

Holistic Business Solution

**LA GUÍA DEFINITIVA PARA RESOLVER
TODAS TUS DUDAS**



**50 Preguntas y Respuestas
sobre la NOM-035**

00.

Introducción

INTRO DUCCIÓN

La NOM-035 establece una serie de obligaciones para los patrones, a fin de **identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, y para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.**

Con **la norma ya vigente desde hace meses**, todas las empresas de México, sin excepción, deben estar alineadas con la normativa. Pero es cierto que, en la práctica, todavía encontramos un buen número de organizaciones que aún no han iniciado su implementación.

Además, surgen dudas, preguntas e inquietudes acerca de su aplicación, obligaciones del patrón, pasos...

Para resolver algunas de estas cuestiones, a continuación resolvemos 50 preguntas y dudas frecuentes sobre la NOM-035, relativas a:

- 👉 Obligaciones de la norma y su aplicación
- 👉 Conceptos y términos que figuran en la norma
- 👉 Inspecciones, sanciones, plazos...
- 👉 Situaciones frecuentes

01.

Obligaciones de la NOM035

O
BLI
GA
CIO
NES

01

¿A quién aplica la NOM-035?

La NOM 035 rige en **todo el territorio nacional** y aplica en todos los centros de trabajo.

Sin embargo, **sus disposiciones se aplican de acuerdo con el número de trabajadores** que laboran en el centro de trabajo, dividiéndose en tres niveles:

- 👉 **Hasta 15** trabajadores
- 👉 **Entre 16 y 50** trabajadores
- 👉 **Más de 50** trabajadores

02

¿Todas las empresas deberían estar ya cumpliendo la norma?

Sí. Oficialmente, la primera fase de la NOM-035 entró en vigor en octubre de 2019 y la segunda fase el 23 de octubre de 2020. Aún así, **la realidad es que muchas empresas hoy por hoy no han iniciado con la implementación** y se encuentran con muchas dudas sobre los pasos a seguir para aprobar con éxito una inspección, una vez llegado el momento.

Q3 ¿Qué tengo que hacer para cumplir con la NOM-035?

Lo primero que debe hacer un centro de trabajo es determinar en qué categoría se encuentra, para cumplir con las disposiciones que le corresponden de acuerdo con su tamaño. En las siguientes preguntas podrás ver qué disposiciones aplican según el número de colaboradores en el centro de trabajo. Pero a nivel general, repasamos antes las obligaciones del patrón:

Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una **política de prevención de riesgos psicosociales** que contemple:

- a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial.
- b) La prevención de la violencia laboral.
- c) La promoción de un entorno organizacional favorable.

Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial

(entre 16 y 50 trabajadores)

Los centros de trabajo que tengan **entre 16 y 50 trabajadores**, deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, **incluyendo a todos los trabajadores**.

(Guía de referencia II)

Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional (más de 50 trabajadores)

Los centros de trabajo con **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.

En cualquiera de los dos casos anteriores, se aplique la guía de referencia II o III, **los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberán constar en un informe que contenga lo siguiente:**

- Datos del centro de trabajo verificado:
 - Nombre, denominación o razón social
 - Domicilio
 - Actividad principal
- Objetivo
- Principales actividades realizadas en el centro de trabajo
- Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma
- Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma
- Conclusiones
- Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y
- Datos del responsable de la evaluación:
 - Nombre completo
 - Número de cédula profesional, en su caso

Adoptar las **medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial y promoción de un entorno organizacional favorable**, así como **atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable**.

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 o de la empresa.
(Guía de referencia I).

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 y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, a que se refiere el numeral 7.1 y 7.2 de esta Norma, así lo sugiera y/o existan quejas de violencia laboral mediante los mecanismos a que alude el numeral 8.1

Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

- a) La política de prevención de riesgos psicosociales;
- b) Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral;

- c) Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial;
- d) Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;
- 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
- f) Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

5.8 Llevar los **registros** sobre:

- 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;
- 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
- 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.

04 ¿Cuáles son las disposiciones para centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores?

- **Establecer, implantar, mantener y difundir** en el centro de trabajo una **política de prevención de riesgos psicosociales** que contemple:
 - ☞ La prevención de los factores de riesgo psicosocial.
 - ☞ La prevención de la violencia laboral.
 - ☞ La promoción de un entorno organizacional favorable.
- **Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable**, así como para **atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral**.
- **Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos** durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para su atención. (Guía I)
- Difundir y proporcionar **información a los trabajadores**.
- Llevar los **registros** de:
 - ☞ La difusión de la política de prevención de factores de riesgo psicosocial.
 - ☞ Trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos detectados en la guía I o mediante denuncia directa de violencia laboral.

05 ¿Cuáles son las disposiciones para centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores?

- **Establecer, implantar, mantener y difundir** en el centro de trabajo una **política de prevención de riesgos psicosociales** que contemple:
 - ☞ La prevención de los factores de riesgo psicosocial.
 - ☞ La prevención de la violencia laboral.
 - ☞ La promoción de un entorno organizacional favorable.
- **Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable**, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- **Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial**. (Guía II)
- Adoptar las **medidas y acciones de control**, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a **acontecimientos traumáticos severos** durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención. (Guía I)
- **Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial**, cuando existan signos - síntomas que denoten alguna alteración a su salud.

- Difundir y proporcionar **información a los trabajadores**.
- Llevar los **registros** de:
 - ☞ Resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, de la aplicación de la guía de referencia II.
 - ☞ Medidas de control adoptadas.
 - ☞ Trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos detectados en la guía I , guía II o mediante denuncia directa de violencia laboral.

