

NOM-035 Y RIESGOS PSICOSOCIALES

BIENVENIDO

Querido(a) Amigo(a):

Felicitaciones y Bienvenido(a).

Una de las características que poseen las personas más exitosas en el ámbito profesional y empresarial, es el conocimiento de muchísimos temas, lo que les permite tener una perspectiva mucho más amplia que el promedio de la gente.

Es por esta razón que me da mucho gusto que hoy te encuentres presente para conocer sobre Trabajo en Equipo. Conocer más y mantenerte actualizado sobre estos temas te permitirá, precisamente, ampliar tu contexto lo que conllevará a un mejor desempeño en tu actividad laboral.

En GARZCO Consultores, esperamos que realmente disfrutes el curso y aporte gran valor a tu conocimiento y experiencia laboral.

Por tu éxito,



Ing. Rodrigo Garza E.
Director de GARZCO Consultores

Curso / Programa: **“NOM-035 y Riesgos Psicosociales”**

NOMBRE: _____

Teléfono: _____ Fecha: _____

Manual del Participante, Edición presencial 2025

Impreso en Monterrey N.L.

Reseña de Lic. José de Jesús Martín Navarro

Cuenta con **+30 años de experiencia** como Asesor de Recursos Humanos y Calidad. Es Socio Director de un despacho de Consultoría, es Expositor y Asesor en **Procesos de Mejora, programas de Educación** continua, imparte cursos, talleres, seminarios y diplomados de temas específicos en apoyo a los planes y programas de diversas empresas e instituciones.

Licenciado en Ciencias de la Educación por la Universidad de Monterrey, con Especialidad en Psicología Educativa. Maestría en Administración en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM). Especialidad en Recursos Humanos. Graduado del Colegio de Calidad de Philip Crosby en Winter Park, Florida USA.

Ha ocupado el cargo de Jefe del Departamento de Capacitación Corporativa de **Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma**, S.A. de C.V.

Gerente de Recursos Humanos Corporativos en **Cadena Comercial Oxxo**, S.A. de C.V., donde fue responsable a nivel nacional de todo lo referente a recursos humanos: Formación de equipos de alto desempeño, Reclutamiento y Selección de personal empleado y personal de tiendas; capacitación y adiestramiento de todo el personal, relaciones laborales, administración de la nómina, compensaciones y beneficios de todo el personal.



“Nuestra misión es lograr a través de nuestros cursos, la manifestación total de nuestros talentos. Formando mentalidades y actitudes de éxito, que contribuyan con sus habilidades a trascender y al logro de los objetivos de las empresas e instituciones de clase mundial.”

Contamos con +35 de instructores en amplia variedad de temas.

Visítanos en www.garzco.com

Contáctanos vía teléfono ó whatsapp business en nuestras oficinas:

  **812 – 723 – 7532**

Norma Oficial Mexicana

NOM-035-STPS-2018

DOF 23-10-2018

Objetivo del taller

El participante conocerá la NOM-035-STPS-2018, para la Prevención de Riesgos Psicosociales y su impacto en ámbito laboral; analizando las acciones que deberán llevarse a cabo en la empresa para su cumplimiento.

Introducción

La OIT ha señalado que, en los últimos años, el **impacto de los riesgos psicosociales** y del estrés relacionado con el trabajo ha recibido cada vez más atención entre los investigadores, los especialistas y los responsables políticos.

¿Qué es la NOM-035?

- A partir de octubre de 2019 entró en vigor la Norma Oficial Mexicana (NOM) 035, que obliga a las empresas a atender los riesgos psicosociales que se puedan presentar en los espacios de trabajo, como puede ser el estrés laboral o el desequilibrio del sueño. En otras palabras, ahora es obligatorio generar un buen clima laboral para toda organización.
- Es una legislación que tiene como objetivo cuidar la integridad, salud física y mental de los trabajadores mexicanos,
- Es un instrumento que permite a los centros de trabajo identificar y analizar de forma general, los **factores de riesgo psicosocial** en los centros de trabajo, así como evaluar el entorno organizacional en el que los trabajadores desarrollan sus actividades.

¿Qué **NO** es la NOM-035?

- Un instrumento para realizar una evaluación psicológica de los trabajadores.
- Un cuestionario para identificar trastornos mentales.
- Un método para conocer variables psicológicas internas al individuo tales como: actitudes, valores, personalidad, etc.

Objetivo de la NOM-035

Establecer los elementos para **identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial**, así como para promover un **entorno organizacional favorable** en los centros de trabajo

Riesgo de multas

Al tratarse de una legislación obligatoria, su incumplimiento puede acarrear sanciones : Por incumplimiento de la NOM 035, la Ley Federal del Trabajo estipula multas desde 250 a 5 mil unidades de salario mínimo, **POR TRABAJADOR !!**

De la Norma se destaca

- ✓ Está alineada con las obligaciones del Reglamento en el trabajo.
- ✓ Tiene obligaciones diferenciadas para los centros de trabajo de acuerdo a la cantidad de trabajadores.
- ✓ La intervención de especialistas solo es requerida para los casos graves expuestos a acontecimientos traumáticos severos .
- ✓ Da énfasis a la prevención .
- ✓ Los centros de trabajo de hasta 15 trabajadores están exentos de aplicar las guías de referencia .
- ✓ Contempla una entrada gradual de las obligaciones patronales.
- ✓ Proporciona un método para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, pero permite el uso de otros métodos.

¿Qué son los 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** laboral y la exposición a **acontecimientos traumáticos severos** o a actos de **violencia laboral**, por el trabajo desarrollado.
- Son aspectos a considerar aquellos que derivan de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo: las **condiciones peligrosas** inherentes al mismo; cuando se realiza bajo **condiciones inseguras**; que demanda **alta responsabilidad**, o que requiere de una **intensa concentración y atención por períodos prolongados**.

Entorno Organizacional Favorable

Aquel en el que se promueve el **sentido de pertenencia** de los trabajadores a la organización; la **formación** para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de las **responsabilidades** para los miembros de la organización; la participación proactiva, la comunicación entre sus integrantes; y la **distribución adecuada de cargas de trabajo**, con jornadas laborales regulares, y **evaluación y reconocimiento** del desempeño.

Factores Psicosociales Componentes de la NOM-035

- a) Condiciones en el ambiente de trabajo.
- b) Las cargas de trabajo
- c) La falta de control sobre el trabajo
- d) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos.
- e) Interferencia en la relación Trabajo – Familia.
- f) Liderazgo y Relaciones de trabajo.
- g) Violencia Laboral.

