

NOM-035-STPS-2018

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención

Número	Disposición
	<p>ROBERTO RAFAEL CAMPA CIFRIÁN, Secretario del Trabajo y Previsión Social, con fundamento en los artículos fracciones I y XI, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 512, 523, fracción I, 524 y 527, último párrafo, de la Ley Federal del Trabajo; 1o., 3o., fracción XI, 38, fracción II, 40, fracción VII, 41, 47, fracción primer párrafo, 62, 68 y 87 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 28 del Reglamento de la Ley sobre Metrología y Normalización; 5o., fracción III, 7, fracciones I, II, III, IV, V, VII, IX, XI y XII, 8, fracción VIII, X y XI, 10, 32, fracción XI, 43, 44, fracción VIII, y 55, del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, y 5, fracción III, y 24 del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y</p> <p style="text-align: center;">CONSIDERANDO</p> <p>Que conforme a lo previsto por el artículo 46, fracción I, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización Secretaría del Trabajo y Previsión Social presentó ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Quinta Sesión Ordinaria, celebrada el 26 de septiembre de 2016, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, para su aprobación, y que el citado Comité lo consideró procedente y acordó que se publicara como Proyecto en el Diario Oficial de la Federación;</p> <p>Que de acuerdo con lo que determinaban los artículos 69-E y 69-H, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo el Proyecto correspondiente fue sometido a la consideración de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, la cual dictaminó favorablemente en relación con el mismo;</p> <p>0 Que de conformidad con lo señalado por el artículo 47, fracción I, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización se publicó para consulta pública por sesenta días naturales en el Diario Oficial de la Federación de 26 de octubre de 2016, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, a efecto de que en dicho período los interesados presentaran sus comentarios al Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo;</p> <p>Que habiendo recibido comentarios de veintidós promoventes, el Comité referido procedió a su estudio y reportó oportunamente sobre los mismos, por lo que esta dependencia publicó las respuestas respectivas en el Diario Oficial de la Federación de 26 de mayo de 2017, con base en lo que dispone el artículo 47, fracción III, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;</p> <p>Que derivado de la incorporación de los comentarios procedentes presentados al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, así como de la revisión del propio proyecto, se realizaron diversas modificaciones con el propósito de dar claridad, congruencia y certeza en cuanto a las disposiciones que aplican en los centros de trabajo, y</p> <p>Que en atención a las anteriores consideraciones, y toda vez que el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Primera Sesión Ordinaria de 2017, otorgó la aprobación respectiva, la siguiente:</p> <p>NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN</p>
1	<p>Objetivo</p> <p>Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para crear un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.</p>
	<p>Campo de aplicación</p> <p>La presente Norma Oficial Mexicana rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>a) Para centros de trabajo en los que laboren hasta quince trabajadores deberán cumplir con lo dispuesto por los numerales 5.1, 5.4, 5.5, 5.7, 8.1 y 8.2 de la presente Norma;</p>

2	<p>b) Para centros de trabajo en los que laboren entre dieciséis y cincuenta trabajadores deberán cumplir con los numerales 5.1, 5.2, del 5.4 al 5.8, 7.1, inciso a), 7.2, del 7.4 al 7.9, y el Capítulo 8 de esta Norma, y</p> <p>c) Para centros de trabajo en los que laboren más de 50 trabajadores deberán cumplir con los numerales 5.1, 5.8, 7.1, inciso b), del 7.2 al 7.9 y el Capítulo 8 de la presente Norma.</p> <p>Aquellos centros de trabajo que cuenten con Certificado de cumplimiento con la norma mexicana NMX-R025-SCFI-2015, vigente, darán por esa condición cumplimiento con las obligaciones y numerales siguientes: 5.1, 5.8, 7.1, inciso b); 8.1, inciso b); 8.2 incisos a), subinciso 2), e) y g); y 5.7 inciso d).</p>
3	<p>Referencias</p> <p>Para la correcta interpretación y aplicación de la presente Norma se deberán consultar las siguientes normas mexicanas y la norma mexicana, vigentes, o las que las sustituyan:</p> <p>3.1 NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.</p> <p>3.2 NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.</p> <p>3.3 NMX-R-025-SCFI-2015, En Igualdad Laboral y No Discriminación.</p>
4	<p>Definiciones</p> <p>Para efectos de esta Norma, se consideran las definiciones siguientes:</p> <p>4.1 Acontecimiento traumático severo: Aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se produce por la ocurrencia de la muerte o que representa un peligro real para la integridad física de una o varias personas y 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, homicidios, entre otros.</p> <p>4.2 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 trabajadores, superiores y/o subordinados. Algunas de las medidas para constituir un apoyo social práctico y oportuno en el lugar de trabajo son: afianzar la relación supervisores-trabajadores; propiciar la ayuda mutua entre los trabajadores; fomentar las actividades culturales, deporte, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros.</p> <p>4.3 Autoridad laboral: Las unidades administrativas competentes de la Secretaría que realizan funciones de inspección y vigilancia en materia de seguridad y salud en el trabajo, y las correspondientes de las entidades federativas, que actúen en auxilio de aquéllas.</p> <p>4.4 Centro de trabajo: El lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realizan 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.</p> <p>4.5 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 afectar las condiciones del ambiente laboral; de los peligros circundantes al centro de trabajo, así como de los requisitos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables.</p> <p>4.6 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 los 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.</p> <p>4.7 Factores de Riesgo Psicosocial: Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, insomnio, fatiga, sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo.</p>

tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, por el trabajo desarrollado. 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 (puede 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 matutino sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones laborales negativas en el trabajo.

4.8 Medidas de prevención y acciones de control: Aquellas acciones que se adoptan para prevenir y/o controlar los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, para eliminar las prácticas opuestas al entorno organizacional y los actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento.

4.9 Política de prevención de riesgos psicosociales: La declaración de principios y compromisos que emite 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 de mejora continua de las condiciones de trabajo.

4.10 Trabajador: La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.

4.11 Trabajo: Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación requerido por cada profesión u oficio.

4.12 Violencia laboral: Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que dañan su integridad o salud.

5	Obligaciones del patrón
5.1	Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple:
5.1.1	a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial;
5.1.2	b) La prevención de la violencia laboral, y
5.1.3	c) La promoción de un entorno organizacional favorable. Ver Guía de Referencia IV, en donde se da un ejemplo de la política de prevención de riesgos psicosociales.
5.2	Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, de acuerdo con lo establecido en los numerales 7.1, 7.2, de esta Norma, tratándose de centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores.
5.3	Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, de conformidad con lo señalado en los numerales 7.1, inciso b), 7.2 y 7.3, respectivamente, de la presente Norma, tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores
5.4	Adoptar las medidas para prevenir y controlar 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, con base en lo dispuesto por el Capítulo 8 de la presente Norma.
5.5	Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo de su trabajo y, canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa. Ver Guía de referencia I.
5.6	Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud y como resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, a que se refiere el numeral 7.1 de esta Norma, así lo sugiera y/o existan quejas de violencia laboral mediante los mecanismos a que alude el numeral 7.1, inciso b) de la presente Norma. Los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas podrán efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, y deberán efectuarse de acuerdo 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, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo, que le preste el servicio médico.

5.7	Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:
5.7.1	a) La política de prevención de riesgos psicosociales;
5.7.2	b) Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral;
5.7.3	c) Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial;
5.7.4	d) Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para actos de violencia laboral;
5.7.5	e) Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, 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 trabajadores, y
5.7.6	f) Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.
5.8	Llevar los registros sobre:
5.8.1	a) Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional;
5.8.2	b) 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
5.8.3	c) Los nombres de los trabajadores 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.
6	Obligaciones de los trabajadores
6.1	Observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que dispone esta Norma, así como las que establece el patrón para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.
6.2	Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
6.3	Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional.
6.4	Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral a través de los mecanismos que establezca el patrón para tal efecto y/o a través de la comisión de seguridad e higiene, o la que sustituya a ésta, de acuerdo a lo que establece la NOM-019-STPS-2011, o las que la sustituyan.
6.5	Informar por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo de la comisión de seguridad e higiene; 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).
6.6	Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.
6.7	Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determinan la presente Norma y/o las disposiciones oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En caso de 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.
7	Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional
7.1	La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional se deberá realizar de conformidad con lo siguiente:
7.1.1	a) Los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, únicamente deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores (ver Guía de referencia II).
7.1.2	b) Los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, éstas se podrán realizar con una muestra representativa conforme a lo señalado en la Guía de referencia III, en el numeral III.1.
7.2	La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar lo siguiente:
	a) Las condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes

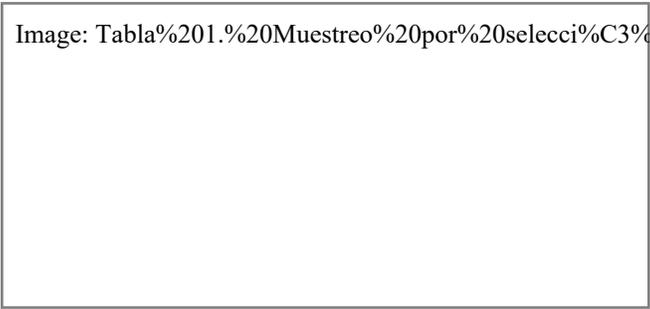
7.2.1	insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador esfuerzo adicional de adaptación;
7.2.2	b) Las cargas de trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, como cargas contradictorias o inconsistentes;
7.2.3	c) La falta de control sobre el trabajo. El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades, 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 factores de riesgo. La falta de control se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir en las 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 trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Este factor de riesgo sólo aplica en aquellos procesos y/o actividades en los que se requiere toma de decisiones y el trabajador cuenta con conocimientos y experiencia necesaria para tal efecto;
7.2.4	d) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Representa una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador 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 nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y control del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana;
7.2.5	e) Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares 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;
7.2.6	Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:
7.2.6.1	1) El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de roles en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y
7.2.6.2	2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto que 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 el desempeño deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y
7.2.7	La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:
7.2.7.1	1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad e integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: desprecio, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción de la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;
7.2.7.2	2) 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
7.2.7.3	3) 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).
7.3	La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:
7.3.1	a) El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;
7.3.2	b) La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;
7.3.3	c) La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;
7.3.4	d) La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;
7.3.5	e) La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y

7.3.6	f) La evaluación y el reconocimiento del desempeño.
7.4	Los centros de trabajo podrán utilizar para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, cualquier método que contemple lo siguiente:
7.4.1	a) La aplicación de cuestionarios que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.2 y/o 7.3, según corresponda en el numeral 7.5 de la presente Norma;
7.4.2	b) La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios;
7.4.3	c) La manera de evaluar los cuestionarios, y
7.4.4	d) Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios. Ver Guía de referencia II o III.
7.5	Los cuestionarios que desarrolle el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, en caso de no utilizar los establecidos en las Guías de referencia II y III de esta Norma, deberán estar validados conforme a lo siguiente:
7.5.1	a) La validación deberá realizarse en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional;
7.5.2	b) El número de individuos que se utilizó para realizar la validación deberá ser mayor o igual a 10 veces por reactivo contemplado inicialmente;
7.5.3	c) Tener medidas de consistencia interna con los coeficientes siguientes:
7.5.3.1	1) De confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7, y
7.5.3.2	2) De correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y significancia menor o igual a 0.05;
7.5.4	d) Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de validez de constructo siguientes:
7.5.4.1	1) De ajuste absoluto con los índices: I.- Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90; II.- Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, o III.- Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;
7.5.4.2	2) De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90,
7.5.4.3	3) De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: χ^2 / gl menor o igual a 5, y
7.5.5	e) Se apliquen en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se realizó la validación.
7.6	La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá integrarse al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM030-STPS-2009, vigente en la fecha de publicación de esta Norma.
7.7	El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá constar en un informe que contenga lo siguiente:
7.7.1	a) Datos del centro de trabajo verificado: 1) Nombre, denominación o razón social; 2) Domicilio; 3) Actividad principal;
7.7.2	b) Objetivo;
7.7.3	c) Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;
7.7.4	d) Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma;
7.7.5	e) Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,
7.7.6	f) Conclusiones;
7.7.7	g) Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y

7.7.8	h) Datos del responsable de la evaluación; 1) Nombre completo, y 2) Número de cédula profesional, en su caso.
7.8	El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá estar disponible para consulta de los trabajadores.
7.9	La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá realizarse, al menos, cada dos años.
8	Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia y promoción del entorno organizacional favorable
8.1	Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deberán:
8.1.1	a) Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social de la información y la capacitación;
8.1.2	b) 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
8.1.3	c) Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los integrantes de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el registro del desempeño.
8.2	Las acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción del entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, referidas en el numeral anterior, deberán contener lo siguiente:
8.2.1	a) En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo deberán incluir:
8.2.1.1	1) Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;
8.2.1.2	2) Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;
8.2.1.3	3) Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre trabajadores;
8.2.1.4	4) Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten, y
8.2.1.5	5) 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, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) y 3) de este inciso, según aplique;
8.2.2	Respecto a las cargas de trabajo deberán contener:
8.2.2.1	1) Revisión y supervisión que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación;
8.2.2.2	2) Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan en cuenta los periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados, y
8.2.2.3	3) Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;
8.2.3	En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender:
8.2.3.1	1) Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo, que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;
8.2.3.2	2) Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y
8.2.3.3	Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de trabajo y determinar sus soluciones;
8.2.4	En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan:

8.2.4.1	1) Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyos de los otros;
8.2.4.2	2) Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al ce trabajo;
8.2.4.3	3) Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y
8.2.4.4	4) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles y útiles indispensables;
8.2.5	En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:
8.2.5.1	1) Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones de trabajo lo permitan;
8.2.5.2	2) Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;
8.2.5.3	3) Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador debe comprobar, y
8.2.5.4	Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;
8.2.6	Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan:
8.2.6.1	1) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;
8.2.6.2	2) Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y
8.2.6.3	3) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;
8.2.7	En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:
8.2.7.1	1) Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;
8.2.7.2	2) Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, y
8.2.7.3	3) Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral;
8.2.8	En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:
8.2.8.1	1) El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo;
8.2.8.2	2) Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores, y
8.2.8.3	3) Los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño, e
8.2.9	Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:
8.2.9.1	1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
8.2.9.2	2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades;
8.2.9.3	3) Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.
8.3	Los centros de trabajo cuyo resultado de las evaluaciones a que se refieren los numerales 7.1 al 7.4, conforme a los criterios establecidos en el método aplicado, determinen la necesidad de desarrollar acciones de control, éstas deberán implementarse a través de un Programa que cumpla con lo previsto por el numeral 8.4 de la presente.
8.4	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: a) Las áreas de trabajo y/o los trabajadores sujetos al programa; b) El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse; c) Las fechas programadas para su 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.
8.5	El tipo de acciones deberán realizarse, según aplique, en los niveles siguientes:
8.5.1	a) 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.
8.5.2	b) Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento interpersonal, se basan en proporcionar información al trabajador, 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
8.5.3	c) 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 el médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.
9	Unidades de verificación
9.1	El patrón tendrá la opción de contratar una unidad de verificación acreditada y aprobada, en los términos del Reglamento Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, para verificar el grado de cumplimiento con esta Norma.
9.2	Las unidades de verificación que evalúen la conformidad con la presente Norma, deberán aplicar los criterios de cumplimiento que prevé el procedimiento para la evaluación de la conformidad, de acuerdo con lo señalado en el Capítulo 10 de la misma.
9.3	Las unidades de verificación acreditadas y aprobadas que evalúen el cumplimiento con esta Norma deberán emitir dictamen, el cual habrá de contener:
9.3.1	a) Datos del centro de trabajo verificado: <ol style="list-style-type: none"> 1) El nombre, denominación o razón social; 2) El Registro Federal de Contribuyentes; 3) El domicilio completo; 4) El teléfono, y 5) La actividad principal;
9.3.2	b) Datos de la unidad de verificación: <ol style="list-style-type: none"> 1) El nombre, denominación o razón social; 2) El número de acreditación; 3) El número de aprobación otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y 4) Su domicilio completo;
9.3.3	c) Datos del dictamen: <ol style="list-style-type: none"> 1) La clave y nombre de la norma; 2) El nombre del verificador evaluado y aprobado; 3) La fecha de verificación; 4) El número de dictamen; 5) La vigencia del dictamen; 6) El lugar de emisión del dictamen;

	7) La fecha de emisión del dictamen, y 8) El número de registro del dictamen emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social al rendirse el respectivo, y
9.3.4	d) El método que se utilizó para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional, según aplique: los propuestos por las guías de referencia II o III de la presente Norma, o m desarrollados por el patrón que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.4 y 7.5 de esta Norma.
9.4	La vigencia de los dictámenes emitidos por las unidades de verificación será de dos años, siempre y cuando modificadas las condiciones que sirvieron para su emisión.
10	Procedimiento para la evaluación de la conformidad
10.1	Este procedimiento para la evaluación de la conformidad aplica tanto a las visitas de inspección desarrollada autoridad laboral, como a las visitas de verificación que realicen las unidades de verificación.
10.2	Los aspectos a verificar durante la evaluación de la conformidad de la presente Norma se realizarán, según mediante de la constatación, revisión documental, registros o entrevistas, de conformidad con lo siguiente: upload/nom/file/Tabla%20PEC%20NOM-035.pdf
10.3	Para la selección de trabajadores por entrevistar por parte de la autoridad laboral y/o las unidades de verificación el propósito de constatar el cumplimiento de las disposiciones que integran el presente procedimiento para evaluación de la conformidad, se aplicará el criterio muestral contenido en la Tabla 1 siguiente: 
10.4	Las evidencias de tipo documental o los registros a que alude esta Norma podrán exhibirse de manera impresa o en medios electrónicos, y se deberán conservar al menos durante un año, a partir de la fecha de elaboración.
11	Vigilancia La vigilancia del cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
12	Bibliografía
12.1	Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
12.2	Ángel Lara Ruiz, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2013). Algunas orientaciones para la evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial. España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
12.3	Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. (2009). Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Andalucía, España, UGT.
12.4	Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo. España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
12.5	Grazia Cassitto María, et al, (2004). Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo. Serie Protección de los Trabajadores No. 4. Organización Mundial de la Salud, OMS.
12.6	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Factores Psicosociales y de Organización, Volumen II Parte V. Factores Psicosociales y de Organización. Organización

	Internacional del Trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
12.7	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS. (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
12.8	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS, 2004. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Barcelona, España.
12.9	ISO 10075:1991, Ergonomic principles related to mental work-load -- General terms and definitions.
12.10	ISO/NP 10075-1, Ergonomic principles related to mental work-load -- Part 1: General concepts, terms and definitions.
12.11	ISO 10075-2:1996, Ergonomic principles related to mental workload -- Part 2: Design principles.
12.12	ISO 10075-3:2004, Ergonomic principles related to mental workload -- Part 3: Principles and requirements and methods for measuring and assessing mental workload.
12.13	Kalimo Raija, et al. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Organización Mundial de la Salud, OMS.
12.14	Leka, Stavroula. (2004). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. Organización Mundial de la Salud, OMS.
12.15	Ley Federal del Trabajo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación de primero de abril de 1970 y sus reformas.
12.16	Ministerio de la Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales. Bogotá, Colombia, Ministerio de la Protección Social, República de Colombia.
12.17	Moreno Jiménez Bernardo y Báez León Carmen. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias y medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales.
12.18	NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1986.
12.19	NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.
12.20	NTP 310: Trabajo nocturno y trabajo a turnos: alimentación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.
12.21	NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.
12.22	NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.
12.23	NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1994.
12.24	NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
12.25	NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
12.26	NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
12.27	NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.
12.28	NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.
12.29	NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1999.
12.30	NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.

12.31	NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.
12.32	NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
12.33	NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
12.34	NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): Definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
12.35	NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): Consecuencias, evaluación y prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
12.36	NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2006.
12.37	NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2009.
12.38	NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.
12.39	NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.
12.40	NTP 945: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.
12.41	Organización Internacional del Trabajo, OIT. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, Núm. 56. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.
12.42	Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2003). Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.
12.43	Organización Internacional del Trabajo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, OIT-PNUD. (2002). Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social, Santiago, Chile.
12.44	Oficina Internacional del Trabajo, OIT. (2012). Paquete de formación SOLVE. Integrando la promoción de las políticas de SST en el lugar de trabajo: Guía del formador. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.
12.45	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Diario Oficial de la Federación de México, 13 de noviembre de 2012.
12.46	Superintendencia de Seguridad Social. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO-ISTAS 21. Manual de uso. Gobierno de Chile.
13	Concordancia con normas internacionales Esta Norma Oficial Mexicana no es equivalente con ninguna norma internacional, por no existir referencia al momento de su elaboración.
100	TRANSITORIOS PRIMERO. La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor al año siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. SEGUNDO. Lo dispuesto por los numerales 5.2, 5.3, 5.6, 5.8, 8.3, 8.4, 8.5, y Capítulo 7, entrará en vigor a los sesenta días siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Ciudad de México, a los cuatro días del mes de septiembre de dos mil dieciocho.- El Secretario del Trabajo y Seguridad Social, Roberto Rafael Campa Cifrián.- Rúbrica.
	Guía de Referencia I EJEMPLO DE CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma y cumplimiento obligatorio.

En esta guía, se presenta un ejemplo de cuestionario que permite identificar a los trabajadores que han sufrido acontecimientos traumáticos severos y que requieren valoración clínica.

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

Marque una "X" a la respuesta que se le indica

<upload/nom/file/Tabla%20Gu%C3%ADa%20de%20Referencia%20I.pdf>

201

GR.I El cuestionario deberá aplicarse conforme a lo siguiente:

a) Si todas las respuestas a la Sección I Acontecimiento traumático severo, son "NO", no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica, y

b) En caso contrario, si alguna respuesta a la Sección I es "Sí", se requiere contestar las secciones: II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento, III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, IV Afectación, el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:

1) Cuando responda "Sí", en alguna de las preguntas de la Sección II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento,

2) Cuando responda "Sí", en tres o más de las preguntas de la Sección III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, o

3) Cuando responda "Sí", en dos o más de las preguntas de la Sección IV Afectación.

Guía de Referencia II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que tengan hasta 50 trabajadores.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial a que se refiere el numeral 8.1, inciso a), de la Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

202

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad de trabajadores.

<upload/nom/file/Tabla%20Gu%C3%ADa%20de%20Referencia%20II.pdf>

<upload/nom/file/Tabla%20Gu%C3%ADa%20de%20Referencia%20II.pdf>

Valor de las opciones de respuesta

Image: Tabla%202.jpg

202.1

b) Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 3 que agrupa los ítems por categoría, dimensión, y proceder de la manera siguiente:

- 1) Calificación del dominio (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran e
- 2) Calificación de la categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que categoría, y
- 3) Calificación final del cuestionario (Cfinal). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de lo integran el cuestionario;

Tabla 3 Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Image: Tabla%203.jpg

202.3

Image: Tabla 3

202.3.1	<p>c) Los resultados de cada cuestionario deberán encontrarse entre los rangos siguientes:</p> <p>1) Para la calificación final:</p> <p>Image: Tabla 3.1</p>
202.3.2	<p>2) Para la calificación de la categoría:</p> <p>Image: Tabla 3.2</p>
202.3.3	<p>3) Para la calificación del dominio:</p>

Image: Tabla 3.3 (2)

II.4 A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la Tabla 4 siguiente:

Tabla 4

Criterios para la toma de acciones

Image: Tabla 4

Image: Tabla 4

202.3.4

Image: Tabla%204.JPG

1) Evaluación específica: Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo y a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínico de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (acoso psicológico (mobbing)), entre otros.

Guía de Referencia III

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y su cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que cuenten con más de 50 trabajadores.

203

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional que refiere el numeral 8.1, inciso b) de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

<upload/nom/file/Tabla%20Gu%C3%ADa%20de%20Referencia%20III.pdf>

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

III.1 El cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo, o bien, se podrá aplicar a una muestra representativa de éstos. El tamaño de la muestra se deberá determinar conforme a la Ecuación 1 siguiente:

$$n = \frac{0.9604N}{0.0025(N - 1) + 0.9604}$$

En donde:

N es el número total de trabajadores del centro de trabajo.

n es el número de trabajadores a los que se les deberán aplicar los cuestionarios.

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

Ejemplo: Para 100 trabajadores, N=100, sustituyendo en la Ecuación 1, tenemos:

203.1

$$n = \frac{0.9604(100)}{0.0025(100 - 1) + 0.9604}$$
$$n = \frac{96.04}{0.0025(99) + 0.9604} = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$
$$n = \frac{96.04}{1.2079} = 79.51$$

En este caso el número de trabajadores será de 80.

La selección de los trabajadores deberá realizarse de forma aleatoria, de manera que todos los trabajadores sean considerados para la aplicación de los cuestionarios, sin importar, su turno, tipo de puesto, área departamental, etc.

La muestra se distribuirá entre hombres y mujeres conforme al porcentaje de cada género en el centro de trabajo.

III.2 Para la aplicación del cuestionario deberán cumplirse, al menos, las condiciones siguientes:

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

- 1) Determinar el número mínimo de trabajadores a los que se les aplicarán los cuestionarios que al menos corresponder con el tamaño de la muestra calculado con la Ecuación 1 de la presente Norma;
- 2) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
- 3) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
- 4) Explicar el objetivo de la evaluación;
- 5) Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador (ver Guía de referencia V Datos del trabajador) y de sus resultados exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
- 6) Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se complete el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su cooperación; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que pide que conteste con sinceridad, y
- 7) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo por lo que finalmente, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

203.2

b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:

- 1) Propiciar un ambiente de respeto y confianza;
- 2) Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;
- 3) Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;
- 4) Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;
- 5) Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y
- 6) Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas, y

c) Después la aplicación del cuestionario deberá:

- 1) Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras.

2) Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios res que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

III.3 La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

a) Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deb calificados, de acuerdo con la puntuación de la Tabla 5 siguiente:

Tabla 5

Valor de las opciones de respuesta

Image: Tabla 5

203.3

b) Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 6 que agrupa los ítems por categoría, dimensión, y proceder de la manera siguiente:

1) Calificación del dominio (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran e

2) Calificación de la categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que categoría, y

3) Calificación final del cuestionario (Cfinal). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de lo integran el cuestionario;

Tabla 6

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

203.4

Image: Tabla%206.JPG

c) Los resultados de cada cuestionario deberán evaluarse conforme a los rangos siguientes:

1) Para la calificación final:

Image: Tabla%204_1.JPG

203.4.1

2) Para la calificación de la categoría:

203.4.2

Image: Tabla 4.2

203.4.3

3) Para la calificación del dominio:

Image: Tabla%204_3.JPG

III.4 A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo y como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la Tabla 7 siguiente:

Tabla 7

Criterios para la toma de acciones

Image: Tabla%207.JPG

203.5

1) Evaluación específica: Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínico de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (burnout) o acoso psicológico (mobbing), entre otros.

Guía de Referencia IV

EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma de cumplimiento obligatorio.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo;
- Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores psicosociales o acciones en contra del entorno organizacional favorable;

- Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas;
- Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos;
- Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;
- Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;
- Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;
- Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que origine la discriminación, y
- Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y em

Nota: La política deberá indicar a los responsables (con capacidad para su aplicación) y los recursos que para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización; la asignación de responsabilidades a personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la capacitación para la aplicación de las políticas

La política se basa en los principios siguientes:

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

- a) Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, quejas relacionadas con su trabajo;
- b) Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;
- c) Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores,
- d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se atienden éstos;
- e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;
- f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto de acuerdo con capacidades y preparación adecuadas;
- g) Realizan planes de promoción interna, y
- h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.

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

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

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

5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo exhibe en sus tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos.

estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de t

6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.

7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por el supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven para determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.

8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir conductas o comportamientos que impliquen violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recibida a través de los canales de denuncia y a intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

Guía de referencia V

Datos del trabajador

205

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y su cumplimiento obligatorio.

[upload/nom/file/Tabla%20Gu%C3%ADa%20de%20Referencia%20V.pdf](#)