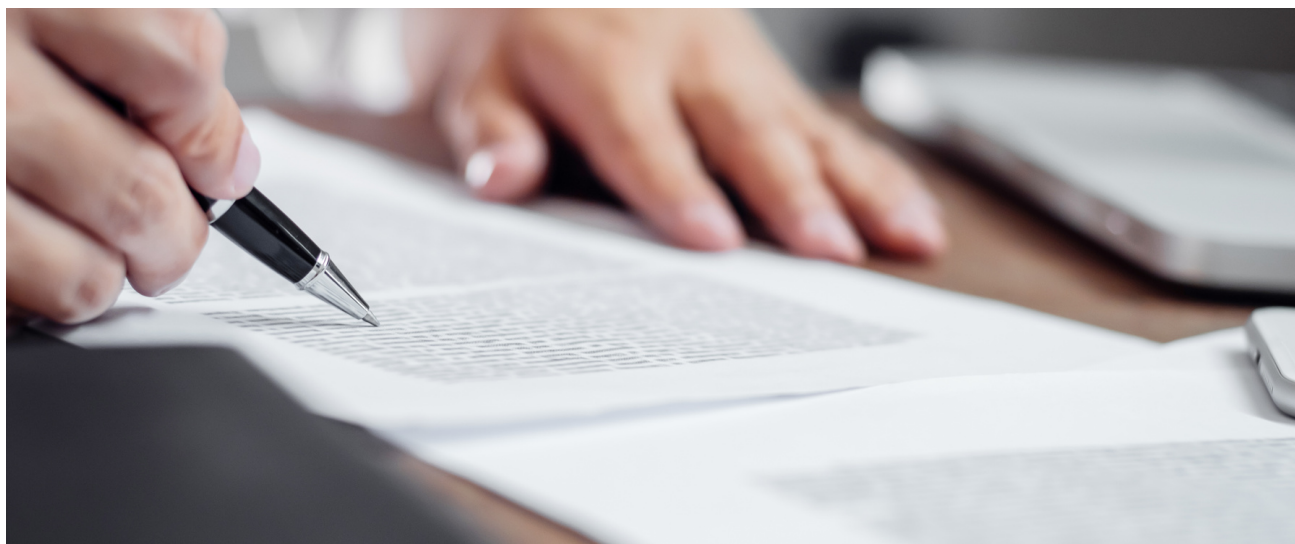
¿QUÉ ES LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES?

¿QUÉ DEBE CONTENER?

La Política de prevención de riesgos psicosociales es la declaración de principios y compromisos que establece el patrón 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 o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Cada centro de trabajo deberá elaborar su propia política, con base en las condiciones de su centro de trabajo y sus posibilidades, de forma que se instrumenten en acciones los compromisos que en la política se señalen.

La Norma contiene un ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales en la Guía de referencia IV, misma que puede ser adaptada a las necesidades de cada centro de trabajo. Cabe mencionar que dicha guía es voluntaria y no de cumplimiento obligatorio.





¿CUÁLES SON LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN?

Las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, aplican a todos los centros de trabajo sin importar su tamaño.

- Para prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como la promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deberán:
- Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación;
- Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, y

Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los colaboradores a la organización; la capacitación 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, evaluación y reconocimiento del desempeño.



ACCIONES Y PROGRAMAS

Las acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, referidas en el numeral anterior, deberán considerar lo siguiente:

- **LIDERAZGO Y LAS RELACIONES**
- **CARGAS DE TRABAJO**
- **CONTROL DE TRABAJO**
- **APOYO SOCIAL**
- **EQUILIBRIO EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA**
- **RECONOCIMIENTO**
- **PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL**
- **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**
- **CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO**

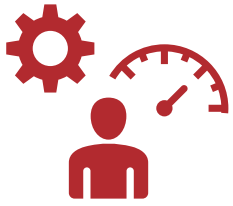


LIDERAZGO Y LAS RELACIONES

EN RELACIÓN CON EL LIDERAZGO Y LAS RELACIONES EN EL TRABAJO DEBERÁN INCLUIR:

- Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;
- Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;
- Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y colaboradores, así como entre los trabajadores,
- Establecer y difundir instrucciones claras a los colaboradores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten; y
- Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables;



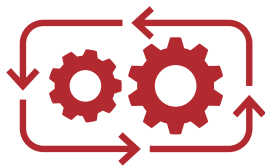


CARGAS DE TRABAJO

RESPECTO A LAS CARGAS DE TRABAJO DEBERÁN CONTENER:

- Revisión y supervisión sobre la distribución de la carga de trabajo para que se realice de forma equitativa y considerando el número de colaboradores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación;
- Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados.
- Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;





