

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2021-06

**Gestión de la seguridad y salud
en el trabajo — Seguridad y salud
psicológicas en el trabajo —
Directrices para la gestión de los
riesgos psicosociales**

*Occupational health and safety management — Psychological health
and safety at work — Guidelines for managing psychosocial risks*

*Management de la santé et de la sécurité au travail — Santé
psychologique et sécurité au travail — Lignes directrices pour la
gestion des risques psychosociaux*

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 45003:2021 (traducción oficial)



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2021

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, o requerido en el contexto de su implementación, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza
Phone: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicada en Suiza

Versión española publicada en 2021

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

Índice

Página

Prólogo	v
Prólogo de la versión en español	vi
Introducción	vii
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Contexto de la organización	2
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	2
4.1.1 Generalidades	2
4.1.2 Cuestiones externas	2
4.1.3 Cuestiones internas	3
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas	3
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST	4
4.4 Sistema de gestión de la SST	4
5 Liderazgo y participación de los trabajadores	4
5.1 Liderazgo y compromiso	4
5.2 Política de la SST	5
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5
5.4 Consulta y participación de los trabajadores	6
6 Planificación	6
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6
6.1.1 Generalidades	6
6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades	7
6.2 Objetivos para abordar el riesgo psicosocial	14
7 Apoyo	14
7.1 Recursos	14
7.2 Competencia	14
7.3 Toma de conciencia	15
7.4 Comunicación	15
7.5 Información documentada	16
7.5.1 Generalidades	16
7.5.2 Confidencialidad	16
8 Operación	16
8.1 Planificación y control operacional	16
8.1.1 Generalidades	16
8.1.2 Eliminar peligros, reducir riesgos para la SST y promover el bienestar en el trabajo	17
8.1.3 Gestión del cambio	20
8.1.4 Compras, contratistas y contratación externa	20
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	20
8.3 Rehabilitación y retorno al trabajo	21
9 Evaluación del desempeño	22
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	22
9.2 Auditoría interna	22
9.3 Revisión por la dirección	23
10 Mejora	23
10.1 Generalidades	23
10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	24
10.3 Mejora continua	24

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

Bibliografía **25**

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 283, *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) del ISO/TC 283, *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) e INLAC (Instituto Latinoamericano de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el ISO/TC 283/STTF, viene desarrollando desde su creación en el año 2016 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Introducción

Este documento proporciona orientación sobre la gestión de los riesgos psicosociales y la promoción del bienestar en el trabajo, como parte de un sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Este documento está destinado a ser utilizado junto con la Norma ISO 45001, que contiene requisitos y orientación sobre la planificación, implementación, revisión, evaluación y mejora de un sistema de gestión de la SST. La Norma ISO 45001 destaca que la organización es responsable de la SST de los trabajadores y de otras personas que puedan verse afectadas por sus actividades. Esta responsabilidad incluye la promoción y protección de su salud física y psicológica.

Por lo tanto, el objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores, y proporcionarles lugares de trabajo seguros y saludables. En consecuencia, es de importancia crítica que la organización elimine los peligros y minimice los riesgos de la SST mediante la adopción de medidas preventivas y de protección eficaces, que incluyen medidas para gestionar los riesgos psicosociales. Los peligros psicosociales son crecientemente reconocidos como desafíos mayores para la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo.

Los peligros psicosociales se relacionan con la forma en que se organiza el trabajo, los factores sociales en el trabajo y los aspectos del ambiente de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas. Los peligros psicosociales pueden estar presentes en todas las organizaciones y sectores, y en todo tipo de tareas, equipos, y acuerdos de trabajo.

Los peligros psicosociales pueden presentarse combinados entre sí y pueden influir y ser influidos por otros peligros. El riesgo psicosocial se relaciona con el potencial de estos tipos de peligros de causar diferentes resultados en la salud, la seguridad y el bienestar individuales y en el desempeño y la sostenibilidad de la organización. Es importante que los riesgos psicosociales se gestionen de manera coherente con otros riesgos de la SST, a través de un sistema de gestión de la SST, y que se integren en general los procesos de negocio de la organización.

Los riesgos psicosociales afectan tanto a la seguridad y salud psicológicas como a la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo en general. Los riesgos psicosociales también están asociados a los costos económicos para las organizaciones y la sociedad.

Hay una serie de términos que se utilizan en relación a lo que los riesgos psicosociales afectan, incluyendo la “salud psicológica” y la “salud mental”. Para los propósitos de este documento, estos términos se consideran intercambiables y con el mismo significado. Este documento se ocupa de todos los tipos de impactos en la salud, la seguridad, y el bienestar en el trabajo.

Los resultados negativos para los trabajadores pueden incluir una salud deficiente y condiciones asociadas (por ejemplo, enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, diabetes, ansiedad, depresión, trastornos del sueño) y conductas no saludables asociadas (por ejemplo, uso indebido de sustancias, alimentación poco saludable), así como una reducción de la satisfacción, el compromiso y la productividad en el trabajo. Gestionar los riesgos psicosociales puede resultar en resultados positivos, incluyendo mejorar la satisfacción en el trabajo e incrementar la productividad.

Aunque numerosos factores pueden determinar la naturaleza y la severidad de los resultados de los riesgos psicosociales, las organizaciones tienen un rol significativo que desempeñar en la eliminación de los peligros o la minimización de los riesgos. Tanto la organización como los trabajadores tienen una responsabilidad compartida en la mantención y la mejoría de la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo.

Para la organización, el impacto de los riesgos psicosociales incluye el aumento de los costos debido al ausentismo laboral, la rotación de personal, la reducción de la calidad del producto o servicio, el reclutamiento y la formación, las investigaciones y los litigios en el lugar de trabajo, así como el daño a la reputación de la organización.

ISO 45003:2021 (traducción oficial)

La gestión eficaz del riesgo psicosocial puede conducir a beneficios como la mejora del compromiso del trabajador, el aumento de la productividad, el incremento de la innovación y la sostenibilidad de la organización.

Este documento expone ejemplos de peligros psicosociales que surgen de la organización del trabajo, los factores sociales y el ambiente de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas, así como una serie de medidas de control que pueden ser usadas para eliminar peligros o minimizar riesgos asociados.

Las organizaciones son responsables de identificar los peligros y minimizar los riesgos asociados a ellos. La participación de los trabajadores, en todas las etapas del proceso, es crítica para el éxito de la gestión de los riesgos psicosociales.

Este documento también incluye información sobre lo que es importante que las organizaciones consideren en relación con la sensibilización sobre los riesgos psicosociales, el desarrollo de la competencia en la gestión de los riesgos psicosociales, el apoyo a la recuperación y la reincorporación al trabajo de los trabajadores afectados, y la planificación y la respuesta ante situaciones de emergencia.

El éxito de la gestión del riesgo psicosocial depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización, especialmente de la alta dirección.

Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológicas en el trabajo — Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona directrices para la gestión del riesgo psicosocial dentro de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) basado en la Norma ISO 45001. Permite a las organizaciones prevenir las lesiones y el deterioro de la salud relacionadas con el trabajo en sus trabajadores y otras partes interesadas, y promover el bienestar en el trabajo.

Es aplicable a organizaciones de todos los tamaños y en todos los sectores, para el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de lugares de trabajo seguros y saludables.

NOTA Cuando en este documento se utiliza el término "trabajador", los representantes de los trabajadores, cuando existan, siempre se encuentran implícitos.

2 Referencias normativas

En el texto se hace referencia a los siguientes documentos de manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

ISO 45001:2018, *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso*

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 45001:2018 además de los siguientes.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- Electropedia de IEC: disponible en <https://www.electropedia.org/>

3.1

riesgo psicosocial

combinación de la probabilidad de ocurrencia de una exposición a peligros de naturaleza psicosocial relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar estos peligros

Nota 1 a la entrada: Los peligros de naturaleza psicosocial incluyen aspectos de la organización del trabajo, factores sociales en el trabajo, el ambiente de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas. En las [Tablas 1, 2 y 3](#) se proporcionan ejemplos de dichas fuentes.