06 ¿Cuáles son las disposiciones para centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores?

- **Establecer, implantar, mantener y difundir** en el centro de trabajo una **política de prevención de riesgos psicosociales** que contemple:
 - ☞ La prevención de los factores de riesgo psicosocial.
 - ☞ La prevención de la violencia laboral.
 - ☞ La promoción de un entorno organizacional favorable.
- Adoptar las **medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable**, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.

- Identificar y analizar los **factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional**. (Guía de referencia III)
- Adoptar las **medidas y acciones de control**, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- **Identificar a los trabajadores** que fueron sujetos a **acontecimientos traumáticos severos** durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención. (Guía de referencia I)
- 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.
- Difundir y proporcionar **información a los trabajadores**.
- Llevar los **registros** de:
 - ☞ Resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluaciones del entorno organizacional de la aplicación de la guía de referencia III.
 - ☞ Medidas de control adoptadas.
 - ☞ Trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos, detectados en la guía I , guía III o mediante denuncia directa de violencia laboral.

07 ¿Existe una prórroga tras la aparición del COVID19?

No. Las consecuencias del Covid-19 no han provocado un cambio en la programación de la NOM035, por lo que **su implementación es obligatoria** y ya existe la posibilidad de ser sancionado en caso de no cumplirla. De hecho, tras la reforma del outsourcing, se están aprovechando otro tipo de inspecciones a las empresas para comprobar, a la vez, el cumplimiento de los requerimientos de la NOM035.

La pandemia y la adecuación y reorientación del programa de inspección de 2020 al estado de emergencia sanitaria, fueron algunas de las razones que colaboraron en que las empresas dejaran de lado la implementación de ésta y se enfocaran en las estrategias para asegurar la continuidad de la operación, y el trabajo seguro y saludable.

De hecho, **aunque la norma no ha sufrido modificaciones por la pandemia**, en el documento de Lineamientos Técnicos para el Regreso al Trabajo en la Nueva Normalidad, se especifica que la empresa tiene que atender los **factores de riesgo psicosocial de los trabajadores**, es decir, aplicar la norma de forma obligatoria.

08 Entonces, ¿para el retorno a las actividades en los centros de trabajo tras el covid-19 hay que aplicar los cuestionarios de la norma?

Según el documento de **Lineamientos Técnicos para el Regreso al Trabajo en la Nueva Normalidad**, es obligatorio aplicar la **guía de referencia I, acontecimiento traumático severo** a todos los trabajadores.

Los lineamientos técnicos de regreso al trabajo en la nueva normalidad, pide identificar los **factores de riesgo psicosocial, lo cual se puede hacer aplicando la guía de referencia II.**

09 ¿Los cuestionarios de la NOM-035 deben hacerse en papel o en alguna plataforma?

Ambas opciones son válidas, la norma no indica una u otra manera. A nivel de eficiencia, desde Holmes creemos que es recomendable el uso de alguna plataforma, debido a la inversión de tiempo para calificarlos de acuerdo con los parámetros que marca la Norma, además que facilita el análisis de cada categoría y dimensión.

10 ¿La STPS determina qué plataformas utilizar para aplicar la nom035?

No, la STPS no se pronuncia sobre este tema.

11 ¿Aplicando los cuestionarios obligatorios por la NOM-035 cumplo con ella?

No, ese es solo el primer paso, en el que identificaremos los riesgos y problemas. Pero **aplicar la norma requiere muchas más disposiciones que responder a los cuestionarios:** análisis de los resultados, definición de los programas y planes de acción para la prevención de riesgos y la disminución de los riesgos detectados, la difusión de la información entre los colaboradores, mantener actualizados todos los registros... En una pregunta anterior tienes detalladas todas las obligaciones del patrón, punto por punto, según el número de colaboradores.

12 ¿Necesito otras encuestas aparte de las guías para poder cumplir con la norma?

No es necesario realizar encuestas no contempladas dentro de la NOM 035. Recuerda que puedes utilizar otros cuestionarios para conocer rasgos psicológicos internos de tus colaboradores como puede ser su personalidad, valores etc., que te permita conocer más a tus colaboradores, pero no son requeridos ni obligatorios por la NOM-035.

13 ¿El empleado debe identificarse al hacer las encuestas o debe hacerlo de forma anónima?

La NOM 035, entre otras cosas, busca identificar factores de riesgo psicosocial y tratarlos adecuadamente. De esta manera, **la correcta identificación de los empleados** permitirá brindarles apoyo sociosanitario mediante el protocolo establecido.

De no identificar a los colaboradores que hiciesen las encuestas, seríamos conscientes de los problemas que existen en nuestra empresa, pero **no podríamos trabajar en las soluciones** más adecuadas para cada uno de ellos. Sin embargo, el resultado se debe manejar como información confidencial.

14 ¿La política de prevención y los planes de acción deben ser difundidos obligatoriamente para que todos los colaboradores los conozcan?

Sí, tenemos la obligación de difundir la política de Prevención de Riesgos Psicosociales para que cada colaborador la conozca, además de los planes de acción. La difusión de la información a los colaboradores puede ser de manera online, por correo, etc. Puede realizarse de cualquier forma, pero siempre que pueda justificarse posteriormente.

15 ¿La política de riesgo psicosocial se determina por la empresa o por alguna entidad certificada?

La política de prevención de riesgos psicosociales es una declaración de principios donde el patrón se compromete a prevenir factores de riesgo, violencia laboral y promover el entorno organizacional favorable. Se puede tomar como base la guía de referencia VI, pero **cada empresa puede crear su política de acuerdo a necesidades particulares**, y se determina por cada centro de trabajo.