Obligación de los Patrones

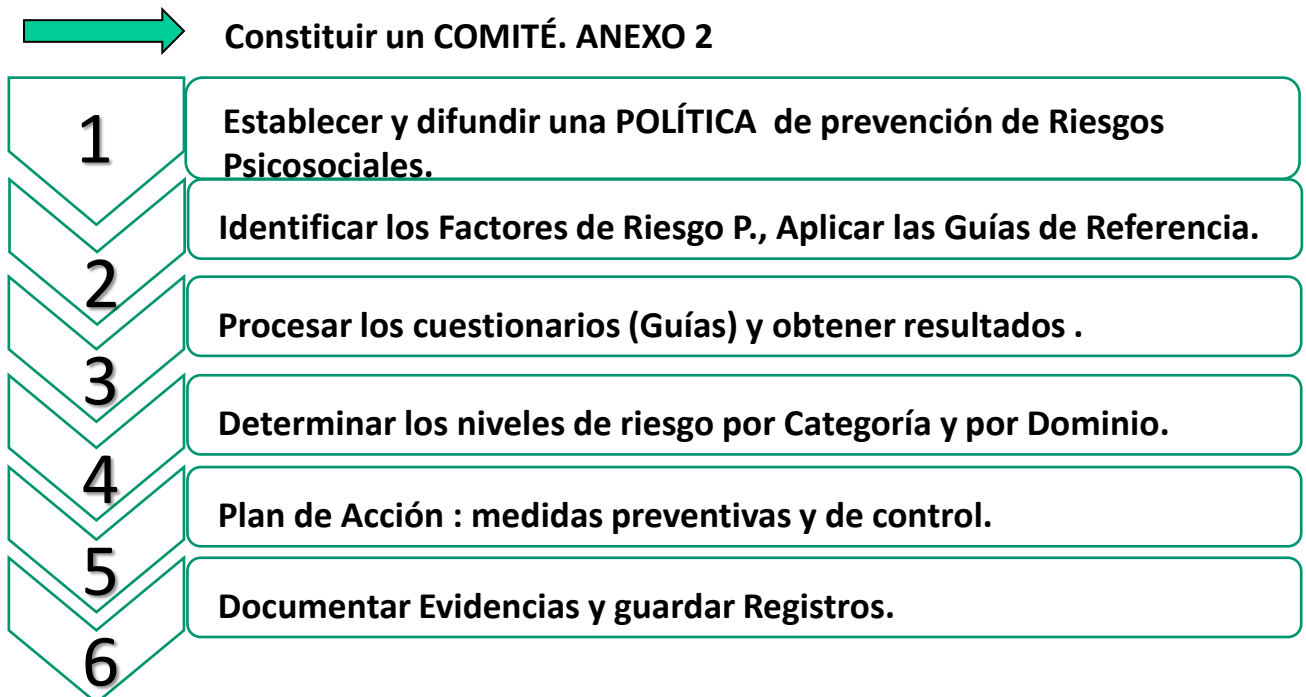
(para centros de trabajo de más de 50 trabajadores)

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una **política** de prevención de riesgos psicosociales.
- Evaluar el entorno organizacional.
- 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.
- 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.
- 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; de las evaluaciones del entorno organizacional; medidas de control adoptadas, y trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos.

Obligación de los Trabajadores

- **Aplicar las medidas de prevención y de control** dispuestas en la norma y/o por el patrón, con el fin de controlar factores de riesgo psicosocial y contribuir a un ambiente laboral propicio, libre de violencia laboral.
- **Acudir a la aplicación** de los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas, determinadas en la normatividad de la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y/o los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa.
- **Asistir a los eventos** de información promocionados por el patrón.
- **Avisar** por escrito haber presenciado o sufrido un **evento traumático severo**, directamente al patrón, o través de los servicios preventivos de seguridad y Salud en el Trabajo o de la Comisión de Seguridad e Higiene.
- **Colaborar** en la detección de riesgos psicosociales y **en la evaluación** del entorno organizacional.
- **Evitar realizar prácticas** contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- **Informar sobre prácticas opuestas** al entorno organizacional favorable y **denunciar** actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón y/o a través de la Comisión de Seguridad e Higiene. **ANEXO 1**

Etapas del Proceso



1

Establecer y difundir una POLÍTICA de prevención de Riesgos Psicosociales.

POÍTICA 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.

ANEXO 3 : GUÍA DE REFERENCIA IV Ejemplo de política de prevención de riesgos psicosociales.

ANEXOS 4.1 y 4.2 : Ejemplos de política de prevención de riesgos psicosociales.

- CUMPLIR CON LA DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA
 - a) Publicarla en los diferentes medios de comunicación interna de la organización.
 - b) Colocar copias grandes en diferentes lugares visibles .
 - c) Entregar una copia de la misma y pedir a los trabajadores que firmen la Carta responsiva. *(conviene para tener evidencia de que TODOS los colaboradores la conocen).* **ANEXO 5**

2

Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial, Aplicar las Guías de Referencia.

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA** : El cuestionario (guía de referencia) deberá aplicarse a **todos los trabajadores** del centro de trabajo, o bien, se podrá aplicar a **una muestra representativa** de éstos.
- El tamaño de la muestra se deberá determinar conforme a la Ecuación siguiente:

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

Guías de Referencia

- GUÍA DE REFERENCIA I : Cuestionario sobre Eventos Traumáticos.
- GUÍA DE REFERENCIA II : Cuestionario de Riesgos Psicosociales (empresas entre 16 y 50 trabajadores).
- GUÍA DE REFERENCIA III : Cuestionario de Riesgos Psicosociales (empresas con más de 50 trabajadores).
- GUÍA DE REFERENCIA IV : Ejemplo de Política de prevención.
- GUÍA DE REFERENCIA V : Datos del trabajador.

Guía de Referencia V : ANEXO 6 , Datos del trabajador

Guía de Referencia I : ANEXO 7 ,

Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

- 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,
- b) En caso contrario, si alguna respuesta a la **Sección I** es **“SÍ”**, se requiere contestar las secciones: **II , III Y IV**,
- c) El trabajador requerirá **atención clínica** Cuando responda **“SÍ”**, en alguna de las preguntas de las Secciones **II, III y IV**.

OBLIGACIONES DE PATRON : Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos y enviarlos a valorar clínicamente.

- La valoración deberá ser realizada por un médico del trabajo, psicólogo o psiquiatra.
- El mecanismo que se utilice deberá asegurar la confidencialidad de los trabajadores.

OPCIONES para el trabajador :

- a) Solicita Ayuda
- b) Requiere apoyo Urgente
- c) Rechaza el apoyo

El trabajador puede renunciar a ese derecho, pero deberá firmar una CARTA RESPONSIVA. **ANEXOS 8, 9, 10, 11 Y 12.**

Guía de Referencia II :

Cuestionario para identificar los Factores de Riesgo Psicosocial para empresas entre 16 y 50

- Condiciones en el ambiente de trabajo
- Carga de trabajo
- Falta de control sobre el trabajo
- Tiempo destinado a la jornada de trabajo
- Conciliación trabajo-familia
- Liderazgo y relaciones en el trabajo
- Violencia laboral

Guía de Referencia III : ANEXO 13 (72 preguntas)

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

(para empresas de más de 50 trabajadores)

No es obligatorio que firmen la CARTA DE ENTREGA de confirmación que acredita que respondió y de que concluyó el llenado de la guía de referencia III . **ANEXO 14** Lo obligatorio es demostrar que la respondió. Por lo que si se tiene el documento en papel o digital, es evidencia suficiente.