3.2

bienestar en el trabajo

cumplimiento de las necesidades y expectativas físicas, mentales, sociales y cognitivas de un trabajador relacionadas con su trabajo

Nota 1 a la entrada: El bienestar en el trabajo también puede contribuir a la calidad de vida fuera del trabajo.

Nota 2 a la entrada: El bienestar en el trabajo se relaciona con todos los aspectos de la vida laboral, incluida la organización del trabajo, los factores sociales en el trabajo, el ambiente de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas.

4 Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

4.1.1 Generalidades

En relación con la gestión del riesgo psicosocial, la organización debería:

- a) considerar las cuestiones externas e internas que pueden afectar al logro de los resultados previstos del sistema de gestión de la SST;
- b) comprender las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes;
- c) considerar cuáles de estas necesidades y expectativas son, o podrían convertirse, en requisitos legales y otros requisitos;
- d) adecuar el diseño de las actividades de gestión del riesgo psicosocial al contexto específico del lugar de trabajo;
- e) adaptar las actividades para mejorar el enfoque, la fiabilidad, la validez y la eficacia del proceso de gestión del riesgo psicosocial; y
- f) determinar cómo se utilizará la evaluación de los riesgos psicosociales para elaborar planes de acción eficaces.

4.1.2 Cuestiones externas

La organización debería determinar las cuestiones externas pertinentes para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la SST en relación con el riesgo psicosocial. Las cuestiones externas pueden incluir:

- a) la cadena de suministro en la que opera la organización, ya que ésta puede afectar a los peligros psicosociales y sus riesgos asociados (por ejemplo, por la presión del tiempo, la programación o la presión en la producción);
- b) las relaciones con los contratistas, subcontratistas, proveedores, prestadores de servicio y otras partes interesadas;
- c) el compartir los lugares de trabajo, recursos y equipos con otras partes (por ejemplo, si la organización colabora con otras organizaciones en sitios de trabajo);
- d) los requisitos de los consumidores y/o clientes para la prestación de servicios (por ejemplo, los requisitos de los consumidores/clientes pueden afectar los peligros psicosociales a través de la violencia, el acoso, la presión del tiempo);
- e) las condiciones económicas que pueden afectar a la disponibilidad, la duración y la ubicación del trabajo;

- f) la naturaleza de los contratos de trabajo, de la remuneración, de las condiciones de empleo y de las relaciones laborales;
- g) la demografía de los trabajadores que están disponibles para trabajar (por ejemplo, trabajadores jóvenes o de edad avanzada, aumento de la edad de jubilación, género);
- h) los rápidos cambios tecnológicos (por ejemplo, el aumento de la conectividad con los dispositivos electrónicos, el impacto de la inteligencia artificial y la tecnología de automatización);
- i) la movilidad de la fuerza de trabajo, que crea una mayor diversidad entre los trabajadores con diferentes orígenes y culturas, y que hablan diferentes idiomas;
- j) el contexto más amplio de la región geográfica de la organización, incluidas las cuestiones sociales, económicas y de salud pública (por ejemplo, pandemias, desastres naturales, crisis financieras).

4.1.3 Cuestiones internas

Entre las cuestiones internas que pueden afectar a los resultados previstos del sistema de gestión de la SST en relación con el riesgo psicosocial, se pueden incluir:

- a) cómo se gobierna y gestiona la organización (por ejemplo, su estructura de la organización, la asignación de roles y responsabilidades, la eficacia y la eficiencia de sus procesos de toma de decisiones formales e informales; la cultura organizacional; el estilo de gestión; el estilo de comunicación; el respeto de la privacidad);
- b) el nivel de compromiso y dirección de la organización con respecto a la salud psicológica, la seguridad y el bienestar en el trabajo, tal como se establece en las declaraciones de política, directrices, objetivos y estrategias;
- c) otros sistemas de gestión adoptados por la organización que puedan interactuar con la gestión de los riesgos psicosociales (por ejemplo, basados en las Normas ISO 9001 e ISO 14001);
- d) el tamaño y la naturaleza de la fuerza de trabajo de la organización (por ejemplo, grande, pequeña, compleja o altamente descentralizada);
- e) las características de los trabajadores y la fuerza de trabajo (por ejemplo, género, edad, origen étnico, religión, discapacidad, idioma, alfabetización y conocimientos matemáticos);
- f) la competencia de los trabajadores para reconocer los peligros psicosociales y gestionar los riesgos;
- g) las ubicaciones de trabajo (por ejemplo, fuerza de trabajo itinerante sin un lugar de trabajo fijo, trabajo a distancia, trabajo en el hogar, trabajo aislado o trabajo en lugares remotos, como en el ámbito rural);
- h) los términos y condiciones de los trabajadores (por ejemplo, acuerdos de trabajo flexible, compensación y beneficios, mano de obra a tiempo parcial, ocasional o temporal);
- i) la adecuación y disponibilidad de recursos (véase [7.1](#)).

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas

En relación con la gestión del riesgo psicosocial, la organización debería comprender y determinar las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas.

Los trabajadores y otras partes interesadas tienen una serie de necesidades y expectativas que pueden verse influidas por los riesgos psicosociales en el trabajo. Estas necesidades y expectativas pueden incluir:

- seguridad financiera;
- interacción y apoyo social;

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

ISO 45003:2021 (traducción oficial)

- inclusión, reconocimiento, recompensa y logros;
- desarrollo y crecimiento personal;
- igualdad de oportunidades y trato justo en el trabajo.

Las necesidades y expectativas pueden estar incluidas en los requisitos legales (por ejemplo legislación de la SST y derechos humanos), acuerdos colectivos, y acuerdos voluntarios y otros requisitos a los cuales la organización suscribe o adhiere.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST

La organización debería confirmar que el alcance de su sistema de gestión de la SST y sus operaciones y actividades con respecto a la gestión del riesgo psicosocial se abordan específicamente en el sistema de gestión de la SST de la organización.

4.4 Sistema de gestión de la SST

La organización debería asegurarse de que su sistema de gestión de la SST sea apropiado, efectivo y pertinente para sus operaciones y actividades con respecto a su gestión del riesgo psicosocial.

5 Liderazgo y participación de los trabajadores

5.1 Liderazgo y compromiso

La gestión exitosa del riesgo psicosocial requiere de un compromiso de toda la organización. La alta dirección debería liderar esto, y los directivos y trabajadores de todos los niveles deberían asistir en su implementación. La alta dirección debería:

- demostrar liderazgo y compromiso con la gestión del riesgo psicosocial y promover el bienestar en el trabajo;
- identificar, hacer seguimiento y ser consciente de sus roles y responsabilidades con respecto a la gestión de los riesgos psicosociales;
- determinar los recursos necesarios y ponerlos a disposición de manera oportuna y eficiente;
- reforzar la sostenibilidad de la gestión del riesgo psicosocial incluyéndola en los planes estratégicos y en los sistemas, procesos y estructuras de elaboración de informes existentes;
- proteger a los trabajadores de las represalias y/o de amenazas de represalias por informar sobre incidentes, peligros, riesgos y oportunidades;
- comunicar cómo se protege a los denunciantes, las víctimas, los testigos y a quienes informen o planteen preocupaciones sobre el riesgo psicosocial en el lugar de trabajo;
- obtener y proporcionar retroalimentación para determinar la eficacia de la gestión y la prevención del riesgo psicosocial dentro del sistema de gestión de la SST, tanto en la implementación como en el funcionamiento;
- empoderar a los trabajadores y asegurar que sean competentes para cumplir con sus roles y responsabilidades para la identificación y la gestión del riesgo psicosocial;
- eliminar las barreras que puedan limitar la participación de los trabajadores y animar a mejorar su participación;
- comprometer activamente a los trabajadores en un diálogo continuo sobre la gestión del riesgo psicosocial;

- k) apoyar y animar a los trabajadores a participar activamente en la gestión del riesgo psicosocial en el lugar de trabajo.