16 ¿Cómo puedo documentar la política de prevención de riesgos psicosociales?

Deberemos **acreditar que hemos difundido esta política** entre los colaboradores. Lo podemos hacer de **diferentes maneras**, por ejemplo, podría incluirse firmada como parte del expediente de cada trabajador; mostrar el registro de que la hemos compartido en una red social corporativa visible para todos los colaboradores; o bien por email.

ten en cuenta que tener los registros es parte de los requerimientos marcados por la normativa, por lo que **es necesario tenerlo todo documentado**. Lo ideal es que recaben toda la información posible conforme se realizaron los cuestionarios y se aplicaron los demás requerimientos de la norma, y con esas pruebas elaboren los documentos faltantes.

17 Después de la aplicación de los cuestionarios de la NOM 035 y realizar el plan de acción, ¿cuándo es recomendable volver aplicar nuevamente los cuestionarios?

Tanto la identificación y análisis de riesgos, como la evaluación de centros de trabajo debe realizarse, **por lo menos, cada dos años**.

18 ¿Cuáles son las obligaciones de los colaboradores?

Los trabajadores también tienen **obligaciones según la NOM 035** para que los esfuerzos por un ambiente de trabajo positivo tengan buenos resultados. Las acciones de los trabajadores incluyen:

- 👉 Atender y cumplir las medidas de prevención que establezca el patrón para evitar los factores de riesgo psicosocial y violencia laboral.
- 👉 Colaborar en pro de un entorno organizacional favorable.
- 👉 Como miembro activo dentro de los espacios de trabajo, ayudar a identificar factores de riesgo.
- 👉 Informar sobre prácticas que vayan en contra de un entorno favorable.
- 👉 Utilizar los mecanismos a disposición de los trabajadores para reportar casos de violencia laboral.

- ☞ Informar por escrito al patrón, a la comisión de seguridad e higiene o a servicios preventivos en el trabajo cuando se haya sufrido de algún evento traumático severo.
- ☞ Participar en eventos informativos.
- ☞ Someterse a evaluaciones y exámenes médicos y psicológicos, en caso de ser necesario, de acuerdo a las normas oficiales mexicanas o, en su defecto, a lo que indique el médico del centro de trabajo.

19 Desde la organización, ¿cómo podemos hacer para que los empleados que se muestran renuentes contesten los cuestionarios?

Lo recomendado es hacer **campañas de sensibilización** antes de aplicar los cuestionarios para recordar a los trabajadores las obligaciones que tienen y que están establecidas en el capítulo 6 de la NOM-035.

20 ¿A qué porcentaje de los colaboradores se deben aplicar las encuestas?

Debemos aplicarlas a **todos los trabajadores**, dado que la intención es identificar y canalizar a todos aquellos colaboradores expuestos a acontecimientos traumáticos severos. Solo en el caso de la guía III, para los centros de trabajo con más de 50 trabajadores que deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, las encuestas se podrán aplicar a una **muestra representativa**. La fórmula para conocer cuál es esta muestra representativa está detallada en la Guía de referencia III, en el numeral III.

02.

Conceptos

frecuentes de
la NOM035

CON
CEPTOS

21 ¿Qué son los factores de riesgo psicosocial?

Los **factores de riesgo psicosocial** son 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 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 Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso;
- 👉 Interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

22 ¿Qué es la política de prevención de riesgos psicosociales?

Política de prevención de riesgos psicosociales es la **declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral**, y para la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

23 ¿Qué son los ATS o acontecimientos traumáticos severos?

Acontecimiento traumático severo es aquel 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**. Algunos ejemplos son: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud; accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

24 ¿Qué son las guías de referencia?

El contenido de estas guías funciona como **complemento a la NOM 035**, para tener una mejor comprensión de lo que exige la norma y qué elementos deben contener los cuestionarios e informes, pero las empresas tienen libertad de crear su propio formato, ya sea en digital o papel.

- 👉 La Guía de referencia I tiene la función de identificar a los colaboradores que vivieron acontecimientos traumáticos severos (ATS).
- 👉 La Guía de referencia II tiene la función de identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial (FRPs).
- 👉 En cuanto a la Guía de referencia III, tiene la función de identificar y analizar los factores de riesgo, además de evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo.
- 👉 La Guía de referencia IV es un modelo de ejemplo para elaborar las políticas de prevención de riesgos, que tendrán que estar adaptadas a las necesidades de cada empresa.

25 ¿Qué es un entorno organizacional favorable?

Se refiere a **espacios de trabajo donde se promueve el sentido de pertenencia de los colaboradores**. Un lugar donde se tienen bien definidas las funciones que cada empleado debe realizar y se les capacita para llevarlas a cabo.

En una empresa con un entorno organizacional favorable los trabajadores participan de manera proactiva en decisiones referentes a sus labores; la duración de las jornadas son justas, según lo establecido en la Ley Federal del trabajo; los trabajadores son evaluados y reciben reconocimiento por su buen desempeño.

03.

Inspecciones

INS
PEC
CIO
NES

26. ¿Quién realiza las inspecciones y verifica el cumplimiento de la Norma?

La **STPS** es la encargada de inspeccionar el cumplimiento de la NOM-035.

Para realizar cada visita, los **Inspectores del Trabajo** serán seleccionados de acuerdo a un sistema aleatorio, salvo en los casos en que se trate de inspecciones que requieran un cierto grado de especialización y en cuyo caso el titular podrá asignar libremente a quien deban realizarlas.