3

Procesar los cuestionarios (Guías de Referencia) y obtener los resultados por categoría y Dominios.

I. Categoría : Ambiente de Trabajo

1. Condiciones en el Ambiente de trabajo

II. Categoría : Factores propios de la actividad

1. Carga de trabajo
2. Falta de control sobre el trabajo

III. Categoría : Organización de tiempo en el trabajo

1. Jornada de trabajo
2. Interferencia en la relación Trabajo-Familia

IV. Categoría : Liderazgo y Relaciones en el trabajo

1. Liderazgo.
2. Relaciones en el trabajo.
3. Violencia

V. Categoría : Entorno Organizacional

1. Reconocimiento del desempeño
2. Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad

4

Determinar los Niveles de Riesgo por categoría y Dominios.

A partir del resultado de la calificación del cuestionario se deberá determinar 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 para los niveles:

Muy Alto

Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas mediante un programa que podrá incluir una evaluación específica; y deberá 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 de organización favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

Alto

Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas mediante un programa que incluya 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 de organización 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 de organización favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

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 de organización favorable y la prevención de la violencia laboral.

Nulo

El riesgo resulta despreciable, por lo que no se requieren medidas adicionales .

5**Elaborar e Implementar un Plan de Acción acorde a los resultados con Medidas preventivas y de Control.****Obligaciones del Patrón**

Adoptar las medidas de PREVENCIÓN y CONTROL pertinentes para mitigar :

- ☐ Los factores de riesgo Psicosocial.
- ☐ Las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.
- ☐ los actos de violencia laboral.

Medidas de Prevención

- 1.- Definir y establecer medidas de Prevención.
- 2.- Definir y establecer Programas y Acciones de Prevención.
- 3.- Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
- 4.- Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización.
- 5.- Proporcionar la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas .
- 6.- Proporcionar el equipo y las herramientas adecuadas para la ejecución de sus labores.
- 7.- Definir de manera muy precisa y específica la responsabilidad de cada trabajador en su trabajo.
- 8.- Favorecer una adecuada comunicación de los trabajadores en todos los niveles, a fin de que cualquier factor de riesgo psicosocial se presente, sea debidamente atendido.
- 9.- Distribuir adecuadamente las cargas de trabajo entre los trabajadores.
- 10.- Establecer Jornadas laborales regulares acordes a la LFT.
- 11.- Implementar todas las medidas de Higiene y salud que permita a los trabajadores desempeñar sus labores libres de riesgo.
- 12.- Evaluar con justicia el desempeño de los trabajadores.
- 13.- Proporcionar un estimulante reconocimiento a quien desempeñe su labor cuidando su salud y al de sus compañeros.

Medidas de Prevención, cont...

➤ En relación con el Liderazgo y las Relaciones de trabajo.

- a) Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo y la determinación de las prioridades de trabajo.
- b) Establecer lineamientos para prohibir la discriminación y que fomenten la equidad y el respeto.
- c) mecanismos para fomentar la comunicación entre jefes y trabajadores , así como entre los trabajadores entre sí.
- d) Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impidan o limitan el desarrollo de su trabajo cuando se presenten.
- e) Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores de las implicaciones de la NOM035.

➤ Respetto a las cargas de trabajo :

- a) Revisión y supervisión sobre la distribución de las cargas de trabajo para que se realice en forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de las actividades y capacitación.
- b) Elaborar y distribuir instructivos y procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades .
- c) Planificar el trabajo considerando el proceso productivo, de manera que se tengan pausas o períodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados.

➤ Respetto al CONTROL de trabajo :

- a) 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 capacitación y experiencia para ello.
- b) Mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores, para impulsar que desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo.
- c) Realizar reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de trabajo y determinar soluciones .

➤ **En lo relativo al Apoyo Social:**

- a) Establecer relaciones cordiales entre trabajadores, supervisores gerentes y directivos para que puedan brindarse apoyo mutuo.
- b) Promover el intercambio de conocimientos y experiencias entre todos para ayudarse unos a otros.
- c) Realizar reuniones periódicas de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social, y en su caso reuniones extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo a los trabajadores o al centro de trabajo.
- d) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores, proporcionándoles los equipos y útiles necesarios.

➤ **En relación al equilibrio Trabajo – Familia :**

- a) Involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del proceso productivo lo permitan.
- b) Definir lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las establecidas en la Ley Federal del trabajo..
- c) Proporcionar apoyo a los trabajadores de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador deberá comprobar.
- d) Promover actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores.

➤ **Respecto al reconocimiento en el trabajo :**

- a) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores.
- b) Difundir en la empresa los logros de los trabajadores.
- c) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de crecimiento y desarrollo.

➤ **En relación a la prevención de la violencia :**

- a) Difundir información relativa, para sensibilizar sobre la violencia laboral, a todos los niveles de la organización.
- b) Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionadas con la violencia laboral .
- c) Informar a todo el personal sobre el procedimiento establecido para denunciar los actos de violencia laboral.

➤ **Respecto a la Capacitación y Adiestramiento :**

- a) Garantizar que todo trabajador reciba inducción completa y su posterior Capacitación para su puesto.
- b) Permitir a los trabajadores señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades .
- c) realizar una adecuada detección de necesidades y cumplir con las obligaciones en materia de Capacitación.

➤ **Relativo a la información y comunicación :**

- a) Todo jefe directo, deberá informar al trabajador de manera directa cualquier problema o situación que impida el correcto desarrollo del trabajo.
- b) Difundir oportunamente todo cambio en la organización o en las condiciones de trabajo o laborales.

Medidas de Control

- ❖ Las acciones de Control solo deberán aplicarse cuando el resultado de las evaluaciones determinen la necesidad de aplicar intervenciones, mismas que se aplican en 3 diferentes niveles : Organizacional, Grupal o Individual.
- ❖ En el caso de las Guías de referencia II y III, las medidas de Control solo se aplican cuando el resultado indica que se tiene un grado de riesgo Medio , Alto y Muy Alto.
- ❖ El **PROGRAMA** para la atención de los factores de riesgo psicosocial y en su caso para proporcionar 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 se adoptarán
 - 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 que se hayan aplicado
 - f) El responsable de su ejecución

Medidas de Control

❖ PRIMER NIVEL

Las acciones se centran en

en el plano **ORGANIZACIONAL** e implican actuar sobre :

- la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo,
- la organización del trabajo,
- Las acciones o medios para disminuir los factores de riesgo, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno de organización favorable.

❖ SEGUNDO NIVEL

Las acciones se orientan en el plano **GRUPAL** e implica actuar en

- la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo,
- El tiempo laborable,
- El comportamiento y las interacciones se basan en proporcionar información y sensibilización al trabajador,
- el trabajo en equipo y manejo de conflictos,
- Orientación a resultados,
- Liderazgo,
- Comunicación Asertiva,
- Administración del tiempo,
- Y reforzar el Apoyo social.