5.2 Política de la SST

5.2.1 Al establecer una política de la SST para la organización, la alta dirección debería:

- a) asegurar de que en la política de la SST se incluyan compromisos para prevenir el deterioro de la salud y las lesiones relacionadas con el riesgo psicosocial, y promover el bienestar en el trabajo;
- b) determinar si es necesario establecer una política separada sobre la gestión del riesgo psicosocial;
- c) considerar la forma en que otras políticas (por ejemplo, la de recursos humanos, la de responsabilidad social de las empresas) apoyan y son consistentes con la política de la SST para lograr objetivos comunes.

5.2.2 La política de la SST debería:

- a) ser apropiada para el propósito, el tamaño y el contexto de la organización;
- b) incluir el compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos relacionados con la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo, incluido el compromiso de gestionar el riesgo psicosocial;
- c) proporcionar un marco de referencia para establecer y prever, evaluar y revisar los objetivos de la gestión del riesgo psicosocial;
- d) promover y mejorar un ambiente de trabajo coherente con los principios de dignidad, respeto mutuo, confidencialidad, cooperación y confianza en el sistema de gestión de la SST;
- e) ser comunicada a todos los trabajadores para que tomen conciencia de sus derechos y responsabilidades;
- f) ser revisada periódicamente para asegurar que continúa siendo pertinente y apropiada para la organización.

La organización debería consultar a los trabajadores y, cuando existan, a los representantes de los trabajadores en el desarrollo de una política para gestionar el riesgo psicosocial y, cuando sea pertinente, consultar a otras partes interesadas.

Una política relacionada con el riesgo psicosocial puede proporcionar una dirección para implementar y mejorar la gestión del riesgo psicosocial dentro del sistema general de gestión de la SST. La política puede permitir a la alta dirección y a otros trabajadores comprender el compromiso general de la organización y cómo éste puede afectar a las responsabilidades individuales. La organización debería considerar si es necesaria una política específica para gestionar los riesgos psicosociales .

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección es responsable del funcionamiento del sistema de gestión de la SST y debería aclarar los roles, responsabilidades y autoridades para la gestión del riesgo psicosocial en el lugar de trabajo. La gestión efectiva de los riesgos psicosociales dentro de un lugar de trabajo requiere trabajadores con diferentes roles para trabajar juntos efectivamente (por ejemplo recursos humanos, línea de dirección, trabajadores con responsabilidades específicas de la SST).

La organización debería promover y apoyar el involucramiento de los trabajadores en la gestión activa de los riesgos psicosociales.

5.4 Consulta y participación de los trabajadores

La consulta y la participación de los trabajadores y, cuando existen, de los representantes de los trabajadores es esencial para el desarrollo, la planificación, la implementación, el mantenimiento, la evaluación y la mejora continua de lugares de trabajo seguros y saludables y el éxito de los procesos para gestionar el riesgo psicosocial.

Además de los requisitos generales de la Norma ISO 45001:2018, 5.4 la organización debería:

- a) proporcionar oportunidades de retroalimentación a los trabajadores para ayudar a la organización a determinar la eficacia de la gestión de los riesgos psicosociales;
- b) animar la participación y el compromiso, por ejemplo, en un comité de seguridad y salud o redes de apoyo entre pares, si es apropiado al tamaño y al contexto de la organización. En las organizaciones más pequeñas, en las que puede faltar la representación formal de los trabajadores, este proceso de consulta debería emprenderse directamente con los trabajadores. Las consultas entre la organización y los trabajadores deberían tener lugar en todas las etapas de la gestión del riesgo psicosocial, teniendo en cuenta la experiencia y pericia de los trabajadores. Tanto la organización como sus trabajadores tienen roles y responsabilidades específicas. Los comités de seguridad y salud, los comités de empresa u otros órganos de representación también tienen un rol importante que desempeñar.

El involucramiento de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones puede aumentar su motivación y su compromiso para contribuir a lugares de trabajo psicológicamente saludables y seguros. El hecho de que se los anime y apoye en su participación, en lugar de sentirse obligados a hacerlo, tiene más posibilidades de ser eficaz y sostenible.

Algunas de las preocupaciones sobre el compromiso de los trabajadores pueden incluir las inquietudes sobre el rechazo, actitudes negativas, apatía y la naturaleza sensible del impacto de los peligros psicosociales. Cualquiera de estas preocupaciones puede provenir de iniciativas anteriores que no han tenido éxito. Por estas razones, al establecer el sistema de gestión de la SST se deberían tener en cuenta las preocupaciones de los trabajadores y de otras partes interesadas, y se debería alentar la participación y la consulta. El compromiso de los representantes de los trabajadores, cuando existan, puede ayudar a prevenir o minimizar las preocupaciones de los trabajadores.

Las organizaciones también deberían apoyar la consulta, la participación y el compromiso continuo, y obtener aportes en todas las etapas de la planificación y la implementación. La participación activa y significativa de las partes interesadas pertinentes es un factor importante para la gestión de los riesgos psicosociales en cualquier organización.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

6.1.1.1 La organización debería considerar las cuestiones a que se refiere el [Capítulo 4](#) y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, incluyendo:

- a) los peligros psicosociales;
- b) la prevención de lesiones y deterioros de la salud;
- c) las estrategias para que los trabajadores retornen al trabajo;
- d) las oportunidades de mejora que incluyan la promoción del bienestar en el trabajo;
- e) el desarrollo, la revisión y el mantenimiento de sistemas, procesos y estructuras de presentación de informes pertinentes para la gestión del riesgo psicosocial.

La organización debería priorizar las acciones basándose en su evaluación de los riesgos psicosociales.

6.1.1.2 La organización debería utilizar el proceso de planificación para:

- a) establecer objetivos apropiados;
- b) determinar cómo alcanzar los objetivos para la gestión de los riesgos psicosociales y cumplir con los requisitos legales y otros requisitos;
- c) demostrar un compromiso con la mejora continua que, cuando sea posible, vaya mas allá del cumplimiento de los requisitos legales.

6.1.1.3 Durante el proceso de planificación la organización debería tener en cuenta:

- a) las necesidades y expectativas de grupos particulares de trabajadores (por ejemplo, trabajadores trabajando solos, trabajadores remotos, grupos minoritarios);
- b) las necesidades de lugares de trabajo específicos o de conjuntos de operaciones o de tareas de trabajo;
- c) los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales, para comprender su naturaleza y las causas subyacentes;
- d) la implementación de acciones destinadas a eliminar los peligros psicosociales y reducir los riesgos asociados;
- e) la evaluación de esas acciones y sus resultados;
- f) la gestión del proceso mediante su revisión y actualización para satisfacer la necesidad de cambios, reconociendo buenas prácticas;
- g) los recursos necesarios;
- h) cómo involucrar activamente a los trabajadores a través de la consulta y la participación.

6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades

6.1.2.1 Identificación de peligros

6.1.2.1.1 La organización debería:

- a) comprender las fuentes subyacentes del daño antes de considerar las medidas de control a fin de mejorar la eficacia de las actividades de gestión del riesgo psicosocial;
- b) establecer, implementar y mantener procesos continuos y proactivos de identificación de peligros.

6.1.2.1.2 La organización debería identificar los peligros de naturaleza psicosocial. Estos pueden incluir:

- a) los aspectos sobre cómo está organizado el trabajo (por ejemplo, véase la [Tabla 1](#));
- b) los factores sociales en el trabajo (por ejemplo, véase la [Tabla 2](#));
- c) el ambiente de trabajo, el equipo y las tareas peligrosas (por ejemplo, véase la [Tabla 3](#)).

