

## SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

### NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

---

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

- a) En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo deberán incluir:
  - 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;
  - 2) Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;
  - 3) Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores;
  - 4) Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten, y
  - 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) al 3) de este inciso, según aplique;
- b) Respecto a las cargas de trabajo deberán contener:
  - 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;
  - 2) 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, y
  - 3) Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;
- c) En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender:
  - 1) Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;
  - 2) Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y
  - 3) Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones;
- d) En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan:
  - 1) Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;
  - 2) Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo;
  - 3) Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y
  - 4) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;
- e) En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:
  - 1) Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan;

- 2) Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;
  - 3) Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y
  - 4) Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;
- f) Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan:
- 1) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;
  - 2) Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y
  - 3) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;
- g) En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:
- 1) Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;
  - 2) Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, y
  - 3) Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral;
- h) En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:
- 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;
  - 2) Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores, y
  - 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
- i) Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:
- 1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
  - 2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y
  - 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 se deberán implementar a través de un Programa que cumpla con lo previsto por el numeral 8.4 de la presente Norma.

**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.