❖ TERCER NIVEL

Las acciones se orientan en el plano **INDIVIDUAL** :

- Se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo **clínico o terapéutico**.
 - Deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psicoterapeuta según corresponda.
- ❖ Las medidas de control deben ser determinadas **para cada tipo de factor** cuyo resultado sea de un nivel de riesgo medio, alto o muy alto, conforme a las características de las actividades de cada centro de trabajo, en ese sentido la Norma **no obliga** a una medida específica , en realidad **solo obliga** a que los centros de trabajo establezcan acciones de control para los hallazgos encontrados en las evaluaciones.

6

Documentar Evidencias y guardar Registros. (Evidencia documental)

1.- ANEXO 1 : Carta de reconocimiento de los **mecanismos para presentar quejas** por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.

En caso de que se presentaran algunas, deberá documentarse además la respuesta y las acciones que se tomaron al respecto.

2.- ANEXO 2 : Acta de instalación del **comité** de prevención de riesgos psicosociales, de la violencia laboral y de la promoción de un entorno organizacional favorable. (OPCIONAL)

3.- ANEXO 3 o 4.1 o 4.2 : Política de la Empresa para la prevención de Riesgos Psicosociales. (OBLIGADO)

4.- ANEXO 5 : Carta de **entrega de la política** de prevención de riesgos psicosociales. (de cada trabajador) **(OPCIONAL , puede solo documentarse la difusión por otros medios.)**

5.- RESULTADOS DE LA GUÍA DE REFERENCIA I

- a) **ANEXOS 6 Y 7:** Datos del trabajador (V) y Cuestionarios de la Guía I de cada trabajador **(en papel o digital).**
- b) **ANEXO 8 :** Carta de acreditación Guía I **(OPCIONAL).**
- c) **REPORTE** con la siguiente información :
 - I. Número de trabajadores que mencionaron haber sufrido un evento traumático severo.
 - II. Cuantos de ellos solicitaron ayuda
 - III. Cuantos requieren ayuda Urgente
 - IV. Cuantos colaboradores fueron atendidos
- e) Cartas responsivas sobre **eventos traumáticos** sufridos por el trabajador. **(ANEXOS 9,10,11y12) (OBLIGADO)**
- f) Los **nombres de los trabajadores** a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas practicadas a los trabajadores que se comprobó la exposición a **factores de riesgo psicosocial**, a **actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.**
- g) Documentos expedidos por los profesionales que atendieron a las personas que requirieron apoyo psicoemocional.

Documentar Evidencias y guardar Registros. (Evidencia documental)

6.- RESULTADOS DE LA GUÍA DE REFERENCIA III

- a) **ANEXO 13** : El registro (cuestionarios respondidos GUÍA III de cada trabajador) sobre la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y las evaluaciones del entorno organizacional, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores. (En papel o digital)
- b) **ANEXO 14** : Carta para acreditar que se concluyó el cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. (OPCIONAL)
- c) 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.

7.- LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN A IMPLEMENTAR (PLAN)

Conviene DOCUMENTAR todas las acciones que se lleven a cabo como parte del PLAN DE PREVENCIÓN. (pueden asumirse las recomendadas por la STPS y/o agregar algunas propias de la empresa)

8.- LAS MEDIDAS DE CONTROL A IMPLEMENTAR (PLAN)

Por Nivel : Organizacional, Grupal e Individual Cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale.

¿Capacitación o Información?

La NOM-035-STPS-2018 en general NO tiene como obligación del patrón que proporcione capacitación al personal sobre la misma, la obligación genérica es difundir y proporcionar INFORMACIÓN a los trabajadores sobre :

- a) Las Políticas de la empresa sobre la 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 que se implementarán.
- d) Las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial que se implementarán.
- e) Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
- f) Los resultados de la identificación y análisis de los actores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional.
- g) Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

ANEXOS

CARTA DE RECONOCIMIENTO DE LOS **MECANISMOS PARA PRESENTAR QUEJAS** POR PRÁCTICAS OPUESTAS AL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE Y PARA DENUNCIAR ACTOS DE VIOLENCIA LABORAL.

NOMBRE DE LA EMPRESA
PRESENTE.

_____ en mi carácter de representante legal de la empresa _____ hago del conocimiento del trabajador _____, que presta sus servicios en el centro de trabajo ubicado en _____, que **podrá presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral** mediante la plataforma _____ y en su defecto en el buzón ubicado en _____ del centro de trabajo, mismos que son mecanismo seguros y confidenciales, lo anterior atendiendo a los numerales 5.7 inciso d) y 8.1 inciso b) de la *NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención*.

Por otra parte, le informo que una vez recibida la queja en el área de _____, se dará el seguimiento correspondiente, el cual consiste en **(insertar seguimiento con el que contará el centro de trabajo)**.

Derivado de lo anterior el C. _____ manifiesta que conoce dichos mecanismos y se compromete a informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, ya que es su obligación en términos de lo dispuesto por el numeral 6.4 de la *NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención*.

Nombre y Firma del Trabajador

Nombre y Firma del representante Legal

ACTA DE INSTALACIÓN DEL **COMITÉ** DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, DE LA VIOLENCIA LABORAL Y DE LA PROMOCIÓN DE UN ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE.

Como es de su conocimiento, el 23 de octubre de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención. La cual tiene como finalidad establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgos psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

Asimismo, se presenta el documento de “Política de prevención de riesgos psicosociales, prevención de violencia y promoción de un entorno organizacional favorable”, el cual es la guía de cómo (el nombre del centro de trabajo) llevará a cabo la identificación, el análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral, así como la promoción de un entorno organizacional favorable, que impacte en la mejora de los resultados del centro de trabajo.

En virtud de lo anterior se formula la siguiente:

PROPUESTA DE ACUERDO

Con fecha __de __del 20__, se declara formalmente instalado el Comité para la prevención de riesgos psicosociales, violencia laboral y promoción de un entorno organizacional favorable, así como la política que regirá las acciones que implemente el centro de trabajo.

_____ Nombre	_____ Nombre	_____ Nombre	_____ Nombre
_____ Cargo	_____ Cargo	_____ Cargo	_____ Cargo

Guía de referencia IV de la NOM035

Ejemplo de política de prevención de riesgos psicosociales

En este centro de trabajo ([Razón Social](#)) 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:**

- Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo;
- Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable;
- Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas;
- Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos;
- Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;
- Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;
- Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;
- Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y
- Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

Guía de referencia IV de la NOM035

La política se basa en los principios siguientes:

- 1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:**
 - a)** Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;
 - b)** Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;
 - c)** Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;
 - d)** Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;
 - e)** Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;
 - f)** Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuente con capacidades y preparación acordes;
 - g)** Realizan planes de promoción interna, y
 - h)** Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
- 2. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.**
- 3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.**

4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.
5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.
6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.
7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.
8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir 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.

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

ANEXO 4.1



Política de Prevención de Riesgos Psicosociales cumplimiento de la guía IV de la NOM-035

RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA

OBJETIVO:

Dar a conocer los lineamientos a todos los trabajadores para identificar, atender y prevenir los factores de riesgos psicosocial y la violencia laboral, así como promover un entorno organizacional favorable, que garantice el bienestar y satisfacción de todos los trabajadores de **RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA**.