Tabla 1 — Aspectos sobre cómo está organizado el trabajo

Ejemplos	
Los roles y las expectativas	<ul style="list-style-type: none"> — la ambigüedad de rol — el conflicto de rol — el deber de cuidar de otras personas — los escenarios en los que los trabajadores no tienen directrices claras sobre las tareas que se espera que hagan (y que no hagan) — las expectativas dentro de un rol que se contraponen mutuamente (por ejemplo, se espera que se proporcione un buen servicio al cliente, pero también que no se pase mucho tiempo con los clientes) — la incertidumbre o los cambios frecuentes en las tareas y las normas de trabajo — el desempeño del trabajo de pequeño valor o propósito
El control del trabajo o la autonomía	<ul style="list-style-type: none"> — la oportunidad limitada de participar en la toma de decisiones — la falta de control sobre la carga de trabajo — los bajos niveles de influencia e independencia (por ejemplo, no poder influir en la velocidad, el orden o la programación de las tareas y la carga de trabajo)
Las demandas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> — la subutilización de las habilidades — la exposición continua en el trabajo a la interacción con las personas (por ejemplo, el público, clientes, estudiantes, pacientes) — tener demasiado que hacer en un cierto tiempo o con un número preestablecido de trabajadores — las demandas y los plazos conflictivos — las expectativas poco realistas de la competencia o las responsabilidades de un trabajador — la falta de variedad de tareas o la realización de tareas altamente repetitivas — el trabajo fragmentado o sin sentido — los requisitos de períodos de alerta y concentración excesivos — trabajar con personas agresivas o angustiadas — la exposición a eventos o situaciones que pueden causar trauma
La gestión del cambio organizacional	<ul style="list-style-type: none"> — la falta de apoyo práctico para asistir a los trabajadores durante los períodos de transición — una reestructuración prolongada o recurrente — la falta de consulta y comunicación sobre los cambios en el lugar de trabajo, o la mala calidad de las consultas y comunicaciones que son inoportunas o no significativas

Tabla 1 (continúa)

Ejemplos	
El trabajo remoto y aislado	<ul style="list-style-type: none"> — trabajar en lugares alejados del hogar, la familia, los amigos y las redes de apoyo habituales (por ejemplo, trabajo aislado o desplazado temporal ‘fly-in-fly-out’) — trabajar sólo en lugares no remotos sin interacción social/humana en el trabajo (por ejemplo, trabajar desde el hogar) — trabajar en hogares privados (por ejemplo, proporcionando cuidados o roles domésticos en el hogar de otra gente)
La carga y el ritmo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> — una baja carga o sobrecarga de trabajo — unos altos niveles de presión por los plazos — estar continuamente sujetos a plazos — el ritmo de la máquina — alto nivel de trabajo repetitivo
Las horas y la programación del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> — la falta de variedad de trabajo — el trabajo por turnos — los horarios de trabajo no flexibles — las horas impredecibles — los períodos de trabajo largos o sin socialización — el trabajo fragmentado o el trabajo sin sentido — requerimientos continuos para completar el trabajo en corto plazo
La seguridad de la continuidad del empleo y el trabajo precario	<ul style="list-style-type: none"> — la incertidumbre sobre la disponibilidad de trabajo, que incluye trabajar sin horario establecido — la posibilidad de pérdidas temporarias de trabajo con reducida paga — baja paga o empleo inseguro, que incluye el empleo informal — trabajar en situaciones que no están debidamente cubiertas o protegidas por la legislación laboral o con protección social

Tabla 2 — Factores sociales en el trabajo

Ejemplos	
Las relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> — una comunicación deficiente, que incluye un deficiente intercambio de información — las malas relaciones entre los gerentes, supervisores, compañeros de trabajo y clientes u otras personas con las que los trabajadores interactúan — el conflicto interpersonal — el acoso, la intimidación, la victimización (que incluye el uso de herramientas electrónicas tales como el correo electrónico y los medios sociales), la violencia de tercera parte — falta de apoyo social — relaciones desiguales dominantes y no dominantes de poder entre grupos de trabajadores — aislamiento social o físico
El liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> — la falta de visión y objetivos claros — el estilo de gestión no adaptado a la naturaleza del trabajo y su demanda — no escuchar o sólo escuchar casualmente las quejas y sugerencias — retener información — proporcionar comunicación y apoyo inadecuados — la falta de responsabilidad — la falta de justicia — las prácticas incoherentes y deficientes en la toma de decisiones — abuso o mal uso del poder
La cultura organizacional o de trabajo en grupo:	<ul style="list-style-type: none"> — una comunicación deficiente — unos bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal — la falta de definición o acuerdo sobre los objetivos de la organización — la aplicación incoherente e inoportuna de las políticas y procedimientos, la toma de decisiones injustas
El reconocimiento y la recompensa	<ul style="list-style-type: none"> — la falta de equilibrio entre el esfuerzo de los trabajadores y el reconocimiento y la recompensa formales e informales — la falta de reconocimiento y de apreciación apropiados de los esfuerzos de los trabajadores de manera justa y oportuna
El desarrollo de la carrera	<ul style="list-style-type: none"> — el estancamiento y la incertidumbre de la carrera, subpromoción o sobrepromoción, la falta de oportunidades para el desarrollo de las habilidades
El apoyo	<ul style="list-style-type: none"> — la falta de apoyo de los supervisores y compañeros de trabajo — la falta de acceso a los servicios de asistencia — la falta de información/formación, para apoyar el desempeño del trabajo

Tabla 2 (continúa)

Ejemplos	
La supervisión	<ul style="list-style-type: none"> — la falta de retroalimentación constructiva del proceso y procesos de evaluación — la falta de estímulo/reconocimiento — la falta de comunicación — la falta de visión organizacional compartida y de objetivos claros — la falta de apoyo y/o de recursos para facilitar mejoras en el desempeño — la falta de equidad — mal uso de la vigilancia digital
El civismo y el respeto	<ul style="list-style-type: none"> — la falta de confianza, honestidad, respeto, civismo y equidad — la falta de respeto y la consideración en las interacciones entre los trabajadores así como con los clientes, los consumidores y el público
El equilibrio entre trabajo y vida	<ul style="list-style-type: none"> — las tareas, roles, horarios o expectativas de trabajo que hacen que los trabajadores continúen trabajando en su tiempo libre — las demandas conflictivas de trabajo y del hogar — el trabajo que impacta en la capacidad de los trabajadores de recuperarse
La violencia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> — los incidentes que implican un desafío explícito o implícito a la salud, la seguridad o el bienestar en el trabajo; la violencia puede ser interna, externa o iniciada por el cliente, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> — el abuso — las amenazas — el asalto (físico, verbal o sexual) — la violencia de género
La intimidación	<ul style="list-style-type: none"> — los comportamientos no deseados, ofensivos, intimidatorios (de naturaleza sexual o no) que se relacionan con una o más características específicas de la persona acosada, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> — la raza — la identidad de género — la religión o las creencias — la orientación sexual — la discapacidad — la edad

Tabla 2 (continúa)

Ejemplos	
el acoso (“bullying”) y la victimización	<ul style="list-style-type: none"> — los comportamientos repetidos (más de una vez) no razonables que pueden presentar un riesgo para la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo; los comportamientos pueden ser abiertos o encubiertos, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> — el aislamiento social o físico — la asignación de tareas sin sentido o desfavorables — los apodos denigrantes, los insultos y la intimidación — el comportamiento humillante — la crítica pública indebida — la retención de información o recursos críticos para el trabajo — los rumores maliciosos o chismes — la asignación de plazos imposibles
<p>NOTA 1 Puede haber una variedad de políticas, leyes y prácticas relacionadas con las cuestiones de esta tabla. La consulta de guías y/o legislación pertinente forma parte de la comprensión de los requisitos legales y otros requisitos (véase la Norma ISO 45001:2018, 6.1.3).</p> <p>NOTA 2 El acoso (bullying) y la intimidación pueden ocurrir en forma presencial y electrónicamente, (por ejemplo, en los medios de comunicación social.)</p>	

Tabla 3 — Ambiente de trabajo, equipos y tareas peligrosas

Ejemplos	
El ambiente de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas	<ul style="list-style-type: none"> — la disponibilidad, la adecuación, la fiabilidad, el mantenimiento o la reparación inadecuados de los equipos — las malas condiciones del lugar de trabajo como la falta de espacio, la mala iluminación, y el ruido excesivo — la falta de herramientas, equipos u otros recursos necesarios para completar las tareas de trabajo — el trabajo en condiciones o situaciones extremas, como temperaturas muy altas o muy bajas, o en altura — el trabajo en ambientes inestables como zonas de conflicto

6.1.2.1.3 La organización debería establecer, implementar y mantener procesos continuos y proactivos para identificar los peligros psicosociales. Esto puede hacerse, por ejemplo:

- a) revisando las descripciones de los trabajos;
- b) analizando las tareas, los horarios y la ubicación del trabajo;
- c) consultando a los trabajadores, clientes y otras partes interesadas a intervalos regulares;
- d) analizando las evaluaciones de desempeño, las encuestas a los trabajadores, los cuestionarios normalizados, las auditorías, etc.;
- e) realizando entrevistas, debates en grupo o utilizando listas de verificación;
- f) conduciendo inspecciones y observaciones en el lugar de trabajo que ayuden a comprender cómo se realiza el trabajo y cómo interactúan los trabajadores entre sí;

- g) revisando la información documentada pertinente, tal como los informes de incidentes, los informes de peligros y riesgos, las estadísticas agrupadas de salud ocupacional, las reclamaciones de indemnización de los trabajadores, las encuestas a los trabajadores, los datos sobre ausentismo y rotación de trabajadores.