Al inicio de las inspecciones ordinarias o extraordinarias, el Inspector del Trabajo deberá entregar al patrón o a su representante o a la persona con quien se entienda la diligencia:

- 👉 Original de la orden escrita respectiva, con firma autógrafa del servidor público facultado para ello.
- 👉 Una guía que contenga los principales derechos y obligaciones del inspeccionado.

27 ¿Cómo se selecciona el Inspector del Trabajo que realizará cada inspección?

Serán seleccionados de acuerdo a un **sistema aleatorio**, salvo en los casos en que se trate de inspecciones que requieran un cierto grado de especialización y en cuyo caso el titular podrá asignar libremente a quien deban realizarlas.

Al inicio de las inspecciones ordinarias o extraordinarias, el Inspector del Trabajo deberá entregar al patrón o a su representante o a la persona con quien se entienda la **diligencia un original de la orden escrita respectiva**, con firma autógrafa del servidor público facultado para ello; y una guía que contenga los principales derechos y obligaciones del inspeccionado.

El Inspector del Trabajo deberá exhibir **una credencial vigente** con fotografía expedida por la autoridad competente que lo acredite para desempeñar dicha función, misma que contiene la leyenda "*Esta credencial no autoriza a su portador a realizar Inspección alguna, sin la orden correspondiente*".

28 ¿Las inspecciones se programan o pueden ser por sorpresa?

Las inspecciones pueden ser **ordinarias o extraordinarias**.

Inspecciones ordinarias:

- 👉 De acuerdo a la actividad empresarial y rama industrial, a través de un sistema aleatorio.
- 👉 El inspector, que debe cumplir con un número de inspecciones, hace llegar un citatorio con al menos 24 horas de anticipación a la empresa a visitar.
- 👉 Deberán efectuarse en días y horas hábiles.
- 👉 Pueden ser iniciales (por primera vez, aplicación o modificación de los centros de trabajo); periódicas o de comprobación.

Inspecciones extraordinarias:

- 👉 Se pueden llevar a cabo en cualquier momento, sin previo aviso y sin citatorio, y en cualquier tiempo, incluso en días y horas inhábiles.
- 👉 Suceden por ejemplo cuando hay alguna situación particular, como un accidente en el que vayan los bomberos por ejemplo...

29 Un inspector que viene a revisar cualquier otro asunto, ¿puede aprovechar la visita para solicitar evidencias de la NOM035?

Sí. De hecho, **con la reforma en materia de subcontratación, las inspecciones a las organizaciones están más que nunca a la orden del día.** Estas visitas de las autoridades a las organizaciones, que están previstas para buscar asegurar mejores condiciones laborales, están incluyendo la revisión del cumplimiento de las medidas sanitarias, la seguridad en ciertos sectores y, también, de las disposiciones de normas como la NOM-035-STPS-2018.

30 ¿Qué hacer si llega un citatorio?

- 👉 Recibirlo
- 👉 Revisar tiempos para la inspección
- 👉 Recabar la información

31 ¿Las inspecciones son obligatorias o puedo declinarla de algún modo?

El art. 30 del Reglamento General de Inspección del Trabajo y Aplicación de Sanciones señala que al momento de llevarse a cabo una inspección, tanto el patrón como sus representantes, están obligados a:

- 👉 **Permitir el acceso del inspector** y, en su caso, de los expertos en la materia habilitados para tal efecto.
- 👉 Otorgar todo tipo de **facilidades, apoyos y auxilios**, incluyendo los de carácter administrativo, para que la Inspección se practique y para el levantamiento del acta respectiva.
- 👉 Proporcionar la **información y documentación** que les sea requerida por el Inspector del Trabajo y a que obliga la Ley.
- 👉 En caso de que el patrón o su representante **se opongan a la práctica de la Inspección ordenada**, el Inspector del Trabajo lo hará constar en el acta correspondiente. La Autoridad del Trabajo, previo acuerdo de su titular, lo hará del conocimiento del Ministerio Público competente para los efectos legales procedentes, independientemente de la sanción administrativa que proceda.
- 👉 Cuando **por causas ajenas** al patrón no se pueda llevar a cabo la diligencia de inspección, el Inspector del Trabajo hará constar el hecho y su descripción en un acta de la cual deberá dejar una copia en el Centro de Trabajo y recabar la firma de la persona con quien se entienda la diligencia, con el objeto de reprogramar la visita.

32 ¿Cómo seleccionan qué empresas inspeccionarán?

Con el objetivo de mejorar la efectividad de las inspecciones, **las empresas más propensas a ser visitadas** son:

- ➔ Aquellas en las que se identifique una mayor incidencia de incumplimiento de la normatividad laboral, a partir de un previo análisis y cruce de información con el IMSS, SAT y la Secretaría de Hacienda.
- ➔ Las que estén en las bases de datos de la STPS y de las propias inspecciones previas para definir centros de trabajo a inspeccionar

Dicho programa de inspección, se centrará en la vigilancia de las condiciones de trabajo y seguridad en el trabajo de los mineros, campos agrícolas -combatiendo el trabajo infantil-, y prestando atención a los trabajadores en el marco de la emergencia sanitaria generada por Covid-19 y los retos presentados por la subcontratación abusiva.

