

INTERNACIONAL ESTÁNDAR

**ISO
45003**

Primera edición
2021-06

Gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Seguridad y salud psicológica en el trabajo - Directrices para la gestión de riesgos psicosociales

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



Referencia
número ISO
45003: 2021 (E)

Sólo para Fines académicos

ISO 45003: 2021 (E)



DERECHOS DE AUTORDOCUMENTO PROTEGIDO

© ISO 2021

Reservados todos los derechos. A menos que se especifique lo contrario, o se requiera en el contexto de su implementación, ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada de otra manera en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopias, o publicación en Internet o intranet, sin previo aviso. permiso escrito. El permiso se puede solicitar a ISO en la dirección a continuación o al organismo miembro de ISO en el país del solicitante.

Oficina de derechos de autor ISO
CP 401 • Cap. de Blandonnet
8 CH-1214 Vernier, Ginebra
Teléfono: +41 22749 01 11
Correo electrónico:
copyright@iso.orgSitio
web:www.iso.org

Publicado en Suiza

Contenido

Página

Prefacio	iv
Introducción	v
1 Alcance	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Contexto de la organización	2
4.1 Comprender la organización y su contexto	2
4.1.1 General	2
4.1.2 Problemas externos	2
4.1.3 Problemas internos	3
4.2 Comprender las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas.	3
4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la SST	3
4.4 Sistema de gestión de la SST	3
5 Liderazgo y participación de los trabajadores	4
5.1 Liderazgo y compromiso	4
5.2 Política de salud y seguridad ocupacional	4
5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades organizativas	5
5.4 Consulta y participación de trabajadores	5
6 Planificación	6
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6
6.1.1 General	6
6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades	7
6.2 Objetivos para abordar el riesgo psicosocial	12
7 Apoyo	13
7.1 Recursos	13
7.2 Competencia	13
7.3 Conciencia	13
7.4 Comunicación	14
7.5 Información documentada	15
7.5.1 General	15
7.5.2 Confidencialidad	15
8 Operación	15
8.1 Planificación y control operacional	15
8.1.1 General	15
8.1.2 Eliminar peligros, reducir los riesgos de SST y promover el bienestar en el trabajo dieciséis	18
8.1.3 Gestión del cambio	19
8.1.4 Adquisiciones, contratación y subcontratación	19
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	19
8.3 Rehabilitación y reincorporación al trabajo	19
9 Evaluación del desempeño	20
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	20
9.2 Auditoría interna	21
9.3 Revisión de gestión	21
10 Mejora	22
10.1 General	22
10.2 Incidente, inconformidad y acción correctiva	22
10.3 Mejora continua	22
Bibliografía	23

ISO 45003: 2021 (E)

Prefacio

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

Los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y los previstos para su mantenimiento posterior se describen en las Directivas ISO / IEC, Parte 1. En particular, deben tenerse en cuenta los diferentes criterios de aprobación necesarios para los diferentes tipos de documentos ISO. Este documento fue redactado de acuerdo con las reglas editoriales de las Directivas ISO / IEC, Parte 2 (ver 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 se hace responsable de identificar alguno o todos los derechos de patente. Los detalles de cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo del documento estarán en la Introducción y / o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (ver www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información proporcionada para la conveniencia de los usuarios y no constituye un respaldo.

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

Este documento fue elaborado por el Comité Técnico ISO / TC 283, Gestión de la seguridad y salud ocupacional.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento debe dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. Puede encontrar una lista completa de estos organismos en www.iso.org/members.html.

Introducción

Este documento proporciona orientación sobre la gestión de riesgos psicosociales y la promoción del bienestar en el trabajo, como parte de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (SST).

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

Por lo tanto, el objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo de los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables. En consecuencia, es de vital importancia para la organización eliminar los peligros y minimizar los riesgos de SST mediante la adopción de medidas preventivas y de protección eficaces, que incluyen medidas para gestionar los riesgos psicosociales. Los peligros psicosociales se reconocen cada vez más como desafíos importantes 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 entorno laboral, el equipo y las tareas peligrosas. Los riesgos psicosociales pueden estar presentes en todas las organizaciones y sectores, y en todo tipo de tareas laborales, equipos y modalidades de empleo.

