
NOM-035-STPS-2018

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

Rebeca Morán Deloya

25 de noviembre de 2019



INTRODUCCIÓN

- La **NOM 035** tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.
- El campo de aplicación de la **NOM 035** es 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 trabajadores que laboran en el centro de trabajo, dividiendo a los centros de trabajo en tres niveles:
 - Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores;
 - Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores, y;
 - Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.
- La **NOM 035** entra en vigor en dos etapas, las cuales delimitan los requisitos con los que los centros de trabajo tendrán que dar cumplimiento:
 - Primera etapa, dio inicio el día 23 de octubre de 2019.
 - » La política, las medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información.
 - Segunda etapa, dará inicio el día 23 de octubre de 2020.
 - » 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.

- Para la correcta interpretación y aplicación de la **NOM 035** se deberán de consultar las siguientes Normas Oficiales Mexicanas y la Norma Mexicana, vigentes o que las sustituyan:
 - » NOM-019-STPS-2011 → Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.
 - » NOM-030-STPS-2009 → Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-funciones y actividades.
 - » NMX-R-025-SCFI-2015 → En igualdad laboral y no discriminación.
- **Definiciones**
 - Entorno Organizacional Favorable:
 - » Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal de Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.
 - Factores de Riesgo Psicosocial:
 - » Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado
 - » Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden de la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la LFT, interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

OBLIGACIONES DEL PATRÓN

- Establecer por escrito, 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 violencia laboral.
 - La promoción de un entorno organizacional favorable.
- 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.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo de la empresa.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
 - Podrán efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, y deberán de efectuarse de conformidad con lo establecido por las NOM que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría de 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.

- Difundir y proporcionar información a los trabajadores 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 y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial.
 - Mecanismos para presentar las quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar los actos de violencia laboral.
- Llevar registros sobre:
 - Resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de las evaluaciones del entorno organizacional.
 - Las medidas de control adoptadas.
 - 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 a acontecimientos traumáticos severos.

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

- Observar las medidas de prevención, y en su caso, de control que dispone la **NOM 035**, así como las que establezca el patrón para controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir los actos de violencia laboral.
- Informar sobre las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón para tal efecto.
 - » Ethos line
 - » Recursos Humanos
 - » Legal
 - » Comité de ética
- En su caso, 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.
 - El escrito deberá de contar por lo menos:
 - » Fecha de elaboración.
 - » Nombre del trabajador.
 - » En su caso, nombre de los trabajadores involucrados.
 - » Fecha de ocurrencia.
 - » Descripción del(los) acontecimiento(s).

- Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas.
 - » La práctica de exámenes médicos y evaluaciones psicológicas, es una medida de aplicación general, es decir, la entrada de vigor de la **NOM 035** no es la circunstancia que obligue a que éstos se realicen, para ello se requiere que se cumplan al menos las condiciones siguientes:
 - a) Que se compruebe la exposición del trabajador a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial´.
 - b) Que existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a la salud del trabajador.
 - » En todos casos el médico será responsable de determinar la necesidad de practicar los exámenes médicos a los trabajadores y/o de canalizarlos para que reciban la atención psicológica que se estime necesaria.

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

La identificación y análisis de los factores de riesgo deberá de contemplar lo siguiente:

A. Las condiciones en el ambiente de trabajo.

- » Condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres.

B. Las cargas de trabajo.

- » Las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, las cuales pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.

C. La falta de control sobre el trabajo.

- » El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades.
- » La falta de control se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades.
- » Este factor de riesgo solo aplica en aquellos procesos y/o actividades en los que se requiere toma de decisiones y que el trabajador cuente con conocimientos y experiencia necesaria para tal efecto.

D. Las jornadas de trabajo.

- » En relación a que excedan de lo establecido en la Ley Federal de Trabajo.

E. 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.

F. Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo.

- » Liderazgo Negativo → Hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón, o sus representantes y los trabajadores, 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.
- » Relaciones negativas en el trabajo → Se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y 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 deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.

G. La violencia laboral.

- » Acoso, acoso psicológico → Intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones. (La **NOM 035** no incluye acoso sexual)
- » Hostigamiento → El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral
- » Malos tratos → Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador realizados de manera continua y persistente.

La evaluación del entorno organizacional favorable deberá de comprender:

- 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.
- La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores.
- La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares.
- La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ACCIONES DE CONTROL DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, DE LA VIOLENCIA LABORAL Y PROMOCIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE

Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo

A. En relación con el liderazgo y las relaciones de trabajo:

- » Acciones para el manejo de conflictos de trabajo, distribución de los tiempos de trabajo y la determinación de prioridades de trabajo.
- » Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre trabajadores.

B. Respecto a las cargas de trabajo:

- » 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.
- » 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.

C. Control de trabajo:

- » Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo, en relación a su experiencia y su capacitación.
- » Acciones para acomodar y mejorar el margen de libertad y control sobre el trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades.

D. Equilibrio relación trabajo – familia:

- » Acciones para involucrar a los trabajadores 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 LFT.

E. Reconocimiento de trabajo:

- » Reconocer el desempeño sobresaliente de los trabajadores.
- » Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes.
- » En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades del desarrollo.

F. Prevención de violencia laboral:

- » Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores.
- » Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral.
- » Informar sobre la forma en que deben denunciar actos de violencia laboral.

UNIDADES DE VERIFICACIÓN

- El patrón tendrá la opción de contratar una unidad de verificación acreditada y aprobada, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, para verificar el grado de cumplimiento de la **NOM 035**.
- Las unidades de verificación que evalúen la conformidad de la **NOM 035** deberán de aplicar los criterios de cumplimiento que prevé el procedimiento para la evaluación de la conformidad de acuerdo a lo señalado en la misma norma
- Las unidades de verificación acreditadas y aprobadas que evalúen el cumplimiento de la **NOM 035** deberán de emitir un dictamen, el cual tendrá una vigencia de dos años, siempre y cuando no sean modificadas las condiciones que sirvieron para su emisión.
- La Secretaría de Trabajo y de Previsión Social, **no valida, certifica, aprueba o autoriza** a ningún consultor para la aplicación de la **NOM 035**. En ese sentido, no existe la 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 el personal propio, capacitado, ya que éste conoce las condiciones existentes del centro de trabajo.

MULTAS

Ley Federal de Trabajo

Artículo 994. *“Se impondrá multa, por equivalente a:*

(...)

V. De 250 a 5000 Unidades de Medida y Actualización, al patrón que no observe en la instalación de sus establecimientos las normas de seguridad e higiene o las medidas que fijen las Leyes para prevenir riesgos de trabajo;

(...)”

Es decir, la multa a los centros de trabajos que incumplan con lo establecido en la **NOM 035** se sitúa en un rango de **\$21,122.50 a \$422,450.00.**

COMPROMISOS DE CEMEX Y RESPONSABILIDADES DE LOS COLABORADORES

- Compromisos de CEMEX:

- » Es de carácter obligatorio para supervisores, gerentes y directivos la aplicación de la política.
- » Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie los factores de riesgo.
- » Se aplican medidas encaminadas a la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de los factores de riesgo psicosocial o violencia laboral.
- » Se cuenta con un procedimiento de atención justo, en aras de garantizar la confidencialidad de los casos.
- » Se respeta el ejercicio de los derechos del personal a ejercer sus creencias, prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

- Responsabilidades de los colaboradores:

- » Observar las medidas de prevención y control establecidos en la empresa para controlar los factores de riesgo psicosocial, apoyar a generar un entorno laboral favorable y prevenir los actos de violencia.
- » Participar en evaluaciones (encuestas) para identificar riesgos psicosociales y evaluar el entorno.
- » Informar sobre prácticas opuestas a un entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral utilizando los medios establecidos en la empresa.
- » Participar en los eventos de información y capacitación que proporcione la empresa.