En resumen podríamos decir que **las visitas de inspección pueden llegar por:**

- ➔ Programa de inspecciones
- ➔ Porque un inspector eligió la empresa
- ➔ Por el intercambio de información entre dependencias gubernamentales
- ➔ Por la denuncia de un trabajador

33 Qué aspectos verifica la autoridad laboral en su visita

Durante la inspección se realizarán, según aplique:

- ➔ **Revisión documental:** podrán exhibirse de manera impresa o en medios electrónicos.
Se deberán conservar al menos durante un año, a partir de la fecha de elaboración.
- ➔ **Registros o entrevistas:** Para la selección de trabajadores por entrevistar por parte de la autoridad laboral y/o las unidades de verificación se aplica un criterio aleatorio y se toma un muestreo según el número de colaboradores.

34 ¿Cómo se calcula ese muestreo para las entrevistas que la autoridad laboral realiza a los colaboradores en su inspección?

Como decíamos en la pregunta anterior, se seleccionan los colaboradores de forma aleatoria. El muestreo es el siguiente:

Nº total de colaboradores	Nº de trabajadores por entrevistar
1 - 15	1
16 - 50	2
51 - 105	3
Más de 105	1 por cada 35 trabajadores, hasta un máximo de 15

35 En cuanto a los registros, ¿qué registros necesito cuando venga la autoridad laboral a hacer una inspección?

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

- 👉 El **registro sobre de la identificación y análisis de los FRPS, y además tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores**, de las evaluaciones del entorno organizacional, los centros de trabajo siempre deberán contar con él, invariablemente.
- 👉 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.
- 👉 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.
- 👉 **Registros de la forma en la que se difundió y sensibilizó a los colaboradores** en lo referente a la NOM-035, para más detalle, se explica en la pregunta 2 sobre los puntos que deben de conocer todos los trabajadores.

36 ¿Tengo que presentar las evidencias o tan solo las pedirán si viene el inspector?

Estos serán solicitados por el Inspector Laboral en la **inspección, no antes.**

37 ¿Todos los documentos generados de la NOM 035 deben estar impresos en una carpeta, o pueden presentarse en digital?

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.

38 ¿Cómo es el paso a paso de una inspección?

El proceso de inspección de la NOM-035 es **igual que cualquier otro de la STPS**:

- La STPS programa la visita al centro de trabajo. Como antes decíamos, las visitas pueden ser ordinarias o extraordinarias. En caso de ser ordinaria, la organización recibirá el citatorio al menos 24 horas antes.
- El día de la visita, el inspector, que deberá identificarse debidamente como oficial de la STPS, entregará la orden de inspección emitida y certificada por la Secretaría de Trabajo.
- El inspector empezará a recabar evidencia documental y testimonial para validar el cumplimiento de la norma.
- Una vez concluida la visita, el inspector levantará un acta y será firmada por el patrón o sus representantes, los colaboradores entrevistados y dos testigos de asistencia.
- En caso de violaciones, la autoridad laboral emitirá un emplazamiento con plazos para el cumplimiento.
- De no cumplir con los requerimientos en los plazos correspondientes, se iniciará un procedimiento administrativo sancionador.

39 ¿Qué sucede si las empresas no acreditan el cumplimiento de la NOM-035?

La autoridad laboral emitirá un **emplazamiento con plazos para el cumplimiento**. De no cumplir con los requerimientos en los plazos correspondientes, se iniciará un procedimiento administrativo sancionador dependiendo de la cantidad de puntos no acreditados.

40 ¿Qué plazos tengo tras la auditoría para resolver las incidencias detectadas?

- 👉 Plazos de **hasta 90 días** para corregir deficiencias e irregularidades identificadas.
- 👉 **Prórroga** de hasta 90 días, siempre y cuando no se ponga en riesgo la vida y seguridad de los trabajadores.
- 👉 Es decir, un centro de trabajo puede tener **hasta 180 días hábiles** para realizar correcciones.

41 ¿Por qué pueden multarme?

Por **incumplir** cualquiera de las disposiciones marcadas en la norma.

42 ¿Cuál es el importe de las multas?

De acuerdo con el título noveno “Sanciones Administrativas” del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, respecto de los Factores de Riesgo Psicosocial del Centro de Trabajo, se impondrán **las siguiente multas al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo las documentales o testimoniales relacionados con:**

<u>Artículo 43</u> Respecto de los FRPS		<u>Multa</u>
Fracción I	Identificar y analizar los puestos de trabajo con Riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral.	50 a 100 UMAS \$4,481 a \$8,962
Fracción II	Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente.	50 a 100 UMAS \$4,481 a \$8,962
Fracción III	Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los Factores de Riesgo Psicosocial.	250 a 5000 UMAS \$22,405 a \$448,100
Fracción IV	Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al Personal Ocupacionalmente Expuesto a Factores de Riesgo Psicosocial, según se requiera.	50 a 3000 UMAS \$4,481 a \$268,860
Fracción V	Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los Factores de Riesgo Psicosocial.	250 a 5000 UMAS \$22,405 a \$448,100
Fracción VI	Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.	50 a 2000 UMAS \$4,481 a \$179,240

Actualmente el cálculo de las multas se hace con base en la Unidad de Medida y Actualización (UMA), cuyo valor diario al 2021 es de \$89.62

04.

Aplicaciones

A de la norma

PLI

CA

CIO

NES

43 ¿Qué se debe hacer cuando se identifican colaboradores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos?

La norma determina que en caso de identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo, la empresa deberá **canalizarlos para su atención a una institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa.**

44 ¿Pueden ser canalizados a los centros de salud como IMSS e ISSSTE o estoy obligado a contratar a doctores y psicólogos?

No, no es obligatorio contratar doctores o psicólogos. Sin embargo, sí es obligación del patrón canalizar a una institución pertinente, ya sea de seguridad social o privada, que proporcione la atención necesaria para aplicar los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas necesarias.