CONTROL DE TRABAJO

EN LO QUE SE REFIERE AL CONTROL DE TRABAJO DEBERÁN COMPRENDER:

- Actividades para involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad, siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;
- Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los colaboradores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo.
- Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones;





APOYO SOCIAL

EN LO RELATIVO AL APOYO SOCIAL DEBERÁN INCLUIR ACTIVIDADES QUE PERMITAN:

- Establecer relaciones entre colaboradores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;
- Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del colaborador o al centro de trabajo;
- Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los colaboradores;
- Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus colaboradores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;





EQUILIBRIO EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA

EN RELACIÓN CON EL EQUILIBRIO EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA, CONTEMPLAR:

- Acciones para involucrar a los colaboradores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan;
- Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;
- Apoyos a los colaboradores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el colaborador tendrá que comprobar.
- Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los colaboradores;





RECONOCIMIENTO

EN RELACIÓN CON EL EQUILIBRIO EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA, CONTEMPLAR:

- Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los colaboradores;
- Difundir los logros de los colaboradores sobresalientes.
- En su caso, expresar al colaborador sus posibilidades de desarrollo;





PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

EN LO QUE SE REFIERE A LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL SE DEBERÁ:

- Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a colaboradores como a directivos, gerentes y supervisores;
- Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación.
- Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral;





INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN QUE SE PROPORCIONA A LOS COLABORADORES SE DEBERÁ PROMOVER QUE:

- El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los colaboradores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo;
- Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los colaboradores;
- Los colaboradores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño.





CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

RESPECTO A LA CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO QUE SE PROPORCIONA A LOS COLABORADORES SE DEBERÁ CUMPLIR CON:

- Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
- Dar oportunidad a los colaboradores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades.
- Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.



¿CÓMO SE DEBE REALIZAR LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL?

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar los siguientes:

Las condiciones en el ambiente de trabajo: Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del colaborador un esfuerzo adicional de adaptación;

Las cargas de trabajo: Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al colaborador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes;

La falta de control sobre el trabajo: El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el colaborador para influir 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. Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo.

La falta de control se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el colaborador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades. Contrario a esto, la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio y la capacitación son elementos que dan al colaborador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

¿CÓMO SE DEBE REALIZAR LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL?

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar los siguientes:

Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo: Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al colaborador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana;

Interferencia en la relación trabajo-familia: Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo;



LIDERAZGO NEGATIVO Y RELACIONES NEGATIVAS EN EL TRABAJO:

El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o sus representantes y los colaboradores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y

El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y



LA VIOLENCIA LABORAL, DE CONFORMIDAD CON LO SIGUIENTE:

- **Acoso, acoso psicológico:** Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del colaborador. 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 colaborador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual:
- **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, y
- **Malos tratos:** Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del colaborador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).



Esta obligación aplica a los centros de trabajo que tienen entre 16 y 50 colaboradores, y también a los que tienen más de 50 colaboradores. Para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, existen dos posibilidades:

1) Utilizar la **Guía de referencia II** si se trata de centros de trabajo de menos de hasta 50 colaboradores o la Guía de referencia III, para el caso de centros de trabajo de más de 50 colaboradores, o bien,

2) Cualquier método que contemple:

- Los mismos factores, y que esté validado de acuerdo con los parámetros establecidos por la Norma para tal efecto (numeral 7.5);
- La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios;
- La manera de evaluar los cuestionarios, y
- Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial debe realizarse como máximo cada dos años.



¿CÓMO SE DEBE REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL?

La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender los elementos siguientes:

- El sentido de pertenencia de los colaboradores a la empresa;
- La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;
- La definición precisa de responsabilidades para los colaboradores;
- La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los colaboradores;
- La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares,
- La evaluación y el reconocimiento del desempeño.



Esta obligación aplica sólo a los centros de trabajo que tienen más de 50 colaboradores. Para realizar la evaluación del entorno organizacional, existen dos posibilidades:

- 1) Utilizar la **Guía de referencia III**, o bien,
- 2) Cualquier método que contemple:
 - Los mismos factores, y que esté validado de acuerdo con los parámetros establecidos por la Norma para tal efecto (numeral 7.5);
 - La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios;
 - La manera de evaluar los cuestionarios,
 - Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios.

La evaluación del entorno organizacional debe realizarse como máximo cada dos años.



¿CUÁNDO APLICAN LAS MEDIDAS Y ACCIONES DE CONTROL?

Las acciones de control sólo se deben aplicar cuando el resultado de las evaluaciones determinan la necesidad de desarrollar acciones de control, de ser el caso, dichas acciones se deberán implementar a través de un **Programa**.