ALCANCE:

La política es aplicable a todos los trabajadores del centro de trabajo ubicado **DOMICILIO DE LA EMPRESA**

RESPONSABLES:

Todos somos responsables del cumplimiento de la presente política de prevención de riesgos psicosociales, además de la promoción de un entorno organizacional favorable, que estará supervisado por:

NOMBRES DE RESPONSABLES

LINEAMIENTOS:

Este centro de trabajo se rige por los valores de **[ESCRIBIR VALORES]** y su filosofía institucional **[ESCRIBIR LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL]** fomentando con ello un entorno organizacional favorable para nuestros trabajadores. Por ello, **[ESCRIBIR NOMBRE DEL CENTRO DE TRABAJO]**, con relación a la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, asume los compromisos siguientes:

Es la obligación de todos los trabajadores en todos los niveles, cumplir y hacer cumplir esta política y predicar con el ejemplo.

Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ninguna práctica que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable.

Se cuenta con un mecanismo de comunicación seguro y confidencial **[ESCRIBIR CANAL DE COMUNICACIÓN DEFINIDO]** para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, el cual no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento.

Se respeta y se brinda el mismo trato a los trabajadores independientemente de sus creencias, raza, género, religión, etnia, edad o cualquier otra condición que pudiera dar origen a la discriminación.

1.- Para favorecer las condiciones en el ambiente de trabajo, se asumen los compromisos siguientes:

El equipo de [ESCRIBIR NOMBRE DE ÁREA ENCARGADA DEL MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA] conserva limpias y sanitizadas las estaciones de trabajo, así como las áreas comunes: comedor, cafetería, baños, patios, estacionamiento y accesos.

Todos los [DIRECTIVOS, GERENTES Y JEFES DIRECTOS O EQUIVALENTES] son responsables de supervisar que cada trabajador se desempeñe en un ambiente sano y seguro, otorgándoles las herramientas necesarias para realizar sus actividades de manera segura y adecuada.

Todos los trabajadores asumen el compromiso de mantener el orden y la limpieza de las áreas de la organización, contribuyendo con ello a un ambiente de trabajo seguro para todos.

El equipo de [SEGURIDAD E HIGIENE O EQUIVALENTE] tiene como prioridad el cumplimiento de las disposiciones legales con relación a las condiciones del ambiente de trabajo que aseguren salvaguardar la integridad de los trabajadores.

2.- Para disminuir las cargas de trabajo, se asumen los compromisos siguientes:

Las cargas de trabajo son evaluadas por el equipo de [RECURSOS HUMANOS O EQUIVALENTE] al estructurar descripciones y perfiles de puesto que no excedan la capacidad de ejecución de cada trabajador.

Las actividades de cada uno de nuestros trabajadores se fundamentan en su descriptivo de puesto, las cuales están alineadas a las competencias y capacitaciones que se les brindan a los trabajadores por parte del equipo de [RECURSOS HUMANOS O EQUIVALENTE].

Es obligación de [LOS JEFES DIRECTOS O EQUIVALENTES] monitorear continuamente la ejecución de los trabajadores para apoyar la detección de necesidades de formación, con el objetivo de apuntalar el cierre de brechas por medio de la canalización a capacitaciones.

El área de [RECURSOS HUMANOS O EQUIVALENTE] aplica exámenes psicométricos y pruebas específicas de cada puesto para verificar que la persona cumpla con el perfil estipulado, favoreciendo así el cumplimiento en tiempo y forma de cargas de trabajo.

3.- Para disminuir la falta de control sobre el trabajo, se asumen los compromisos siguientes:

Para fomentar la colaboración de nuestros trabajadores, es responsabilidad de [CADA JEFE DIRECTO O EQUIVALENTES] escuchar las nuevas propuestas y destinar espacios para atenderlas y evaluarlas para su implementación o canalización.

El [DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN O EQUIVALENTE] brinda la correcta formación para la toma de decisiones y adecuada operación de cada trabajador.

Los [JEFES DIRECTOS O EQUIVALENTES] apoyan a la formación y la correcta delimitación de responsabilidades de los colaboradores a lo largo de su proceso de inducción al puesto.

4.- Para favorecer el respeto a las jornadas de trabajo establecidas, se asumen los compromisos siguientes:

Es obligación de los [JEFES DIRECTOS O EQUIVALENTES] brindar a los colaboradores un tiempo de descanso de 20 minutos en las jornadas de medio tiempo y de una hora en las jornadas completas.

El área de [RECURSOS HUMANOS O EQUIVALENTE] monitorea las jornadas de trabajo para respetar lo establecido en la Ley Federal de Trabajo, además de autorizar o denegar los requerimientos de trabajo extraordinario.

5.- Para disminuir la interferencia en la relación trabajo-familia, se asumen los compromisos siguientes:

Los [JEFES DIRECTOS, GERENTES Y DIRECTORES] tienen la obligación de respetar los tiempos personales y de convivencia familiar de los trabajadores.

El área de [RECURSOS HUMANOS O EQUIVALENTE] promueve la interacción del trabajador con su familia a través de eventos familiares, culturales y deportivos organizados por la empresa.

6.- Para favorecer el liderazgo, se asumen los compromisos siguientes:

El área de [RECURSOS HUMANOS O EQUIVALENTE] evalúa que los jefes directos cuenten con los conocimientos y habilidades profesionales e interpersonales necesarias para la gestión del personal.

El área de [COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL O EQUIVALENTE] promueve la práctica de nuestros valores en los jefes directos para que propicien un entorno organizacional favorable para los trabajadores.

Es responsabilidad de los [JEFES DIRECTOS O EQUIVALENTES] tomar las capacitaciones que se le proporciona para desarrollar las habilidades necesarias para la gestión de personal.

7.- Para favorecer las relaciones positivas en el trabajo, se asumen los compromisos siguientes:

Todos los trabajadores son responsables de fomentar relaciones de trabajo basadas en el respeto y abonar a crear un entorno favorable para todos.

El área de [RECURSOS HUMANOS O EQUIVALENTE] fomenta el trabajo en equipo y apoyo social entre los trabajadores, a través de talleres y eventos institucionales.

El departamento de [DESARROLLO ORGANIZACIONAL O EQUIVALENTE] realiza estudios de clima laboral y evaluaciones de Factores de Riesgo Psicosocial periódicamente para contar con información y tomar acciones en favor de los trabajadores.

8.- Para disminuir la violencia en el trabajo, se asumen los compromisos siguientes:

Es responsabilidad del área de [RECURSOS HUMANOS O EQUIVALENTE] atender y sancionar en el marco de la Ley cualquier acto de violencia laboral o práctica que atente en contra de un entorno organizacional favorable.

El departamento de [COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL O EQUIVALENTE] promueve el uso del canal de comunicación confidencial para que los trabajadores puedan establecer denuncias o recomendaciones.

El área de [RECURSOS HUMANOS O EQUIVALENTE] realiza talleres y sesiones de sensibilización para la prevención de la violencia laboral entre los colaboradores en cualquiera de sus formas.