45 ¿Qué sucede cuando se detecta en una persona un evento traumático pero este decide no asistir al médico o psicólogo?

Es obligación del trabajador someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determina la Norma y/o las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. A falta de estas, lo que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa. Por lo tanto, **de no asistir es el trabajador quien estaría incumpliendo con la NOM 035, no el patrón.**

46 ¿Bajo qué circunstancias debe un colaborador pasar evaluaciones médicas?

Cuando los resultados de sus cuestionarios así lo determinen, ya sea por FRPS o por ATS. Además la norma obliga a “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 y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y/o existan quejas de violencia laboral”.

47 ¿Es obligatorio hacer un seguimiento del colaborador que presente riesgos?

Si, una vez identificado a los trabajadores en riesgo alto o muy alto, se tiene que hacer un **plan de control que incluya la mejora de las condiciones de trabajo de los trabajadores** de acuerdo a los factores de riesgo que está viviendo en su día a día.

48 Si mis colaboradores están divididos en diferentes centros de trabajo, ¿cómo debo proceder?

La aplicación de la NOM035 debe ser **por centro de trabajo.** Los cuestionarios de las guías de referencia se aplican por el número de trabajadores de cada centro de trabajo, es decir, en cada sucursal, aunque compartan el mismo patrón, razón social, etc. **Teniendo en cuenta el número de trabajadores en cada uno de estos centros,** aplicaremos los cuestionarios que correspondan. Por ejemplo, si en uno de los centros de trabajo o sucursales tenemos 12 empleados, aplicaremos únicamente el cuestionario de la guía de referencia I. Si en una segunda sucursal tenemos 30 colaboradores, deberíamos aplicar el cuestionario de la guía de referencia I y también el II.

Una vez tengamos los resultados, aplicaremos las medidas correspondientes según el análisis de los **resultados** de cada centro de trabajo.

Lo que sí se puede hacer es **aplicar la misma política de prevención de riesgos psicosociales en todos los centros de trabajo.**

49 ¿Quién es el responsable de la NOM-035 para los trabajadores que prestan un servicio especializado determinado de manera eventual? (Por ejemplo, personas que limpian cristales o hacen tareas eventuales de mantenimiento)

La tendrían que aplicar sus **patrones** o los centros de trabajo donde estén contratados. La empresa que recibe el servicio debe **solicitar el cumplimiento de la norma**, incluso solicitar los documentos correspondientes para verificar que estén en regla con las obligaciones de sus trabajadores, incluyendo la NOM-035. En caso de incumplimiento, la empresa contratante es solidaria y recibirá las afectaciones por el incumplimiento.

50 Si tengo trabajadores que trabajan a distancia de manera definitiva (no tienen necesidad de acudir a centro de trabajo), ¿tengo que aplicarles igual la NOM035? ¿Cuál se consideraría su centro de trabajo y cómo aplicaría la política de prevención de riesgos psicosociales?

Sí, **la NOM035 es obligatoria aunque se labore bajo el esquema de home office**. Los empleados que trabajan en home office se deben considerar como **parte del centro de trabajo al que están asignados**, aún y cuando no estén físicamente. Para los cuestionarios, los empleados bajo este esquema de trabajo deben responder de acuerdo con la realidad en la que se encuentran trabajando. La política de prevención de riesgos psicosociales también les aplica como si fueran parte del centro de trabajo asignado.

AU
TO
MA
TI
ZA

Automatiza el proceso de implementación de la NOM035

Utilizar una herramienta tecnológica para aplicar la NOM-035 te permite ahorrar tiempo y esfuerzo, facilita la creación de informes, el manejo de la data, y, sobre todo, ofrece mecanismos para la protección de datos confidenciales. En definitiva, evitarás hacer todo el trabajo de manera manual.

Una plataforma como Holistic Business Solution te facilita todo el proceso de manera integral, ya que HBS es una plataforma modular que tiene todas las funcionalidades necesarias para cumplir con la NOM 035 y reportar a las autoridades tal y como lo solicitan los auditores.

Identificar a los colaboradores que hayan experimentado eventos traumáticos severos y canalizarlos para su atención:

Con HBS puedes identificarlo rápidamente aplicando la evaluación de la Guía de Referencia I a todos los colaboradores.

Mis encuestas realizadas

Clima NOM-035 I NOM-035 II NOM-035 III

Guía de referencia I - Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención.