NOTA 1 Cuando la información documentada pueda identificar trabajadores específicos, es importante agregar (agrupar) los datos para asegurar que la privacidad individual de los trabajadores sea respetada y que no puedan ser identificados trabajadores específicos. Se espera que la organización tenga en cuenta los conocimientos, la experiencia y la competencia de los trabajadores en relación con su trabajo y consultar con los trabajadores pertinentes y con sus representantes, cuando existan, respecto a la identificación de los peligros psicosociales y cómo su trabajo se diseña y se realiza.

Cuando identifican los peligros psicosociales las organizaciones deberían tener en cuenta que los peligros psicosociales a menudo interactúan entre sí y con otros tipos de peligros en el ambiente de trabajo. Por ejemplo, los peligros psicosociales pueden aumentar el riesgo de exposición a otros peligros a través de errores humanos, una mayor presión de tiempo o expectativas sociales/culturales sobre cómo trabajar con otros peligros. Pueden producirse más efectos adversos dentro de los mismos niveles de exposición cuando se trabaja en condiciones que incluyen riesgos psicosociales no controlados.

Las organizaciones deberían tener en cuenta como la exposición a otros peligros (por ejemplo, peligros biológicos, contaminantes en el aire, trabajo en altura, espacios confinados) también puede contribuir a los riesgos psicosociales, ya que los trabajadores pueden preocuparse por las posibles implicaciones de tales exposiciones o experiencias. Se sabe que las tareas manuales peligrosas (por ejemplo, levantar objetos, movimientos repetitivos) interactúan con los peligros psicosociales e influyen en resultados tales como los trastornos musculo esqueléticos (TME).

Las organizaciones deberían tener en cuenta los factores humanos en relación con los peligros psicosociales en todas las partes de un sistema de gestión de la SST. Los factores humanos representan las capacidades y limitaciones de las personas y, por lo tanto, son pertinentes para el éxito o no de la evaluación de riesgos, los controles de riesgos y el diseño, la implementación y la eficacia de las tareas o procesos. La toma de conciencia de los factores humanos al diseñar y rediseñar el trabajo puede conducir a resultados más positivos en relación con el deterioro de la salud y las lesiones relacionadas con el trabajo.

Se puede utilizar una serie de métodos para analizar los factores humanos pertinentes a determinadas tareas laborales, entre ellos la observación, la consulta, las técnicas de análisis de tareas y las auditorías especializadas. La identificación de los factores humanos pertinentes para tareas laborales específicas puede, en algunas circunstancias, ser compleja y requerir asesoramiento o conocimientos especializados.

NOTA 2 Información adicional sobre factores humanos puede ser encontrada en las Normas ISO 10075-2 e ISO 6385.

6.1.2.2 Evaluación de los riesgos y oportunidades

La organización debería evaluar los riesgos relacionados con los peligros psicosociales identificados (véase [6.1.2](#)) y buscar oportunidades para reducir los riesgos y orientarse a la mejora continua. Esta evaluación debería:

- a) proporcionar información sobre el daño potencial;
- b) comparar los grupos que difieren en la exposición a, o en el informe de, peligros psicosociales;
- c) considerar la interacción de los riesgos psicosociales con los riesgos relacionados con otros peligros identificados;
- d) priorizar los peligros según el nivel de riesgo;
- e) considerar la diversidad de la fuerza de trabajo y las necesidades de grupos particulares, así como el contexto más amplio de la organización;

- f) proporcionar información sobre las medidas de control y las oportunidades de mejora.

6.2 Objetivos para abordar el riesgo psicosocial

La organización debería:

- a) establecer objetivos medibles coherentes con la política;
- b) elaborar e implementar planes para asegurar que se puedan alcanzar esos objetivos.

7 Apoyo

7.1 Recursos

La organización debería establecer, proporcionar y mantener los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos con respecto a la gestión del riesgo psicosocial. La organización debería considerar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y otros específicos para sus operaciones.

7.2 Competencia

7.2.1 La organización debería:

- a) desarrollar la competencia necesaria para identificar los peligros psicosociales y gestionar los riesgos psicosociales (por ejemplo, comprender cómo pueden interactuar los peligros psicosociales entre sí y con otros peligros, y la naturaleza y el alcance de sus resultados potenciales);
- b) tomar acciones, incluidas la formación y el desarrollo profesional, según sea apropiado, para apoyar a los trabajadores a adquirir y mantener la competencia necesaria;
- c) asegurar que los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes tengan la competencia para implementar las medidas y los procesos necesarios para la prevención de los riesgos psicosociales;
- d) asegurar que los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes comprendan los procesos para informar o plantear preocupaciones;
- e) buscar asesoramiento externo pertinente si este conocimiento no está disponible en la organización;
- f) evaluar la eficacia de las medidas adoptadas para asegurar la competencia; y
- g) tener en cuenta las necesidades, la experiencia, el manejo del idioma, la alfabetización y la diversidad de trabajadores individuales.

7.2.2 La organización debería establecer los requisitos de competencia para:

- a) la alta dirección y los trabajadores con responsabilidad de supervisión/gestión de línea;
- b) los trabajadores que realizan evaluaciones de riesgos;
- c) los trabajadores que implementan medidas de control y otras intervenciones (véase [8.1.1](#));
- d) los trabajadores que realizan evaluaciones y revisiones del proceso y de sus resultados.

La organización debería conservar información documentada relativa a la competencia, incluida la formación y otras medidas adoptadas, y consultar a los trabajadores al determinar la competencia necesaria para identificar, prevenir y gestionar los riesgos psicosociales.

7.3 Toma de conciencia

7.3.1 Según sea apropiado, la organización debería informar a los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes sobre los factores del lugar de trabajo que pueden:

- a) afectar a la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo;
- b) crear o aumentar potencialmente el estigma y/o la discriminación;
- c) reducir los riesgos psicosociales; y
- d) apoyar sus roles y responsabilidades para promover la seguridad y la salud y mejorar el bienestar en el trabajo.

7.3.2 Al desarrollar la toma de conciencia sobre el riesgo psicosocial, la organización debería tener en cuenta:

- a) la importancia del apoyo de la alta dirección para informar sobre los peligros psicosociales y la protección contra las represalias por estos informes;
- b) las acciones que los trabajadores pueden tomar para abordar los peligros psicosociales y cómo se espera que la organización responda;
- c) el potencial beneficio de compartir experiencias y buenas prácticas por los trabajadores y otras partes interesadas;
- d) los conocimientos y la formación existentes de los trabajadores y otras partes interesadas;
- e) la necesidad de incorporar e integrar la toma de conciencia sobre los riesgos psicosociales en los procesos y políticas (por ejemplo, durante la orientación de los nuevos trabajadores);
- f) las oportunidades que brindan los eventos y reuniones existentes (por ejemplo, eventos de toda la organización, reuniones periódicas del personal);
- g) los riesgos, las oportunidades y los impactos que surjan de los cambios en el lugar de trabajo;
- h) la necesidad de identificar y de tomar acciones para eliminar el estigma y/o la discriminación.

La organización debería hacer que los trabajadores y otras partes interesadas tomen conciencia de las acciones que está adoptando para gestionar los riesgos psicosociales, incluidas las acciones para animar a la denuncia de los peligros psicosociales, reducir el temor a las represalias asociadas a la denuncia y promover la confianza en su sistema de gestión de la SST.