9.- Para favorecer el reconocimiento del desempeño, se asumen los compromisos siguientes:

La [DIRECCIÓN GENERAL O EQUIVALENTE] otorga reconocimiento al buen desempeño de los trabajadores cada semestre durante la reunión empresarial de resultados, con el fin de reconocer a los trabajadores destacados.

Los [JEFES DIRECTOS O EQUIVALENTES] reconocen de manera mensual a los colaboradores por su aportación a la empresa en la junta de resultados de cada área.

El área de [RECURSOS HUMANOS O EQUIVALENTE] establece dinámicas periódicas para fomentar el reconocimiento entre los colaboradores a través de mensajes positivos.

10.- Para promover el sentido de pertenencia y estabilidad de los trabajadores a la organización, se asumen los compromisos siguientes:

El departamento de [DESARROLLO ORGANIZACIONAL O EQUIVALENTE] realiza actividades de interacción de equipos y transmisión de la filosofía institucional para fomentar el sentido de pertenencia de los trabajadores.

El departamento de [DESARROLLO ORGANIZACIONAL O EQUIVALENTE] implementa estrategias para la gestión del cambio dentro de la estructura y procesos de la empresa.

El departamento de [COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL O EQUIVALENTE] informa los cambios institucionales a los trabajadores para brindar certeza ante las transformaciones organizacionales.

El cumplimiento de los lineamientos antes mencionados tiene la finalidad de mantener las condiciones adecuadas para conservar un entorno laboral favorable para todos los trabajadores.

Política de Prevención de Factores de Riesgo Psicosociales.

1. Objetivo:

Establecer los elementos para identificar, analizar, prevenir y atender los factores de riesgos psicosociales, la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable, elevando así el nivel de bienestar y satisfacción en el trabajo.

2. Aplicación:

La presente política será de aplicación obligatoria para todos los colaboradores de **(NOMBRE DE LA EMPRESA)**

3. Definiciones:

Psicosocial:

Hace referencia a la relación entre el individuo y su entorno social en el ámbito laboral se interpreta que es la relación entre el trabajador y su entorno de trabajo.

Factores Psicosociales:

Los factores psicosociales en el trabajo son las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de la organización y, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, influyen en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Riesgos Psicosociales:

Son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, la organización del trabajo, la realización de la tarea o incluso el entorno, así como la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, que tienen la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras.

Estrés:

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Violencia Laboral:

Uso intencional del poder, amenaza o afectivo, contra otra persona o un grupo en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tenga un alto grado de probabilidad de causar lesiones, daño psicológico y/o mal desarrollo.

Acoso Laboral / Mobbing:

Es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de causarle afectación.

Hostigamiento:

Molestar a alguien o burlarse de él insistentemente, que se expresa en conductas verbales, físicas o en ambas.

Malos tratos:

Actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del colaborador, realizados de manera continua y persistente (solo una vez y/o diferentes ocasiones).

• 4. Guías Generales:

- Se enfocará en un entorno organizacional favorable para mantener un ambiente sano de trabajo dentro de nuestra organización adoptando la siguiente forma de trabajar
- Se mantiene una filosofía de puertas abiertas, para que los colaboradores se sientan libres de comunicarse con cualquier compañero sin importar su nivel jerárquico.
- Conservamos limpias las áreas de trabajo, así como las áreas comunes cocina, sanitarios, accesos, salas de junta y pasillos.
- Promovemos un ambiente de amabilidad y cortesía con los colaboradores en general, jefes, gerentes, directores, visitantes, proveedores y clientes.
- Atendemos todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, acoso o cualquier otro supuesto que atente en contra del colaborador de manera personal y confidencial, de ser necesario se aplican sanciones.
- Cuenta con dos Médicos en los principales centros de trabajo para atender la salud de nuestros colaboradores para prevenir, procurar y mantener su salud
- Realizamos comunicados de promoción interna de las vacantes disponibles para el desarrollo de los colaboradores.
- Contamos con un Sistema Interno de Capacitación con acceso a cursos en línea: Técnicos, de Liderazgo, por Competencias, de Desarrollo y más; adicional a entrenamientos presenciales, cubriendo todo el personal para el desempeño de sus funciones, seguridad y desarrollo.
- Contamos con diferentes canales de comunicación directa entre todos nuestros colaboradores, mediante correo electrónico, teléfono fijo, celular, videoconferencias, comunicados internos masivos y carteles impresos.
- Cuenta con un programa de Capacitación para nuevos ingresos, el cual tiene como objetivo una adaptación integral rápida del colaborador a la organización, se proporciona un kit de bienvenida y sugerirá curso en línea para incrementar su conocimiento a la Cultura y Negocio.
- En nuestra organización, promovemos el sentido de pertenencia con los colaboradores desde el primer día, se hace hincapié en que todas y todos los colaboradores son importantes.

Prevenición de Factores de Riesgos Psicosociales

- Cuenta con instalaciones seguras y con mantenimiento continuo adecuándose siempre a la legislación local.
- Las cargas de trabajo son revisadas y medidas al momento de crear los perfiles del puesto.
- Cada colaborador conoce las actividades que debe realizar en su puesto, así como las diferentes herramientas para cumplirlas, él puede tomar las decisiones al realizar sus actividades y asesorarse con sus superiores en caso de requerirlo.
- Manejamos jornadas de trabajo conforme a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo para cuidar la calidad de vida de nuestros colaboradores.
- Basamos nuestro liderazgo en un estilo positivo con orientación a la comunicación constante, interés por el colaborador y el logro de objetivos de manera eficiente.
- Se toman todas las decisiones de empleo y de personal con base en el mérito, la competencia y las cualificaciones.
- En nuestra Organización manejamos sueldos competitivos para el bienestar de los colaboradores.
- Manejamos la comunicación de manera constante, directa y al alcance de todos con los diferentes medios de comunicación.
- Todos los colaboradores son contratados desde el primer día de manera directa por nuestra organización y cuenta con prestaciones superiores a las de la ley.

• Prevención de Violencia Laboral.

- 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, ya sea cualquier clase de acoso o de discriminación por razón de género u orientación sexual y/o cualquier clase de acoso, hostigamiento o malos tratos
- El departamento de Recursos Humanos se encarga de asegurar que todos los colaboradores de nuestra organización conozcan las medidas que se tienen para prevenir, detectar, combatir y resolver situaciones de acoso o de discriminación por razón de género u orientación sexual y/o cualquier otra que afecte el entorno del colaborador garantizando la confidencialidad de los casos.
- Este centro de trabajo se compromete a 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 en forma oportuna, en las quejas que se reciban por parte de los colaboradores.