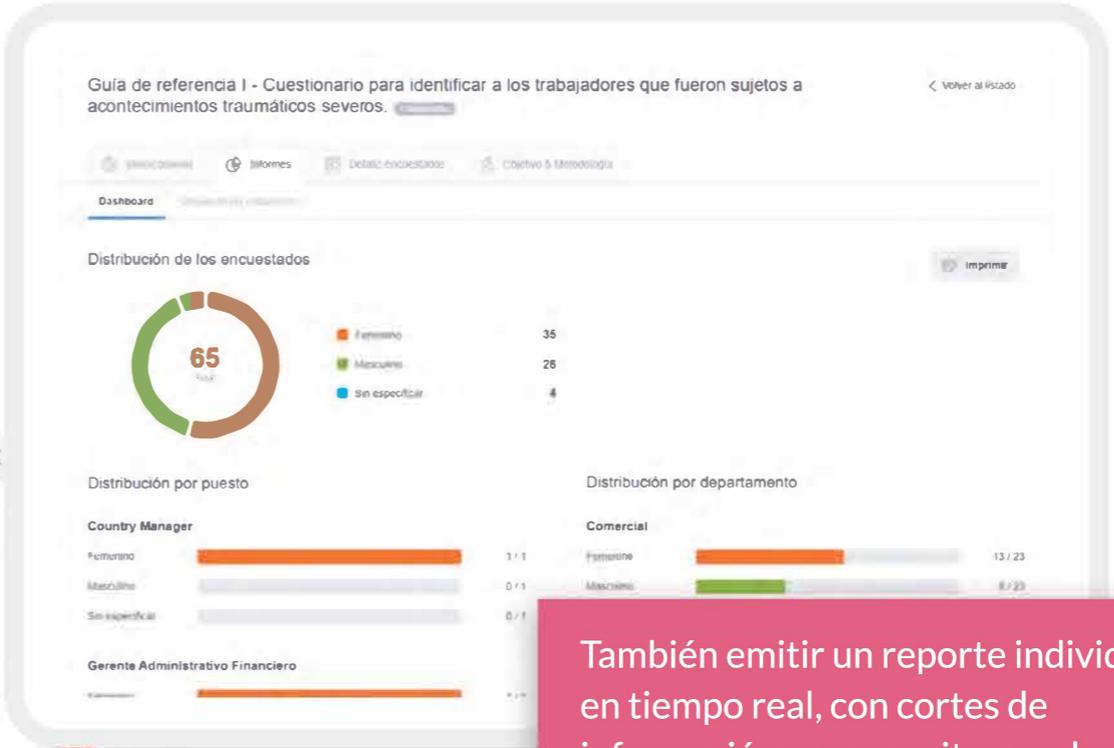
Acontecimiento traumático severo. ¿Ha presenciado alguna vez, durante o con motivo del trabajo, un acontecimiento como los siguientes?

Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave.

Si No

Asaltos

Si No



También emitir un reporte individual en tiempo real, con cortes de información que permitan apalancar planes de acción.

Nom-35 Noviembre 2019

Detalle de encuestados y riesgos

Nombre	1º Apellido	Rango de edad	Mánager actual	Puesto	Fecha de la encuesta	Centro de trabajo
Diego Armando	Jimenez	De 25 a 29	Jesús Quintero	Administrativo	12/10/ 2019	Guadalajara
Maria Elena	Acuña	De 30 a 34	Jesús Quintero	Ingeniero	15/10/ 2019	Guadalajara
Rebeca	Ancira	De 20 a 24	Pablo Motas	Nutrólogo	13/10/ 2019	Guadalajara
Diego Armando	Rodriguez	De 20 a 24	Carmen Salgado	Ingeniero Superior	20/10/ 2019	Guadalajara
Susana	Acuña	De 50 a 54	Juan Maria Jesusit...	Administrativo	25/10/ 2019	Guadalajara

El software de HBS también te permite disponer de un soporte documental para la canalización de atención médica y psicológica necesaria para los colaboradores.

Difundir la política de Prevención de Riesgos Psicosociales, la política de Prevención de Violencia Laboral o el Plan de Promoción de un Entorno Organizacional Favorable, así como también de planes de acción:

Diseño y aplicación de una Política de Prevención de Riesgos Psicosociales (disponible para todos los colaboradores y adaptada para cada centro de trabajo).

Realizar **campana de sensibilización** a los colaboradores de la aplicación de la Política de Prevención de Riesgos.

Reforzar las vías de comunicación empresa – colaborador.

👉 **¿Cómo podemos solucionar estos aspectos?**

The image displays two overlapping screenshots of the HolmesHR corporate portal. The top screenshot shows a user interface for Dr. John Watson with a notification for pending tasks and a suggestion box titled 'Podríamos mejorar...' (We could improve...). The bottom screenshot shows a 'Directorio de' (Directory of) section with a file management view for 'Personal' files, including documents like 'pais-mas-vacaciones.jpg' and 'INCAPACIDAD MEDICA DIA 13 DE JULIO.pdf'. A blue callout box is overlaid on the bottom screenshot, containing the text: 'Con una red social corporativa y un gestor documental, y reforzando las vías de comunicación empresa – colaborador con un buzón de consultas y sugerencias para el departamento de Recursos Humanos.'

Identificar FRPS dentro de la empresa:

Guía de referencia II - Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial ← Volver al listado

© Visión general 📄 Informes 👤 Detalle encuestados 📊 Gráficos & Estadísticas

Respuestas de Anna Cardona ← Volver al estado 📄 Descargar respuestas ⚙️ Ajustar informe

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

Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

Considero que las actividades que realizo son peligrosas

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno

Con HBS puedes **identificar los factores de riesgos psicosociales** de tu empresa con el cuestionario de la Guía de Referencia II. Las preguntas ya están preparadas dentro de la plataforma, de manera que solo tienes que enviar el cuestionario a los colaboradores que tengan que responderlo.

Analiza los resultados con el sistema de dashboards y reportes. Obtén la información por individuo, departamento, oficina, por cortes de información como edad, antigüedad en la empresa, sexo, etc. Todo gracias al sistema automático de generación de informes.



Evaluar entorno organizacional:

Evalúa el **entorno organizacional** de tu empresa con el cuestionario de referencia III.