7.4 Comunicación

La comunicación es importante porque demuestra el compromiso con la gestión de los riesgos psicosociales, la promoción del bienestar en el trabajo y la información a los trabajadores y otras partes interesadas sobre lo que se espera de ellos y lo que ellos pueden esperar de la organización.

La organización debería comunicar a los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes la información sobre el riesgo psicosocial a la que se puede acceder, comprender y utilizar. Cuando comunica, la organización debería:

- a) demostrar el compromiso de la alta dirección hacia otros trabajadores, para aumentar el conocimiento y el uso de los procesos;
- b) ofrecer oportunidades para que los trabajadores informen a la alta dirección sobre las acciones, programas y políticas destinadas a facilitar el compromiso de los trabajadores;
- c) esbozar el desarrollo de sus procesos para gestionar el riesgo psicosocial y su eficacia;

- d) responder a las ideas y preocupaciones de los trabajadores y otras partes interesadas y a su aporte al sistema de gestión de la SST con respecto a los riesgos psicosociales;
- e) incluir información sobre la forma en que los cambios relacionados con el trabajo pueden impactar en la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo;
- f) proporcionar información de auditorías y otras evaluaciones.

La información pertinente debería ser accesible y adaptarse a las necesidades de los trabajadores (por ejemplo, en diferentes idiomas o utilizando diferentes medios como videos o archivos de audio).

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la SST de la organización debería incluir la información documentada necesaria para la gestión eficaz de los riesgos psicosociales.

La información documentada incluye:

- a) los procesos de gestión del riesgo psicosocial;
- b) los detalles de los roles, responsabilidades y autoridades;
- c) las evaluaciones de los riesgos psicosociales;
- d) los resultados del seguimiento, la evaluación, las medidas de control y su eficacia;
- e) la forma en que se cumplen los requisitos legales y otros requisitos.

7.5.2 Confidencialidad

La organización debería establecer procesos relacionados con los riesgos psicosociales que aseguren la confidencialidad de la información personal considerando especialmente los requisitos legales y otros requisitos pertinentes.

La organización debería:

- a) mantener la confidencialidad de la información documentada y no documentada con respecto a la experiencia del riesgo psicosocial de un trabajador individual;
- b) proteger contra la divulgación de los resultados consecuencia de la exposición a peligros psicosociales (como el tratamiento médico, el tiempo fuera del trabajo, las disposiciones de trabajo flexible) y la información médica;
- c) informar a los trabajadores de los límites que aplican a la confidencialidad.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.1.1 Generalidades

8.1.1.1 La organización debería planificar, implementar, controlar y mantener sus procesos para gestionar adecuada y eficazmente los riesgos psicosociales y las nuevas oportunidades, incluso acciones o actividades para:

- a) eliminar los peligros y reducir los riesgos psicosociales considerando el mejor ajuste entre las tareas, estructuras y procesos de trabajo y las necesidades de los trabajadores;

- b) analizar los controles existentes para gestionar los peligros psicosociales y sus efectos en las personas o en la organización;
- c) revisar, analizar y evaluar las prácticas de gestión existentes y el apoyo de los trabajadores para controlar los peligros psicosociales, el estrés relacionado con el trabajo y otros resultados de salud asociados;
- d) adoptar una estrategia amplia y a largo plazo que considere las políticas, la estructura, los recursos, los sistemas y las operaciones existentes y las prácticas de la organización;
- e) diseñar y gestionar el trabajo para prevenir los riesgos para la seguridad y la salud psicológicas y promover el bienestar en el trabajo.

8.1.1.2 La organización debería completar una evaluación de los riesgos psicosociales teniendo en cuenta los controles existentes para:

- a) determinar si estos controles son adecuados o necesitan ser mejorados;
- b) identificar si se requieren nuevos controles si la evaluación de los riesgos psicosociales ha identificado daños reales o potenciales por la exposición a los peligros psicosociales;
- c) eliminar los peligros psicosociales relacionados con el trabajo, siempre que sea posible, y controlar los riesgos asociados si la eliminación no es posible, siguiendo el principio de la jerarquía de los controles (véase Norma ISO 45001:2018, Capítulo 8).

8.1.1.3 Al gestionar los riesgos psicosociales, se puede utilizar una combinación de los siguientes niveles de intervención:

- a) primario: controles a nivel de la organización para prevenir o reducir los efectos nocivos y promover el bienestar en el trabajo;
- b) secundario: aumento de los recursos que ayudan a los trabajadores a hacer frente a los riesgos psicosociales por medio de una mayor toma de conciencia y comprensión a través de una formación eficaz y otras medidas apropiadas;
- c) terciario: reduciendo los efectos nocivos de la exposición a peligros psicosociales mediante la implementación de programas de rehabilitación y la adopción de otras acciones correctivas y de apoyo.

NOTA 1 Algunas organizaciones tienen su propio servicio de salud en el trabajo o programas de asistencia a los trabajadores. Las organizaciones que no cuentan con pericia interna pueden solicitar asistencia de fuentes externas competentes, si es necesario.

NOTA 2 Los tres niveles de intervención primaria, secundaria y terciaria reflejan la jerarquía de controles para apoyar una gestión efectiva de los riesgos psicosociales.

8.1.2 Eliminar peligros, reducir riesgos para la SST y promover el bienestar en el trabajo

8.1.2.1 Medidas de control del riesgo psicosocial

Eliminar peligros y reducir los riesgos psicosociales promueve el bienestar en el trabajo. Existen diversas estrategias para gestionar riesgos psicosociales y promover la SST. Estas estrategias para eliminar peligros, reducir los riesgos psicosociales y promover el bienestar deberían elaborarse en consulta con los trabajadores y, cuando existan, con los representantes de los trabajadores.

8.1.2.2 Medidas de control del riesgo psicosocial relacionados con la organización del trabajo

La organización debería implementar medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo. En algunos casos, esto requiere del rediseño de los procesos de trabajo, no solamente el ajuste de las tareas. Las medidas pueden incluir:

- a) aumentar el control que los trabajadores tienen sobre la forma en que realizan su trabajo, por ejemplo, introduciendo el trabajo flexible, el trabajo compartido, más consultas sobre las prácticas laborales o permitiendo que los trabajadores controlen el ritmo de las tareas laborales;
- b) permitir los descansos para controlar la fatiga y restringir el contacto relacionado con el trabajo a través del teléfono móvil y el correo electrónico en el horario no laborable;
- c) consultar a los trabajadores y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, acerca de los cambios en el lugar de trabajo y la forma en que éstos pueden afectarlos;
- d) definir los roles de trabajo, las relaciones con la supervisión y los requisitos de desempeño para minimizar la confusión y la ambigüedad;
- e) priorizar las tareas y permitir plazos flexibles para su realización;
- f) facilitar el desarrollo de la competencia y asignar las tareas de trabajo a trabajadores con conocimientos, habilidades y experiencia adecuados a la complejidad y duración de la tarea;
- g) proveer un mayor acceso al apoyo social para trabajadores que están trabajando en forma remota o están trabajando en lugares de trabajo aislados;
- h) limitar el trabajo remoto o aislado, si es apropiado;
- i) proporcionar a los trabajadores una supervisión eficaz y una retroalimentación y orientación constructivas;
- j) mejorar las actitudes hacia la gestión y la notificación del riesgo psicosocial, incluyendo el estrés relacionado con el trabajo, el acoso, la intimidación y la violencia en el trabajo;
- k) proporcionar apoyo práctico durante los períodos de mayor volumen de trabajo (por ejemplo, trabajadores adicionales o más experimentados).