Comité de Prevención de Factores Psicosociales

- Se crea el comité de Prevención de factores Psicosociales compuesto por el departamento de Recursos Humanos quien es promotor de estos principios y está comprometido a velar por el bienestar de los colaboradores, así como de la implementación y cumplimiento de esta política en todos los niveles de la organización.
- Para plantear quejas o inquietudes relacionadas con la aplicación de la presente política, las mismas podrán presentarse mediante escrito indicando el nombre del quejoso, su correo electrónico para contacto y la materia de la queja. Dicho escrito deberá ser dirigido a Recursos Humanos área encargada del cumplimiento de la presente política y con capacidad de aplicación de la misma, en la dirección de correo electrónico: **(CORREO ELECTRÓNICO DE UN RESPONSABLE DEL COMITÉ O DE RECURSOS HUMANOS)** O en el teléfono: **(numero telefónico)**
- Si un colaborador tiene conocimiento de una posible violación a esta Política o cualquier ley o reglamentación, debe informarla. Si no está seguro de la acción correcta, el colaborador deberá ponerse en contacto a través de los recursos disponibles y preguntar antes de actuar.
- Contará con un sistema de control y seguimiento de quejas. Todas las quejas quedarán documentadas en una bitácora de seguimiento contenida en el sistema electrónico interno, junto con la atención tanto externa como interna que se le dio a cada una de ellas. En los casos de quejas anónimas, en las que no se hayan proporcionado datos de contacto, analizará la queja y, en su caso, tomará las medidas internas que considere conducentes.
- En todos los casos, los informes se investigarán de inmediato y de forma confidencial en la medida en que la ley lo permita. Lo anterior, sin perjuicio de las medidas que se establezcan a nivel interno para evitar en lo futuro reclamaciones similares.
- No se tolerarán las represalias tomadas contra un colaborador por presentar una queja de acoso de buena fe. Con el fin de evitar que los empleados que realicen algún reporte de violación a la normativa interna sean víctimas de presiones o represalias de cualquier tipo, mantendrá en estricta confidencialidad el nombre de la persona que generó el reporte, hasta en tanto no se haya determinado la solución o sanción correspondiente y se le haya notificado al infractor. No obstante, se deberá tener en cuenta que los informes maliciosos o deliberadamente falsos infringen esta política.

GENERALES

Es obligación de los LÍDERES, GERENTES Y DIRECTORES, aplicar esta política y predicar con el ejemplo, de la misma manera todos los colaboradores adquieren la responsabilidad de forma individual de seguir los lineamientos establecidos por esta política, buscando prevenir los factores de riesgos psicosociales, la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.

Se llevarán a cabo revisiones continuas, las cuales podrán ser sin previo aviso, a fin de verificar el cumplimiento por parte de los líderes, gerentes, directores y colaboradores de con la presente Política., así como de informar al comité de forma permanente

5. Día efectivo:

Esta política será aplicable a partir del día de su publicación e incluso de forma retroactiva de ser el caso.

CARTA DE **ENTREGA DE LA POLÍTICA** DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

Ciudad de _____, a ____ de ____ de 20__.

NOMBRE DE LA EMPRESA

PRESENTE.

_____ en mi carácter de representante legal de la empresa _____ le informo al trabajador _____, que presta sus servicios en el centro de trabajo ubicado en _____, que la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales del mismo centro de trabajo, podrá ser consultada en la plataforma _____, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 5.1 de la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención.

Derivado de lo anterior el C. _____ manifiesta haber leído la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales del centro de trabajo, asimismo se obliga a observar y dar cumplimiento a las medidas de prevención contenidas en dicho documento, en razón del numeral 6.1 de la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención

Nombre y Firma del Trabajador

Nombre y Firma del representante Legal

Guía de referencia V

Datos del trabajador

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y **no es de cumplimiento obligatorio**.

Número de cuestionario _____ Fecha de aplicación _____

Información del trabajador

Sexo:	
☐	Masculino
☐	Femenino

Edad en años:	
☐	15 – 19
☐	20 – 24
☐	25 – 29
☐	30 – 34
☐	35 – 39
☐	40 – 44
☐	45 – 49
☐	50 – 54
☐	55 – 59
☐	60 – 64
☐	65 – 69
☐	70 o más

Estado civil:	
☐	Casado
☐	Soltero
☐	Unión libre
☐	Divorciado
☐	Viudo

Nivel de estudios:			
Sin formación	☐		
Primaria	☐	Terminada	☐
Secundaria	☐	Terminada	☐
Preparatoria	☐	Terminada	☐
Bachillerato	☐		
Técnico Superior	☐	Terminada	☐
Licenciatura	☐	Terminada	☐
Maestría	☐	Terminada	☐
Doctorado	☐	Terminada	☐
			Incompleta
			Incompleta
			Incompleta
			Incompleta
			Incompleta

Guía de referencia V

Datos laborales:

Ocupación/profesión/puesto:

Departamento/Sección/Área:

Tipo de puesto:

☐	Operativo	☐	Supervisor
☐	Profesional o técnico	☐	Gerente

Tipo de contratación:

☐	Por obra o proyecto	☐	Tiempo indeterminado
☐	Por tiempo determinado (temporal)	☐	Honorarios

Tipo de personal:

☐	Sindicalizado	☐	Confianza
☐	Ninguno	☐	

Tipo de jornada de trabajo:

☐	Fijo nocturno (entre las 20:00 y 6:00 hrs)	☐	Fijo mixto (combinación de nocturno y diurno)
☐	Fijo diurno (entre las 6:00 y 20:00 hrs)	☐	

Realiza rotación de turnos:

☐	Sí	☐	No
--------------------------	----	--------------------------	----

Guía de referencia V

Experiencia (años):

Tiempo en el puesto actual

	Menos de 6 meses		Entre 10 a 14 años
	Entre 6 meses y 1 año		Entre 15 a 19 años
	Entre 1 a 4 años		Entre 20 a 24 años
	Entre 5 a 9 años		25 años o más

Tiempo experiencia laboral

	Menos de 6 meses		Entre 10 a 14 años
	Entre 6 meses y 1 año		Entre 15 a 19 años
	Entre 1 a 4 años		Entre 20 a 24 años 25 años o
	Entre 5 a 9 años		más

GUÍA DE REFERENCIA I

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

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 motivan 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?		
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?		

CARTA PARA **ACREDITAR** QUE SE CONCLUYÓ EL CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS. (**GUÍA I**)

Ciudad de _____, a ____ de ____ de 20__.

NOMBRE DE LA EMPRESA

PRESENTE.

_____ en mi carácter de representante legal de la empresa _____ solicito al trabajador _____, que presta sus servicios en el centro de trabajo ubicado en _____ que tras haber concluido el Cuestionario para Identificar a los Trabajadores que fueron Sujetos a Acontecimientos Traumáticos Severos con fecha _____ firme de conformidad, lo anterior a fin de dar cumplimiento a los numerales 5.5 y 7.4 de la *NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención*.

Derivado de lo anterior la empresa _____ se compromete a resguardar y tratar la información del C. _____ que resulte de dicho cuestionario como Datos Personales Sensibles, de conformidad con la fracción VI del artículo 3° de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Por otro lado, si por alguna razón llegase a terminar la relación laboral con el C. _____, la empresa _____ se obliga a destruir la información proporcionada por el trabajador.

Nombre y firma
del trabajador

Nombre y firma
del representante legal

CARTA RESPONSIVA DE **ACEPTACIÓN** DE APOYO PSICOSOCIAL.

(dirigida a la empresa)

Ciudad de _____, a ____ de ____ de 20__.