Guía de referencia III - Factores de riesgo psicosocial & Entorno organizacional favorable

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

El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

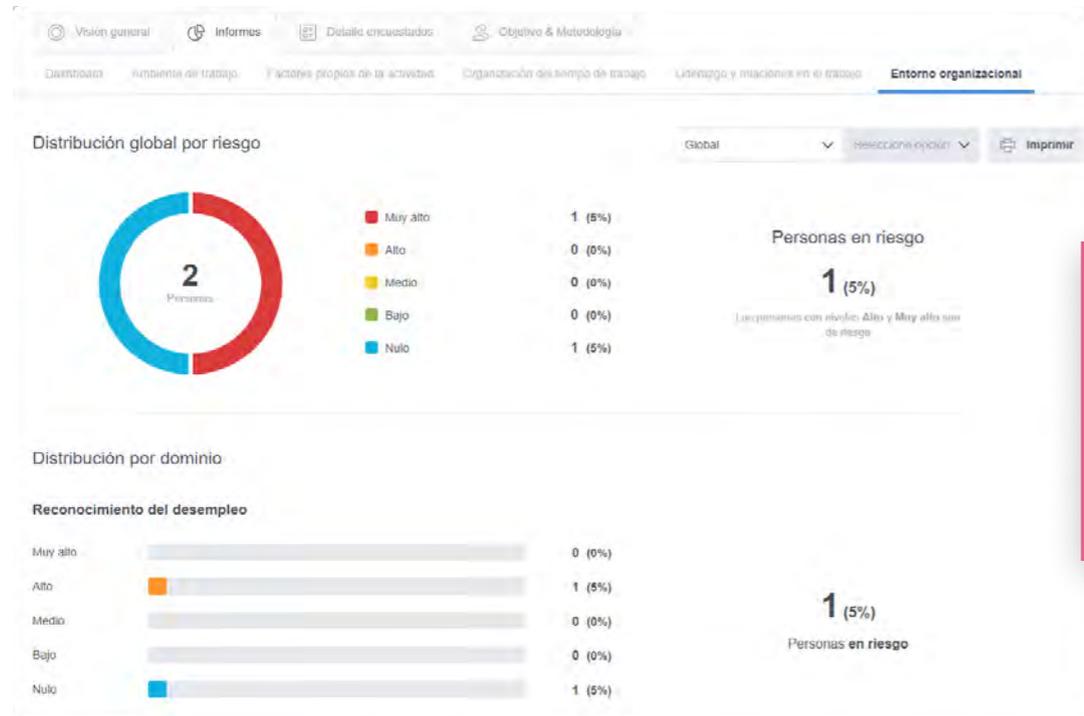
Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

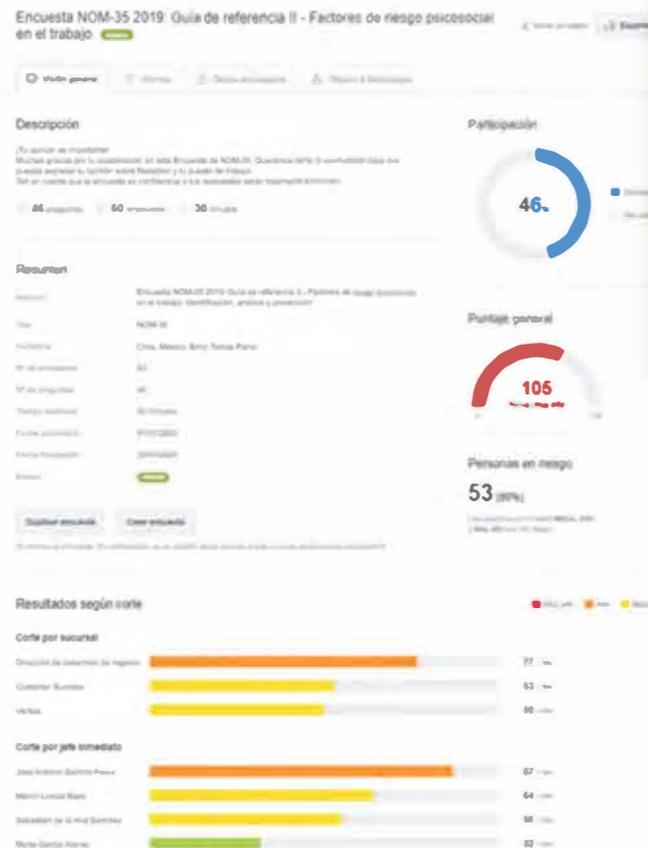
Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

También puedes extraer todos los datos que necesites en cuanto al entorno organizacional. De la misma forma, en el apartado de informes tienes toda la información por cortes.



Registro y manejo de evidencias:



Con HBS puedes almacenar todas las evidencias de tu aplicación de la NOM-035 por si tienes que demostrarlo ante las autoridades:

Los resultados de la Guía de Referencia II o III según el caso.

Mis documentos

- RRHH
- Nóminas
- Mis documentos
- Nom035
- Contratos

Nom035

Nombre del documento

Report.jpg

Plan de acción.pdf

Guía de referencia I - Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

Detalle encuestados y riesgos

Detalle de encuestados y riesgos

Nombre Completo	Rango de edad	Número de años	Posición	Fecha de la encuesta	Género de trabajo	Registro de riesgo
Alejandro González	De 30 a 34 años	David Utrera	Onboarding and Development Specialist Homeshr	28/09/2020	Hombres	Si
Alejandro Israel Valterra León	De 25 a 29 años	José Cárdenas	Key Account Executive	28/09/2020	Comercial	Si
Alfonso Ayala Cortés	De 30 a 34 años	Diana María Magal	Customer Success	28/09/2020	Postventa	Si

Nombre de los trabajadores que practicaron exámenes o evaluaciones clínicas, que se comprobó la exposición a FRPS, AVL o ATS.

Las medidas de control adoptadas según el resultado de las guías.