8.1.2.3 Medidas de control del riesgo psicosocial relacionado con factores sociales

La organización debería implementar medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con los factores sociales en el trabajo. Las medidas pueden incluir:

- a) aumentar la conciencia de los riesgos psicosociales y proporcionar información y formación a los trabajadores sobre la forma de denunciarlos;
- b) fomentar la notificación temprana de los problemas por parte de los trabajadores demostrando el compromiso de la organización de proporcionar un ambiente de trabajo de apoyo y respeto, y de mantener la confidencialidad;
- c) establecer medidas de apoyo para los trabajadores que estén experimentando los efectos negativos de la exposición a riesgos psicosociales;
- d) elaborar políticas organizacionales y orientación que describan los comportamientos laborales previstos y la forma en que se gestionarán los comportamientos inaceptables;
- e) dar instrucciones específicas sobre cómo gestionar los riesgos previsibles, cómo responder si se produce un incidente y cómo prestar asistencia a los trabajadores después del incidente;
- f) impartir formación para desarrollar la conciencia y las habilidades adecuadas para identificar los riesgos psicosociales y reconocer los primeros signos de estrés y de deterioro de la salud relacionados con el trabajo;

- g) proporcionar acceso a información sobre servicios de apoyo, servicios generales de salud en el trabajo, servicios confidenciales de información, asesoramiento y mediación de conflictos;
- h) proporcionar información a los trabajadores sobre sus derechos y responsabilidades;
- i) reconocer y recompensar el compromiso y los logros de los trabajadores;
- j) mejorar la cultura del lugar de trabajo mediante una serie de programas integrados (por ejemplo, prácticas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, responsabilidad social, sostenibilidad ambiental, compromiso de la comunidad);
- k) promover un lugar de trabajo que esté libre de violencia y acoso relacionados con el trabajo;
- l) proporcionar a las víctimas de la violencia y el acoso relacionados con el trabajo (incluida la violencia de género y el acoso sexual) acceso a servicios de apoyo receptivos y seguros.

8.1.2.4 Medidas de control del riesgo psicosocial relacionado con el ambiente de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas

La organización debería implementar medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con el ambiente de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas, incluyendo:

- a) proporcionar y mantener apropiados equipos de trabajo para el desempeño del trabajo (por ejemplo el manejo manual de los equipos), y mejorar los equipos si es necesario;
- b) mejorar el ambiente del lugar de trabajo y las características físicas del lugar de trabajo para aislar o proteger a los trabajadores de los peligros (por ejemplo ruido, iluminación, vibración, temperatura, químicos);
- c) aislar o proteger a los trabajadores de los peligros psicosociales, por ejemplo, con barreras físicas para reducir el riesgo de violencia;
- d) proporcionar y exigir el uso de equipos de protección personal (EPP) apropiado y eficaz cuando haya riesgos que no puedan minimizarse mediante controles de orden superior más eficaces.

NOTA Un EPP apropiado puede reducir las preocupaciones de los trabajadores sobre la exposición a un rango de otros peligros y puede contribuir a controlar y reducir los riesgos psicosociales relacionados con el ambiente de trabajo, el equipo y las tareas peligrosas (véase la [Tabla 3](#)).

8.1.2.5 Signos de exposición al riesgo psicosocial

La organización debería permitir a los trabajadores identificar los signos de exposición a riesgos psicosociales.

Los ejemplos a nivel individual y/o grupal pueden incluir:

- a) los cambios de comportamiento;
- b) el aislamiento o el retraimiento social, el rechazo de ofertas de ayuda o el descuido de las necesidades de bienestar personal;
- c) el aumento de las ausencias al trabajo o concurrir al trabajo cuando se está enfermo;
- d) la falta de compromiso;
- e) la reducción de la energía;
- f) la alta rotación de personal;
- g) el desempeño de baja calidad o la falta de cumplimiento de las tareas o asignaciones en tiempo;
- h) el menor deseo de trabajar con otros;

- i) los conflictos, la falta de voluntad de cooperar, y la intimidación;
- j) el incremento de la frecuencia de los incidentes o errores.

8.1.3 Gestión del cambio

Los cambios organizacionales y el trabajo relacionado con ellos pueden influir en los riesgos psicosociales o crear riesgos psicosociales adicionales. La organización debería establecer, implementar y mantener uno o varios procesos para la comunicación y el control de los cambios que puedan afectar a la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo, entre otros:

- a) los cambios en los objetivos, actividades, los procesos de trabajo y el liderazgo (por ejemplo, la ubicación de los lugares de trabajo y su entorno, los equipos y los recursos, la fuerza de trabajo y los términos de empleo);
- b) los cambios en las tareas y la organización del trabajo (por ejemplo los patrones de turno, el flujo de trabajo y, a quién informar); y las condiciones de trabajo;
- c) los cambios en los requisitos legales y otros requisitos;
- d) los cambios en el conocimiento o la información sobre los peligros y riesgos psicosociales;
- e) los avances en el conocimiento y la tecnología y la necesidad de mejorar la competencia mediante una formación adicional;

La organización debería involucrar a los trabajadores y a los representantes de los trabajadores cuando existan en una etapa temprana del proceso de cambio y a través del proceso, particularmente durante la reestructuración

8.1.4 Compras, contratistas y contratación externa

La compra de productos y servicios y la contratación externa de actividades pueden afectar a los riesgos psicosociales existentes y crear nuevos riesgos o nuevas oportunidades. Las organizaciones deberían establecer, implementar y mantener uno o varios procesos para controlar los riesgos psicosociales que surjan de la exposición a los peligros relacionados con las compras y la contratación externa, los cuales tienen en cuenta:

- a) cómo la compra de productos y servicios crea esos riesgos (por ejemplo, mediante la presencia de visitantes en el lugar de trabajo o la programación de la entrega de productos y servicios que repercute en los horarios de trabajo de la organización y en la carga de trabajo de los trabajadores, su desempeño y sus necesidades de formación);
- b) cómo el compromiso de contratistas puede impactar en la cultura del lugar de trabajo y en los roles y expectativas de los trabajadores;
- c) cómo la contratación externa de actividades repercute en los horarios, las cargas de trabajo, los cambios en las tareas laborales, la supervisión o la calidad del trabajo;
- d) cómo la organización, sus contratistas y proveedores y otras partes interesadas gestionan la obligación compartida de proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores.

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización debería tener en cuenta que las emergencias en el lugar de trabajo pueden presentar riesgos psicosociales (por ejemplo a través del trauma, amenazas a la vida). La exposición a riesgos psicosociales puede también crear situaciones de emergencia (por ejemplo violencia, amenazas) para otros trabajadores y otras partes interesadas.

Para asegurar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo y gestionar el riesgo psicosocial ante la ocurrencia de una emergencia (por ejemplo, un desastre natural, enfermedades infecciosas emergentes,

el suicidio de un compañero, incidentes, crisis, terror, amenazas, robos, despidos, cierres, incendios), la organización debería:

- a) reconocer que una amplia gama de situaciones de emergencia pueden impactar en la salud psicológica, la seguridad y el bienestar;
- b) prepararse para la inclusión de un cuidado apropiado en la respuesta planificada a las situaciones de emergencia;
- c) establecer prioridades al responder a las necesidades de los trabajadores y de otras partes interesadas, según sea apropiado;
- d) utilizar trabajadores competentes, servicios de emergencia u otros especialistas apropiados para responder a situaciones de emergencia y buscar asesoramiento y apoyo adicional cuando sea necesario.

8.3 Rehabilitación y retorno al trabajo

La organización debería diseñar e implementar programas apropiados de rehabilitación y de retorno al trabajo.

Los programas de rehabilitación y de retorno al trabajo tienen por objeto prestar un apoyo apropiado a los trabajadores que experimentan los efectos negativos de la exposición a peligros psicosociales, incluso cuando ello ha resultado en la ausencia del trabajo. Cuando se diseñan estos programas, la organización debería tener en cuenta que los trabajadores pueden estar a un mayor potencial de exposición a riesgos psicosociales como parte del retorno al proceso de trabajo. Por ejemplo ajustes en el trabajo para facilitar el retorno al trabajo pueden resultar en cambios de las tareas de trabajo, relaciones e interacción social, supervisión, cultura del trabajo, y percepciones para alcanzar y valorar el trabajo. El potencial de mayor exposición a riesgos psicosociales aplica a trabajadores que están retornando al trabajo sin importar las razones de su ausencia.