NOMBRE DE LA EMPRESA

PRESENTE.

_____ en mi carácter de trabajador de la empresa _____, ubicada en _____, informo que con fecha _____, el C. _____ representante legal de la empresa me invitó a acudir a mi Institución de Seguridad Social (o a recibir la asesoría de un especialista particular) para recibir el apoyo psicosocial que requiera.

Derivado de lo anterior, manifiesto estar de acuerdo para acudir a mi Institución de Seguridad Social, o Con el especialista particular) toda vez que es mi derecho decidir sobre el cuidado de mi salud.

Nombre y firma
del trabajador

Nombre y firma
del representante legal

CARTA RESPONSIVA DE **ACEPTACIÓN** DE APOYO PSICOSOCIAL.

(dirigida al trabajador)

Ciudad de _____, a ____ de ____ de 20____.

NOMBRE DE LA EMPRESA

PRESENTE.

_____ en mi carácter de representante legal de la empresa _____ con fecha ____le informé al trabajador _____, que presta sus servicios en el centro de trabajo ubicado en _____ que la empresa _____ lo invita a acudir a la Institución de Seguridad Social (o a un especialista particular) para recibir el apoyo psicosocial que requiera, a fin de dar cumplimiento al numeral 5.5 de la *NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención.*

Derivado de lo anterior, el C. _____ manifiesta estar de acuerdo para acudir a su Institución de Seguridad Social, (o a un especialista particular) toda vez que es su derecho decidir sobre la protección y cuidado de su salud, de conformidad con el artículo 4° de La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Nombre y firma
del trabajador

Nombre y firma
del representante legal

CARTA RESPONSIVA DE **RECHAZO** DE APOYO PSICOSOCIAL. (dirigida a la empresa)

Ciudad de _____, a ____ de ____ de 20__.

NOMBRE DE LA EMPRESA

PRESENTE.

_____ en mi carácter de trabajador de la empresa _____, ubicada en _____, informo que con fecha _____ el C. _____ representante legal de la empresa me realizó la invitación de acudir a mi Institución de Seguridad Social (o a un especialista particular) para recibir el apoyo psicosocial que requiera, no obstante, por medio de la presente manifiesto mi rechazo a esta invitación para acudir a mi Institución de Seguridad Social, (o a un especialista particular), toda vez que es mi derecho decidir el cuidado de mi salud.

Nombre y firma
del trabajador

Nombre y firma
del representante legal

CARTA RESPONSIVA DE **RECHAZO** DE APOYO PSICOSOCIAL. (dirigida al trabajador)

Ciudad de _____, a ____ de ____ de 20__.

NOMBRE DE LA EMPRESA

PRESENTE.

_____ en mi carácter de representante legal de la empresa _____ con fecha ____ le informé al trabajador _____, que presta sus servicios en el centro de trabajo ubicado en _____ que la empresa _____ lo invita a acudir a la Institución de Seguridad (o a un especialista particular) para recibir el apoyo psicosocial que requiera, lo anterior a fin de dar cumplimiento al numeral 5.5 de *NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención.*

Sin embargo, el C. _____ manifiesta rechazar la invitación para acudir a su Institución de Seguridad Social, (o a un especialista particular) toda vez que es su derecho decidir sobre la protección y cuidado de su salud, de conformidad con el artículo 4° de La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Nombre y firma
del trabajador

Nombre y firma
del representante legal

GUÍA DE REFERENCIA III

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

N° de empleado: _____

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					
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					

ANEXO 13

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					
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					

ANEXO 13

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					
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					
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					

ANEXO 13

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					

CARTA PARA **ACREDITAR** QUE SE CONCLUYÓ EL CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE EN LOS CENTROS DE TRABAJO. (**GUÍA III**)

Ciudad de _____, a ____ de ____ de 20__.

NOMBRE DE LA EMPRESA

PRESENTE.

_____ en mi carácter de representante legal de la empresa _____ solicito al trabajador _____, que presta sus servicios en el centro de trabajo ubicado en _____ que tras haber concluido el Cuestionario para Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial y evaluar el Entorno Organizacional en los Centros de Trabajo con fecha _____ firme de conformidad, lo anterior a fin de dar cumplimiento a los numerales 5.3, 7.1, inciso b), 7.2, 7.3, 7.4 y 8.1 de la *NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención*.

Derivado de lo anterior la empresa _____ se compromete a resguardar y tratar la información del C. _____ que resulte de dicho cuestionario como Datos Personales Sensibles, de conformidad con la fracción VI del artículo 3° de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Por otro lado, si por alguna razón llegase a terminar la relación laboral con el C. _____, la empresa _____ se obliga a destruir la información proporcionada por el trabajador _____

Nombre y firma
del trabajador

Nombre y firma
del representante legal

Otras áreas de Cursos presenciales y en línea que ofrece GARZCO Consultores. Para más detalles consulta la página www.garzco.com

RRHH
Calidad
Finanzas
Compras
Oratoria

Servicio al Cliente y Ventas
Liderazgo, Gerencia & Dirección
Producción
Área Técnica
MS Office

El catálogo completo se encuentra en: www.garzco.com/catalogo

Los cursos más solicitados:

DESATA TU LIDERAZGO



**GARANTIZADO,
¡nuestros clientes
lo respaldan!**

Desarrollar liderazgo no requiere que se tenga un equipo de trabajo, en este seminario se trata el liderazgo personal, lo que significa tomar el control de tu propia vida, ser el Líder en tu propia vida, tomar tus propias decisiones y hacer más de lo que has hecho hasta ahora.

Excelencia en el Servicio

La atención al Cliente requiere dos aspectos, la gestión operativa y el trato humano a los clientes. Este Taller conjunta las mejores prácticas de gestión de SATISFACCIÓN DE CLIENTES, apoyando la operación para invertir recursos donde los clientes lo valoran, así como sencillas y poderosas técnicas de comunicación y empatía con Clientes, para generar una experiencia Superior.

FORMACIÓN DE INSTRUCTORES DE ALTO IMPACTO

Hablar en público, hacer presentaciones, influir en un grupo de personas son habilidades clave para conseguir resultados grandes. Aquí aprenderás las técnicas para hablar y convencer sin esfuerzo a tu público. Las técnicas de los mejores del mundo, reveladas.

GRACIAS



Visítanos en www.garzco.com

***Somos apasionados en la entrega con calidad de nuestros servicios,
garantizando tiempo, costo y alcance.***

Contáctanos vía teléfono ó whatsapp business en nuestras oficinas:



812 – 723 – 7532

Servicios CO&BI S.C.

América #423 Int. A Sur Col. Centro

Monterrey N.L., México CP 64000

*¿quieres compartirnos tu experiencia? Nos encantaría saber de ti y saber
cómo va tu desarrollo, escríbenos tu testimonio, experiencia o
retroalimentación a rodrigo@garzco.com*

*Para información sobre eventos privados y cursos/talleres disponibles para
Empresas y Equipos de trabajo, contáctanos por cualquiera de estos
medios o escribiendo a: atencionalcliente@garzco.com*