En el caso de las Guías de referencia II y III, las acciones de control se aplican cuando el resultado indica que se tiene un grado de riesgo medio, alto y muy alto.

El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral deberá contener:

- Las áreas de trabajo y/o los colaboradores sujetos al programa;
- El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse;
- Las fechas programadas para su realización;
- El control de los avances de la implementación del programa;
- La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso,
- El responsable de su ejecución.



MEDIDAS Y ACCIONES DE CONTROL

El tipo de acciones deberán realizarse, según aplique, en los niveles siguientes:

- **Primer nivel:** Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable.
- **Segundo nivel:** Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los colaboradores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al colaborador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social, y/o
- **Tercer nivel:** Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.

Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.

Es importante destacar que las medidas de control deben ser determinadas para cada tipo de factor cuyo resultado sea de un nivel de riesgo medio, alto o muy alto, conforme a las características de las actividades del centro de trabajo, en ese sentido, la Norma no obliga a una medida específica, en realidad obliga a que los centros de trabajo establezcan acciones de control para los hallazgos encontrados en las evaluaciones.

¿CÓMO SE IDENTIFICA A LOS COLABORADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS?

La obligación de identificar a los colaboradores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, durante o con motivo del trabajo, canalizarlos para su atención aplica para todos los centros de trabajo.

Es conveniente reiterar que esta obligación comprende todos los acontecimientos traumáticos severos que ocurran con motivo o en ejercicio del trabajo y debe considerarse al colaborador que directamente padece el acontecimiento, pero también aquellos que lo presenciaron.

En este caso existen dos posibilidades: que el centro de trabajo cuente con información sobre los colaboradores expuestos a acontecimientos traumáticos severos (como por ejemplo los resultados de la investigación de accidentes a que se refiere al NOM-019-STPS-2011) y centros de trabajo que no tengan información al respecto. Por lo que:

a) Para el caso de que el centro de trabajo cuente con información puede aplicar la Guía de referencia I, únicamente a los colaboradores previamente identificados

b) En el caso, de que el centro de trabajo no cuente con información o ésta no sea confiable, tendrá que aplicar la Guía de referencia I, a todos los colaboradores

Es conveniente señalar, que la **Guía de referencia I**, no permite identificar una enfermedad o trastorno, al aplicar esta Guía sólo se puede inferir la necesidad de que un trabajador sea canalizado para que reciba la atención médica correspondiente. En caso de que el colaborador necesite atención, la Norma permite que ésta se preste a través de la institución de seguridad social privada, médico del centro de trabajo o de la empresa.





¿CUÁNDO SE DEBEN PRACTICAR EXÁMENES MÉDICOS Y EVALUACIONES PSICOLÓGICAS A LOS COLABORADORES?

La práctica de exámenes médicos y/o evaluaciones psicológicas, es una medida de aplicación general, es decir, la entrada en vigor de la Norma no es la circunstancia que obligue a que éstos se realicen, para ello se requieren que se cumplan al menos las condiciones siguientes:

- a)** Que se compruebe la exposición del colaborador a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, esto puede realizarse, a través de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial cuando se tiene un nivel de riesgo muy alto, o a través del mecanismo por medio del cual, el centro de trabajo recibe las quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y las denuncias de actos de violencia laboral.
- b)** Que existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a la salud del colaborador.

La Norma prevé que los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas puedan efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo.

En todos los casos el médico será el responsable de determinar la necesidad de practicar exámenes médicos a los colaboradores y/o de canalizarlos para que reciban atención psicológica.



¿CAPACITACIÓN O INFORMACIÓN?

La NOM-035-STPS-2018, en general no tiene como obligación del patrón que proporcione capacitación, en realidad la obligación genérica es difundir y proporcionar información a los colaboradores sobre:

- La política de prevención de riesgos psicosociales;
- Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral;
- Las medidas y acciones de prevención;
- Las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, en su caso (aplica para centros de trabajo de más de 15 colaboradores);
- Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;
- Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 colaboradores, y de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional tratándose de centros de trabajo de más de 50 colaboradores (aplica para centros de trabajo de más de 15 colaboradores); y
- Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

La capacitación que esta Norma comprende está dirigida específicamente hacia directivos, gerentes y supervisores, y debe ser sobre la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables.

¿QUÉ REGISTROS NECESITO?

La Norma señala que los centros de trabajo deben contar con registros sobre:

- Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 colaboradores de las evaluaciones del entorno organizacional;
- Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y
- Los nombres 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.
- El registro sobre de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial tratándose de centros de trabajo de más de 50 colaboradores, de las evaluaciones del entorno organizacional, los centros de trabajo siempre deberán contar con él, invariablemente.

El Registro de las medidas de control y de los colaboradores del centro de trabajo a los que se les aplicaron evaluaciones clínicas dependerá del resultado de identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, de que los trabajadores manifiesten alguna alteración a su salud.



OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

La Norma establece obligaciones para los colaboradores, que son el complemento de las obligaciones patronales, estas obligaciones son:

- Observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que dispone esta Norma, así como las que establezca el patrón para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.
- Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional.
- Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón para tal efecto y/o a través de la comisión de seguridad e higiene.
- Informar por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo.
- Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.
- Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determinan la presente Norma y/o las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa.

¿CUÁNDO ENTRÓ EN VIGOR LA NOM-035-STPS-2018?

La NOM-035-STPS-2018, entra en vigor en dos etapas:

1ª. Etapa: La política; las medidas de prevención; la identificación de los colaboradores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información, entraron en vigor el 23 de octubre de 2019.

2ª. Etapa: La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; la evaluación del entorno organizacional; las medidas y acciones de control; la práctica de exámenes médicos, y los registros entraron en vigor el 23 de octubre de 2020.



TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

ASPECTOS IMPORTANTES:

La STPS no valida, certifica, aprueba o autoriza a ningún consultor para la aplicación de la NOM-035-STPS-2018. En ese sentido, no existe obligación para la participación o contratación de consultores, asesores o gestores, es decisión del patrón. Se recomienda que el centro de trabajo realice las actividades con personal propio, capacitado, ya que éste conoce las condiciones existentes en el centro de trabajo.

Las disposiciones de la norma aplican de acuerdo con la cantidad de colaboradores que laboran en cada centro de trabajo. La norma considera la evaluación de las condiciones en la que se desarrollan las actividades (ambiente de trabajo y condiciones de la organización del trabajo), en ningún caso se evalúa el estrés en el colaborador o su perfil psicológico.

Los centros de trabajo de hasta quince colaboradores están exentos de aplicar las evaluaciones. La norma no cuenta con instrumentos para identificar o evaluar enfermedades mentales, lo cual está fuera de su alcance.

Preguntas Frecuentes:

¿Qué busca la NOM-035?

Identificar, analizar y prevenir riesgos psicosociales en el trabajo para promover un ambiente laboral sano.

¿Todos los trabajos deben cumplir la NOM-035?

Sí, aplica a todos los centros de trabajo en México, con requisitos específicos según el tamaño de la empresa.

¿Qué son los factores de riesgo psicosocial?

Condiciones laborales que pueden provocar trastornos de ansiedad, estrés y afectar el bienestar de los colaboradores.

¿Cómo se previene la violencia laboral según la NOM-035?

Estableciendo políticas claras, mecanismos de denuncia confidenciales y promoviendo un entorno de respeto.

¿Qué obligaciones tienen los patrones?

Crear una política de prevención, identificar riesgos, adoptar medidas de control y comunicarlas a los colaboradores.

Preguntas Frecuentes:

¿Qué deben hacer los colaboradores?

Participar en la prevención, no realizar actos violentos y colaborar en la identificación de riesgos.

¿Cada cuánto se debe evaluar el entorno laboral?

Al menos cada dos años para identificar y controlar riesgos psicosociales.

¿Qué promueve un entorno organizacional favorable?

El sentido de pertenencia, la comunicación efectiva y el reconocimiento del desempeño.

¿Cómo se comunican los resultados del análisis de riesgos?

Los resultados deben estar disponibles para todos los trabajadores y se deben comunicar de manera transparente.

¿Qué papel juega la capacitación?

Es clave para sensibilizar sobre los riesgos psicosociales y promover habilidades para un entorno laboral positivo.

¡CONTÁCTANOS!

Esperamos que esta guía haya sido útil y que hayas encontrado la información que necesitas para comprender y cumplir con los requisitos de la NOM-035 en tu empresa. Sin embargo, sabemos que cada organización es única y puede surgir la necesidad de más orientación y asesoramiento personalizado.

Estamos aquí para ayudarte en cada paso del camino. Si tienes alguna pregunta adicional, necesitas más detalles sobre cómo implementar las medidas de la NOM-035 en tu empresa o simplemente deseas discutir tus necesidades específicas, no dudes en contactarnos.

Nuestro equipo de expertos está listo para proporcionarte la asistencia que necesitas para garantizar un ambiente laboral seguro y saludable para todos tus colaboradores.

¡No esperes más! Ponte en contacto con nosotros hoy mismo y juntos construyamos un entorno laboral más seguro y saludable.

¡Gracias nuevamente por elegirnos como tu recurso para la NOM-035!

MARCO AGUILAR



m.aguilar@c3empresarial.com
614 131 97 88

ERICK MARTÍNEZ



erick@c3empresarial.com
614 178 07 12