Es importante dar una respuesta temprana y de apoyo a los trabajadores afectados negativamente. Las organizaciones pueden alentar a la pronta notificación de estas cuestiones demostrando su compromiso con el mantenimiento de la confidencialidad y proporcionando un ambiente de trabajo de apoyo y respeto (véase el [Capítulo 5](#)).

El potencial de exposición a riesgos psicosociales durante el retorno al trabajo debería ser gestionado de un modo consistente con cómo todos los riesgos psicosociales deberían ser prevenidos y gestionados.

Ejemplos de medidas para mejorar la rehabilitación y el retorno al trabajo incluyen:

- a) proporcionar acceso a, o información sobre, los servicios generales de salud en el trabajo, ya sean internos o externos a la organización;
- b) proporcionar acceso a, o información sobre, sesiones informativas confidenciales, servicios de asesoramiento, servicios de mediación de conflictos, y acceso a evaluaciones pertinentes, etc.;
- c) hablar con un trabajador afectado para comprender y planificar ajustes laborales razonables para apoyar el retorno al trabajo;
- d) asegurar que los trabajadores con roles de dirección sean competentes para gestionar el impacto de la exposición a los peligros psicosociales y comprendan los requisitos legales aplicables y otros requisitos como trabajadores retornando al trabajo;
- e) monitorear regularmente los programas de rehabilitación y de retorno a trabajo para establecer si hay nuevos o previos riesgos no identificados;
- f) consultar con otras partes interesadas pertinentes, incluso con profesionales de salud en el trabajo, sobre gestionar el proceso de retorno al trabajo considerando los progresos y cambios necesarios en los programas de retorno al trabajo.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño

9.1.1 La organización debería establecer e implementar un enfoque sistemático para el seguimiento y la medición de las actividades relacionadas con la gestión del riesgo psicosocial y el desempeño del sistema de gestión de la SST.

El seguimiento y la medición del desempeño deberían:

- a) determinar el grado en que la política se cumple y los objetivos se alcanzan;
- b) proporcionar datos sobre las actividades relacionadas con la seguridad y la salud psicológicas en el lugar de trabajo, reconociendo la necesidad de la confidencialidad de la información personal;
- c) determinar si los procesos para la identificación de los peligros psicosociales y la evaluación de los riesgos están en marcha y si los controles funcionan eficazmente (por ejemplo, teniendo en cuenta signos de trabajadores expuestos a riesgos psicosociales como se indica en el [apartado 8.1.2.5](#));
- d) proporcionar la base para las decisiones sobre las mejoras relacionadas con la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo;
- e) determinar en qué grado la organización ha cumplido con los requisitos legales y otros requisitos; y
- f) proporcionar información sobre el desempeño del sistema de gestión de la SST en la gestión de los riesgos psicosociales.

La organización debería desarrollar medidas cualitativas y cuantitativas apropiadas en consulta y con la participación de los trabajadores y, cuando existan, de sus representantes.

9.1.2 La organización debería mantener, hacer seguimiento, revisar y modificar, según sea necesario, las medidas de control de los riesgos psicosociales para asegurar que sigan siendo eficaces. Las revisiones deberían realizarse:

- a) si se identifica un nuevo peligro o riesgo;
- b) si una medida de control no es adecuada para minimizar el riesgo;
- c) antes de que se produzca un cambio significativo en el lugar de trabajo (por ejemplo un cambio en el ambiente o los sistemas de trabajo);
- d) cuando la consulta a los trabajadores indica que es necesaria una revisión o que los trabajadores o los representantes de los trabajadores la solicitan.

La organización debería conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición y la evaluación del desempeño.

La organización debería establecer indicadores clave de desempeño y reunir y analizar los datos pertinentes. Los indicadores principales permiten predecir el desempeño futuro y deberían utilizarse además los indicadores pasados que indican mejoras con respecto al desempeño anterior.

9.2 Auditoría interna

La organización debería:

- a) realizar auditorías internas a intervalos planificados que incluyan la consideración de los riesgos psicosociales;
- b) utilizar los resultados para evaluar la eficacia de la gestión de los riesgos psicosociales;

- c) identificar las brechas en el desempeño para identificar las oportunidades para la mejora continua de la gestión de los riesgos psicosociales.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 La revisión por la dirección asegura que la alta dirección se mantenga informada regularmente sobre el desempeño en materia de riesgo psicosocial y sobre el grado en que la organización ha cumplido su política y sus objetivos de gestión de los riesgos psicosociales. Los resultados del seguimiento y la medición proporcionan la base para el análisis durante el proceso de revisión por la dirección y se utilizan para evaluar la idoneidad, la conveniencia y la eficacia generales de sus actividades para gestionar el riesgo psicosocial. La toma de decisiones basadas en evidencias es fundamental para mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la SST.

La alta dirección debería:

- a) revisar la gestión del riesgo psicosocial de la organización a intervalos planificados;
- b) utilizar los resultados del análisis y la evaluación durante el proceso de revisión por la dirección;
- c) evaluar la adecuación, idoneidad y eficacia general de sus actividades para gestionar el riesgo psicosocial;
- d) evaluar las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios y utilizar los resultados de la revisión por la dirección como base para las actividades de mejora continua; y
- e) conservar información documentada de las revisiones por la dirección.

9.3.2 Las entradas a la revisión por la dirección relacionadas con el riesgo psicosocial deberían incluir:

- a) los resultados de las auditorías y evaluaciones del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y de otros requisitos que la organización suscriba;
- b) los resultados de la participación y la consulta;
- c) el desempeño de la organización en materia de riesgo psicosocial;
- d) los datos de la SST y otros datos (por ejemplo servicios de apoyo, planes de discapacidad, esquemas de compensación);
- e) el estado de las investigaciones de los incidentes, acciones correctivas y acciones preventivas tomadas para prevenir los riesgos psicosociales a los trabajadores

La alta dirección debería comunicar los resultados pertinentes de la revisión por la dirección en relación con el riesgo psicosocial a los trabajadores y a otras partes interesadas, según sea apropiado.

10 Mejora

10.1 Generalidades

Al implementar acciones para la mejora continua del sistema de gestión de la SST y el desempeño en relación con el riesgo psicosocial, la organización debería tener en cuenta los resultados de:

- a) las evaluaciones del desempeño;
- b) los informes de incidentes;
- c) las consultas con los trabajadores y, cuando existan, de los representantes de los trabajadores y las recomendaciones de éstos;
- d) las auditorías;

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

- e) las revisiones por la dirección.

La organización debería evaluar la eficacia de las acciones de mejora.

10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas

La organización debería:

- a) contar con un proceso para abordar las no conformidades y los incidentes relacionados con el riesgo psicosocial;
- b) considerar la elaboración de un proceso específico para investigar las no conformidades y los incidentes, dada la naturaleza sensible de los incidentes que repercuten en la salud psicológica, la seguridad y el bienestar en el trabajo;
- c) definir procesos para la notificación de no conformidades e incidentes que mantengan la confidencialidad y proporcionen una oportuna respuesta a las notificaciones;
- d) alentar y apoyar la presentación de informes para reducir el temor a las represalias;
- e) utilizar la información obtenida de las investigaciones y las recomendaciones de acciones correctivas para identificar oportunidades de mejora.

NOTA Se produce una no conformidad cuando hay una falta de conformidad real o potencial para los requisitos del sistema de gestión de la SST de la organización. Un incidente ocurre cuando hay una lesión o un deterioro real o potencial de la salud de un trabajador.

10.3 Mejora continua

La organización debería:

- a) reunir información sobre las oportunidades de mejora en la gestión de los riesgos psicosociales, el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos, y el logro de sus objetivos de la SST como parte de su proceso de mejora continua;
- b) evaluar las oportunidades para implementar cambios y dar prioridad a los que tengan mayor potencial para mejorar la salud psicológica, la seguridad y el bienestar en el lugar de trabajo.

Bibliografía

- [1] ISO 9001, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*
- [2] ISO 14001, *Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso*
- [3] ISO 10075-2, *Ergonomic principles related to mental workload — Part 2: Design principles*
- [4] ISO 6385, *Ergonomics principles in the design of work systems*

ICS 13.100

Precio basado en 23 páginas

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle