



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE FACTORES DE
RIESGO PSICOSOCIAL
NOM-035**

DOBLEUESE ATELIER, S.A.P.I DE C.V.



Identificación, análisis y prevención

I. Introducción.

Si bien el estrés laboral no es un fenómeno que pueda categorizarse como “reciente” o “nuevo”, el reconocimiento y énfasis que le han otorgado organizaciones internacionales, así como autoridades gubernamentales, ha permitido que centros de trabajo adopten e implementen medidas que ayudan a identificar y prevenir factores que puedan influir en el insano crecimiento de este fenómeno.

La legislación mexicana exige a los empleadores que se ocupen de la salud y seguridad de sus trabajadores a través de la gestión de un entorno organizacional favorable, poniendo especial atención en los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, con el objetivo de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno y la mejora continua de las condiciones de trabajo, pues es vital para el sano desarrollo profesional de los trabajadores que laboren en él y esto a su vez se ve reflejado en los resultados del trabajo que desempeñan. Es bien sabido que un trabajador estresado suele desarrollar problemas de salud, disminuir su productividad y con ello, contar con menor seguridad laboral; además, la empresa para la que trabaja suele tener bajas perspectivas de éxito en un mercado competitivo.



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

Si bien la implementación de políticas y protocolos se limitan al desarrollo de las actividades que los trabajadores llevan a cabo en su centro de trabajo, estamos seguros de que la práctica y continuo mejoramiento de la presente Política ayudará a identificar y analizar posibles Factores de Riesgo Psicosocial y con ello, impulsar el desarrollo de una buena gestión y organización para crear un entorno laboral favorable.



La Empresa garantizará la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo mediante el desarrollo y aplicación de la presente Política, la cual proveerá los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de

riesgo psicosocial, así como para promover un Entorno Organizacional Favorable en el centro de trabajo.

II. Conceptos.

Para efectos de la presente Política, se consideran las siguientes definiciones:

- i. Acontecimiento Traumático Severo: Aquél experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por la ocurrencia de la muerte o que representa un peligro real para la integridad física de una o varias personas



y que puede generar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia.

ii. Entorno Organizacional Favorable: Aquel en el que se promueve:

- El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa.
- La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas.
- La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo.
- La participación proactiva y comunicación entre trabajadores.
- La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo.
- La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

iii. Estrés laboral: Aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. No obstante, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los



síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañados de un cierto agotamiento y debilidad física.

- iv. 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.
- v. 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.
- vi. Relaciones negativas en el trabajo: Es 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.



- vii. Medidas de prevención y acciones de control: Aquellas acciones que se adoptan para prevenir y/o mitigar a los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, para eliminar las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento.
- viii. Trabajador: La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.
- ix. Trabajo: Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.
- x. Violencia laboral: Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.

III. Partes involucradas.

- El patrón.
- Área de Recursos Humanos.
- Comité de Bienestar de la NOM-035.
- Trabajador afectado.



- Comisión Mixta de Diversidad y Respeto.
- Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.
- Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.
- Comisión Mixta del Reglamento Interior de Trabajo.

IV. Alcance y Compromiso.

Esta Política es aplicable a todos los colaboradores de la Empresa, en todos los niveles y áreas que la conforman.

En La Empresa en relación con la prevención de los Factores de Riesgo Psicosocial, la prevención de la Violencia Laboral, y la promoción de un Entorno Organizacional Favorable, se asumen los compromisos siguientes:

- i. Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie Factores de Riesgo Psicosocial o acciones en contra del Entorno Organizacional Favorable;
- ii. Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta Política en el lugar de trabajo;



- iii. Respetar el ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación;
- iv. Aplicar 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;
- v. Vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique Violencia Laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos;
- vi. Crear los canales y organismos al interior del centro de trabajo para el desarrollo, vigilancia y cumplimiento de la presente Política;
- vii. Contar con un procedimiento de atención justo, que atienda todas y cada una de las quejas ingresadas, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos;
- viii. Realizar acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;
- ix. Desarrollar y poner en práctica planes de promoción;



- x. Realizar reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;
- xi. Crear espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas, propuestas y comentarios de los colaboradores;
- xii. Divulgar de forma eficaz las políticas y las medidas de prevención.

V. Obligaciones de la Empresa.

Es responsabilidad de la Empresa:

- ii. Promover, difundir y aplicar la presente Política de Prevención de Riesgos Psicosociales con todos los trabajadores, sin excepción;
- iii. Constituir un Comité (el “Comité de la NOM-035” o el “Comité”), el cual deberá ser integrado con por lo menos 5 (cinco) miembros representantes de los Trabajadores y del patrón, mismos que serán designados por los Trabajadores y el patrón. Dicho Comité será el encargado de evaluar los casos concretos, de conformidad con el apartado X de la presente Política. De igual manera trabajará en conjunto con Recursos Humanos, el Comité de Diversidad y Respeto, la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, la Comisión Mixta de



Reglamento Interior de Trabajo, así como cualquier autoridad gubernamental y/o médica, según corresponda.

- iv. Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial;
- v. Adoptar las medidas para prevenir los Factores de Riesgo Psicosocial y actos de Violencia Laboral, así como promover el Entorno Organizacional Favorable;
- vi. Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial así lo indique;
- vii. Practicar exámenes médicos 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;
- viii. Llevar el control de los registros de:
 - Los resultados de la identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial.
 - Las evaluaciones del entorno organizacional.
 - Las medidas de control adoptadas.



- Los nombres de los trabajadores a los que se les practicó exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a Factores de Riesgo Psicosocial, a actos de Violencia Laboral o Acontecimientos Traumáticos Severos.
- ix. 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, de conformidad con el cuestionario adjunto a la presente Política como Anexo “A”;
- x. Llevar a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuente con capacidades y preparación acordes;
- xi. 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.

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 conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada.



VI. Obligaciones de los Trabajadores.

- i. Observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que disponen tanto la Norma aplicable ("NOM-035"), así como las que establezca el patrón en la presente Política y demás lineamientos existentes, con la finalidad de controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral;
- ii. Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional;
- iii. Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determine la Norma aplicable 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 del centro de trabajo;
- iv. Los actos de violencia laboral no serán tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones que vayan en contra del entorno favorable;
- v. 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 que para tal efecto se constituya;

- vi. Informar por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos que establezca la empresa, haber presenciado o sufrido un Acontecimiento Traumático Severo. El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; 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);
- vii. Tratar con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores y clientes;
- viii. Mantener limpias las áreas de trabajo, así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos, etc.

VII. Acontecimiento Traumático Severo.

Considerando la definición proporcionada previamente, algunos ejemplos de son: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud: accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

Las secuelas psíquicas más frecuentes en las víctimas que han sufrido algún Acontecimiento Traumático Severo son: la modificación permanente de la personalidad, (por ejemplo, dependencia emocional, suspicacia, hostilidad, etc.), que se mantiene por un periodo de tiempo considerado y que llevan a un



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

deterioro de las relaciones interpersonales y a una falta de rendimiento en la actividad laboral.



VIII. ¿Cómo Identificar / Prevenir un Acontecimiento Traumático Severo?

Tras sobrevivir un acontecimiento traumático severo, muchas personas pueden presentar síntomas similares a los del trastorno de estrés postraumático: el temor, la ansiedad, el enfado, la depresión y la culpa, son reacciones frecuentes al trauma.

Obtener ayuda y apoyo a tiempo puede evitar un mayor deterioro en la salud mental del trabajador, la NOM-035 proporciona los elementos básicos para identificar, analizar y prevenir Acontecimientos Traumáticos Severos, de conformidad con la Guía 1 adjunto al presente como Anexo "A".



IX. Efectos / Consecuencias de los Riesgos Psicosociales.



El trabajador, ante la materialización de los Riesgos Psicosociales, podrá padecer una serie de efectos negativos que afectarán a un gran número de aspectos de su vida cotidiana, en tanto incidirán no sólo en su salud física y psicológica, sino también en

sus relaciones sociales y familiares, con el evidente deterioro que igualmente se producirá a nivel profesional.

La naturaleza y gravedad del daño dependerá principalmente del factor de riesgo, de su intensidad, duración, frecuencia, predictibilidad o control, así como del significado que tiene para la persona en cuestión así como de sus recursos para afrontar la situación.

Con lo anterior, las consecuencias para la empresa podrán presentarse en el descenso del rendimiento de los trabajadores, relaciones negativas en el trabajo, aumento de la siniestralidad laboral y consecuencias económicas, sociales y organizativas para la empresa.



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

X. ¿Cómo Identificar / Prevenir Riesgos Psicosociales?



Es importante tener en cuenta que la NOM-035 considera diversos mecanismos de medición y análisis de los Riesgos Psicosociales dependiendo el número de trabajadores con los que cuente el centro de trabajo:

Número de trabajadores

Mecanismo previsto por la NOM-035

De 16 (dieciséis) a 50 (cincuenta)	Guía II adjunta a la presente como Anexo "B"
------------------------------------	--

Más de 50 (cincuenta)	Guía III adjunta a la presente como Anexo "C"
-----------------------	---

Ambas guías toman como base el análisis y evaluación de los siguientes factores:



- Condiciones del ambiente de trabajo.
- Cargas de trabajo.
- Control sobre el trabajo.
- Jornadas que exceden lo establecido en la Ley.
- Interferencia en la relación trabajo-familia.
- Liderazgo negativo y relaciones negativas.
- Violencia Laboral.

XI. ¿Cómo debe el patrón solucionar cualquier circunstancia originada por Factores de Riesgo Psicosocial?

Es responsabilidad del patrón aplicar, a través de Recursos Humanos, de manera anual las Guías I, II y III (según corresponda) a sus Trabajadores para prevenir la existencia o desarrollo de los Factores de Riesgos Psicosociales, así como identificar Acontecimientos Traumáticos Severos.

Una vez aplicadas las Guías referidas previamente, el patrón, a través de Recursos Humanos, deberá entregar la totalidad de Guías respondidas por los



Trabajadores al Comité de la NOM-035 a efecto de que éste evalúe los resultados y aplique las medidas correspondientes. Asimismo, este procedimiento deberá aplicarse en caso de que el patrón reciba, a través de Recursos Humanos, cualquier denuncia por parte de sus Trabajadores a efecto de canalizar el caso al Comité.

Obtenidos los resultados de las Guías referidas o recibida la queja por parte del Trabajador, el Comité deberá evaluar la situación en concreto de conformidad con lo siguiente:

a. Acontecimiento Traumático Severo.

- i. El Trabajador deberá acudir al I.M.S.S. para ser valorado clínicamente y en su caso, obtener y seguir el tratamiento que deberá de cumplir. Si el Trabajador manifiesta que no desea acudir al I.M.S.S., el patrón podrá proporcionar como opción acudir a alguna fundación o médico particular, cuyos gastos serán cubiertos por el Trabajador.
- ii. Es obligación del patrón dar seguimiento periódico, según lo amerite la situación, al tratamiento del Trabajador, expidiendo actas por cada seguimiento otorgado.
- iii. El patrón deberá autorizar que el Trabajador acuda a las citas médicas para el correcto seguimiento de su caso, aún si las mismas son ante el I.M.S.S., durante la jornada laboral.



- iv. El seguimiento del patrón con el Trabajador concluirá si el Trabajador manifiesta que ya no es su voluntad continuar con el tratamiento, en cuyo caso el patrón deberá levantar un acta a efecto de que el Trabajador firme su conformidad con dicha situación, manifestando expresamente que no desea continuar con el tratamiento o que el especialista aprobó su alta.

b. Factores de Riesgo Psicosocial.

Como se mencionó previamente, los Factores a analizar en este sector son los siguientes:

- Condiciones del ambiente de trabajo.
- Cargas de trabajo.
- Control sobre el trabajo.
- Jornadas que exceden lo establecido en la Ley.
- Interferencia en la relación trabajo-familia.
- Liderazgo y relaciones negativas.



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

- Violencia Laboral.

El tratamiento a cada factor depende de la naturaleza de cada uno de ellos:

Cargas de trabajo, jornadas laborales e interferencia en la relación trabajo-familia.

En estos supuestos, será obligación del patrón analizar la descripción de puestos para determinar las responsabilidades de los Trabajadores relacionados con el puesto en cuestión para redistribuir las actividades y evitar incurrir o continuar con estos Factores.

Derivado de lo anterior, Recursos Humanos será el encargado de publicar y hacerle llegar a cada uno de los Trabajadores la nueva descripción de puestos y sus obligaciones.

Condiciones del ambiente de trabajo.

Será obligación de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene sesionar para levantar un acta determinando las condiciones en el ambiente de trabajo, en la cual deberá manifestar al Comité de la NOM-035, las medidas que implementará para subsanar o corregir cualquier condición peligrosa, insalubre y/o deficiente.



Control sobre el trabajo.

Este fenómeno se relaciona con la posibilidad del Trabajador de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite. De existir este Factor, será facultad de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento determinar la naturaleza de la capacitación para el jefe inmediato, el Trabajador en cuestión y/o el área correspondiente.

Liderazgo negativo, relaciones negativas y Violencia Laboral.

Debido a la naturaleza de las acciones que originan este tipo de Factores, el tratamiento y solución a los mismos deberá canalizarse al Comité de Diversidad y de Respeto con el que cuente la empresa, de conformidad con el Protocolo para Prevenir la Discriminación y la Violencia en el centro de trabajo y la Comisión Mixta de Reglamento Interior de Trabajo.

Independientemente del tipo de Factor de Riesgo Psicosocial de que se trate, es obligación del Comité llevar el registro y seguimiento puntual de cada caso concreto, mediante la expedición y firma de actas por los responsables y afectados correspondientes.

A falta de disposición expresa a lo contenido en la presente Política, deberán observarse y cumplirse las disposiciones de la NOM-035.



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

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 trabajadores las desarrollan.

NOTA: La identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial, así como la evaluación del Entorno Organizacional, no contemplan una evaluación psicológica de los Trabajadores.



ANEXO "A"

Cuestionario Guía I que deberá ser aplicado a todos los Trabajadores de la empresa, con la finalidad de detectar y dar el debido seguimiento a los Trabajadores que han sido sujetos a algún Acontecimiento Traumático Severo.

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

Sección / Pregunta	Respuesta	
	SÍ	No
I.- Acontecimiento traumático severo		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: ¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave? ¿Asaltos? ¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves? ¿Secuestro? ¿Amenazas?, o ¿Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motiven recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

IV.- Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

Instrucciones para responder el cuestionario

- 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 y IV Afectación, el Trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:
- i. Cuando responda "Sí", en alguna de las preguntas de la Sección_II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento;
 - ii. Cuando responda "Sí", en tres o más de las preguntas de la Sección_III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, o
 - iii. Cuando responda "Sí", en dos o más de las preguntas de la Sección IV Afectación.



ANEXO "B"

Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial para el centro de trabajo con más de 16 (dieciséis) y menos de 50 (cincuenta) Trabajadores.

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
10	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
11	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
12	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias					
13	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
16	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
17	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
19	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
24	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
25	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
26	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
27	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:	Sí	
	No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
42	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
43	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí	
	No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las actitudes de los trabajadores que supervisa.



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
44	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
45	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
46	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Condiciones para la aplicación del cuestionario

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

1. Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
2. Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
3. Explicar el objetivo de la evaluación;
4. 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 y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
5. Dar instrucciones claras sobre:
 - La forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones.
 - Que se conteste el cuestionario completamente;
 - Que no existen respuestas correctas o incorrectas;
 - Que es necesaria su concentración;
 - Que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y
 - Que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad.
6. Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, el cuestionario sobre Factores de Riesgo Psicosocial y, en segundo lugar, en su caso, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el Trabajador.

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.
- c) Después de la aplicación del cuestionario se deberá:
1. Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y
 2. Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

Evaluación de los resultados obtenidos

Es obligación y responsabilidad del Comité evaluar los resultados obtenidos conforme lo establecido en la NOM-035.

Criterios para la toma de acciones

A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así 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 siguiente tabla:

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ¹ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales 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, así como reforzar su aplicación y difusión.



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica ¹ y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales 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, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales 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, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales 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.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

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, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (burnout) o acoso psicológico (mobbing), entre otros.



ANEXO "C"

Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial y evaluación del Entorno organizacional en los centros de trabajo con más de 50 (cincuenta) Trabajadores.

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					
----	---	--	--	--	--	--

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
14	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo (considere los últimos cambios realizados).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
66	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					



67	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Condiciones para la aplicación del cuestionario

Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

1. Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
2. Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
3. Explicar el objetivo de la evaluación;
4. 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 y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
5. Dar instrucciones claras sobre:
 - La forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones.
 - Que se conteste el cuestionario completamente;
 - Que no existen respuestas correctas o incorrectas;
 - Que es necesaria su concentración;



- Que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y
 - Que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad.
6. Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, el cuestionario sobre Factores de Riesgo Psicosocial y, en segundo lugar, en su caso, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el Trabajador.

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.

Después de la aplicación del cuestionario se deberá:

1. Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y
2. Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

Evaluación de los resultados obtenidos

Es obligación y responsabilidad del Comité evaluar los resultados obtenidos conforme lo establecido en la NOM-035.

Criterios para la toma de acciones

A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así 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 siguiente tabla:



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecerlas acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ¹ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales 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, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica ¹ y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales 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, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales 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, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales 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.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

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, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (burnout) o acoso psicológico (mobbing), entre otros.

Acepto y me obligo:

Nombre: _____

Fecha: _____

Firma: _____