Los peligros psicosociales pueden ocurrir en combinación entre sí y pueden influir y ser influenciados por otros peligros. El riesgo psicosocial se relaciona con el potencial de estos tipos de peligros para causar varios tipos de resultados en la salud, la seguridad y el bienestar de las personas 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 SST, a través de un sistema de gestión de SST y se integren en los procesos comerciales más amplios de la organización.

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

Hay una variedad de términos que se utilizan en relación con lo que afectan los riesgos psicosociales, incluidos "salud psicológica" y "salud mental". Estos términos se consideran intercambiables y tienen el mismo significado para los propósitos de este documento. Este documento se ocupa de todo tipo de impactos sobre la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo.

Los resultados negativos para los trabajadores pueden incluir problemas de salud y afecciones asociadas (por ejemplo, enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, diabetes, ansiedad, depresión, trastornos del sueño) y comportamientos de mala salud asociados (por ejemplo, uso indebido de sustancias, alimentación poco saludable), así como una menor satisfacción laboral, compromiso y productividad. La gestión de los riesgos psicosociales puede generar resultados positivos, incluida una mayor satisfacción laboral y una mayor productividad.

Aunque numerosos factores pueden determinar la naturaleza y la gravedad de los resultados de los riesgos psicosociales, las organizaciones tienen un papel importante que desempeñar para eliminar los peligros o minimizar los riesgos. Tanto la organización como los trabajadores tienen la responsabilidad compartida de mantener y mejorar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo.

Para la organización, el impacto de los riesgos psicosociales incluye mayores costos debido a ausencias del trabajo, rotación, reducción de la calidad del producto o servicio, contratación y capacitación, investigaciones y litigios en el lugar de trabajo, así como daños a la reputación de la organización.

La gestión eficaz del riesgo psicosocial puede generar beneficios como una mayor participación de los trabajadores, una mayor productividad, una mayor innovación y sostenibilidad organizativa.

Este documento describe ejemplos de peligros psicosociales que surgen de la organización del trabajo, los factores sociales y el entorno laboral, el equipo y las tareas peligrosas, así como una serie de medidas de control que pueden utilizarse para eliminar los peligros o minimizar los riesgos asociados.

ISO 45003: 2021 (E)

Las organizaciones son responsables de identificar los peligros y minimizar los riesgos asociados con ellos. La participación de los trabajadores, en todas las etapas del proceso, es fundamental 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 el regreso al trabajo de los trabajadores afectados, y la planificación y respuesta a situaciones de emergencia. .

El éxito de la gestión de riesgos psicosociales 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 psicológica en el trabajo - Directrices para la gestión de riesgos psicosociales

1 Alcance

Este documento brinda pautas para la gestión del riesgo psicosocial dentro de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (SST) basado en ISO 45001. Permite a las organizaciones prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo de 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, implementación, mantenimiento y mejora continua de lugares de trabajo saludables y seguros.

NOTA Cuando se utiliza el término “trabajador” en este documento, los representantes de los trabajadores, cuando existen, siempre están implícitos.

2 Referencias normativas

Los siguientes documentos se mencionan en el texto de tal manera que parte o todo su contenido constituye requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha, se aplica la última edición del documento de referencia (incluidas las enmiendas).

ISO 45001: 2018, Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional - Requisitos con orientación para su uso

3 Términos y definiciones

Para los propósitos de este documento, se aplican los términos y definiciones dados en ISO 45001: 2018 y los siguientes.

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

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

3.1 riesgo psicosocial

combinación de la probabilidad de que se produzca una exposición a peligros de naturaleza psicosocial relacionados con el trabajo y la gravedad de las lesiones y los problemas de 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, entorno de trabajo, equipo y tareas peligrosas. Se dan ejemplos detallados de tales fuentes en [Tablas 1, 2 y 3](#).

3.2 bienestar en el trabajo

Satisfacción 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 refiere a todos los aspectos de la vida laboral, incluida la organización del trabajo, los factores sociales en el trabajo, el entorno laboral, el equipo y las tareas peligrosas.

ISO 45003: 2021 (E)

4 Contexto de la organización

4.1 Comprender la organización y su contexto

4.1.1 General

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

- a) considerar los problemas externos e internos que pueden afectar el 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 relevantes;
- c) considerar cuáles de estas necesidades y expectativas son, o podrían convertirse, en requisitos legales y otros requisitos;
- d) ajustar el diseño de actividades para gestionar el riesgo psicosocial para adaptarse al contexto específico del lugar de trabajo;
- e) adaptar las actividades para mejorar el enfoque, la fiabilidad, la validez y la eficacia del proceso para gestionar el riesgo psicosocial;
- f) determinar cómo se utilizará la evaluación de los riesgos psicosociales para elaborar planes de acción eficaces.

4.1.2 Problemas externos

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

- a) la cadena de suministro en la que opera la organización, ya que esto puede afectar los peligros psicosociales y sus riesgos asociados (por ejemplo, a través de la presión del tiempo, los horarios o la presión de producción);
- b) relaciones con contratistas, subcontratistas, proveedores, proveedores y otras partes interesadas;
- c) el intercambio de lugares de trabajo, recursos y equipos con otras partes (por ejemplo, si la organización colabora con otras organizaciones en los lugares de trabajo);
- d) los requisitos del cliente y / o del cliente para la prestación del servicio (por ejemplo, los requisitos del cliente / cliente pueden afectar los peligros psicosociales a través de la violencia, el acoso, la presión del tiempo);
- e) condiciones económicas que pueden afectar la disponibilidad, duración y ubicación del trabajo;
- f) la naturaleza de los contratos de trabajo, la remuneración, las condiciones laborales y 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) cambios tecnológicos rápidos (por ejemplo, mayor conectividad a dispositivos electrónicos, impacto de la inteligencia artificial y la tecnología de automatización);
- i) movilidad de la fuerza laboral, creando una mayor diversidad entre trabajadores con diferentes orígenes y culturas, y que hablan diferentes idiomas;
- j) el contexto más amplio de la región geográfica de la organización, incluidos los problemas sociales, económicos y de salud pública (por ejemplo, pandemias, desastres naturales, crisis financieras).

4.1.3 Problemas internos

Los problemas internos que pueden afectar los resultados previstos del sistema de gestión de la SST en relación con el riesgo psicosocial pueden incluir:

- a) cómo se gobierna y gestiona la organización (por ejemplo, su estructura organizativa, asignación de roles y responsabilidades, eficacia y eficiencia de sus procesos formales e informales de toma de decisiones, cultura organizativa, estilo de gestión, estilo de comunicación, respeto por 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, según se establece en las declaraciones de política, las directrices, los objetivos y las estrategias;
- c) otros sistemas de gestión adoptados por la organización que pueden interactuar con la gestión de riesgos psicosociales (por ejemplo, basados en ISO 9001 e ISO 14001);
- d) tamaño y naturaleza de la fuerza laboral de la organización (por ejemplo, grande, pequeña, compleja o altamente descentralizada);
- e) características de los trabajadores y de la población activa (por ejemplo, género, edad, etnia, religión, discapacidad, idioma, alfabetización y aritmética);
- f) competencia de los trabajadores para reconocer los peligros psicosociales y gestionar los riesgos;
- g) lugares de trabajo (por ejemplo, mano de obra itinerante sin un lugar de trabajo fijo, trabajando a distancia, trabajando desde casa, trabajando en forma aislada o trabajando en lugares remotos como en zonas rurales);
- h) los términos y condiciones de los trabajadores (por ejemplo, acuerdos laborales flexibles, compensación y beneficios, mano de obra a tiempo parcial, eventual o temporal);
- i) adecuación y disponibilidad de recursos (ver [7.1](#)).

4.2 Comprender las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas.

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

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

- seguridad financiera;
- interacción y apoyo social;
- inclusión, reconocimiento, recompensa y logro;
- desarrollo y crecimiento personal;
- igualdad de oportunidades y trato justo en el trabajo.

Las necesidades y expectativas pueden incluirse en requisitos legales (p. Ej., Legislación en materia de SST y derechos humanos), convenios colectivos y acuerdos voluntarios y otros requisitos que la organización suscriba o adhiera.

4.3 Determinar el 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 sigue siendo apropiado, eficaz y relevante para sus operaciones y actividades con respecto a su gestión del riesgo psicosocial.

ISO 45003: 2021 (E)

5 Liderazgo y participación de los trabajadores

5.1 Liderazgo y compromiso

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

- a) demostrar liderazgo y compromiso para gestionar el riesgo psicosocial y promover el bienestar en el trabajo;
- b) identificar, monitorear y conocer sus roles y responsabilidades con respecto a la gestión de riesgos psicosociales;
- c) determinar los recursos necesarios y ponerlos a disposición de manera oportuna y eficiente;
- d) reforzar la sostenibilidad de la gestión del riesgo psicosocial incluyéndolo en los planes estratégicos y los sistemas, procesos y estructuras de presentación de informes existentes;
- e) proteger a los trabajadores de represalias y / o amenazas de represalias por informar incidentes, peligros, riesgos y oportunidades;
- f) comunicar cómo se protegerá a los denunciantes, víctimas, testigos y quienes denuncien o planteen preocupaciones sobre riesgos psicosociales en el lugar de trabajo;
- g) obtener y proporcionar retroalimentación para determinar la efectividad de la gestión y prevención del riesgo psicosocial dentro del sistema de gestión de la SST, tanto en la implementación como en la operación;
- h) empoderar a los trabajadores y garantizar que sean competentes para cumplir con sus funciones y responsabilidades para identificar y gestionar el riesgo psicosocial;
- i) eliminar las barreras que pueden limitar la participación de los trabajadores y tener como objetivo mejorar la participación;
- j) involucrar activamente a los trabajadores en un diálogo continuo sobre la gestión del riesgo psicosocial;
- k) Apoyar y alentar a los trabajadores a participar activamente en la gestión del riesgo psicosocial en el lugar de trabajo.

5.2 Política de salud y seguridad ocupacional

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

- a) garantizar que los compromisos para prevenir enfermedades y lesiones relacionadas con el riesgo psicosocial y promover el bienestar en el trabajo se incluyan en la política de SST;
- b) determinar si es necesaria una política separada sobre la gestión del riesgo psicosocial;
- c) considere cómo otras políticas (por ejemplo, recursos humanos, responsabilidad social corporativa) apoyan y son consistentes con la política de SST para lograr objetivos comunes.

5.2.2 La política de SST debería:

- a) ser apropiado al propósito, tamaño y 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 para establecer y revisar, evaluar y revisar los objetivos para la gestión del riesgo psicosocial;

- d) promover y mejorar un ambiente de trabajo consistente con los principios de dignidad, respeto mutuo, confidencialidad, cooperación y confianza en el sistema de gestión de la SST;
- e) ser comunicado a todos los trabajadores para que conozcan sus derechos y responsabilidades; f) revisarse periódicamente para asegurarse de que sigue siendo relevante y apropiado para la organización.

La organización debe 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 relevante, consultar a otras partes interesadas.

La 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 que la alta dirección y otros trabajadores comprendan el compromiso general de la organización y cómo esto puede afectar las responsabilidades individuales. La organización debería considerar si es necesaria una política específica para gestionar el riesgo psicosocial.

5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades organizativas

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

La organización debe promover y apoyar la participación de los trabajadores en la gestión activa de los riesgos psicosociales.

5.4 Consulta y participación de trabajadores

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

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

- a) brindar oportunidades de retroalimentación por parte de los trabajadores para ayudar a la organización a determinar la efectividad de la gestión de los riesgos psicosociales;
- b) Fomentar la participación y el compromiso, por ejemplo, en comités de salud y seguridad o redes de apoyo entre pares, si es apropiado para el tamaño y el contexto de la organización. En organizaciones más pequeñas, donde puede faltar la representación formal de los trabajadores, este proceso de consulta debe realizarse directamente con los trabajadores. La consulta entre la organización y los trabajadores debe tener lugar en todas las etapas de la gestión del riesgo psicosocial, teniendo en cuenta la experiencia y los conocimientos de los trabajadores. Tanto la organización como sus trabajadores tienen roles y responsabilidades específicos. Los comités de seguridad y salud, los comités de empresa u otros órganos de representación también tienen un papel importante que desempeñar.

La participación en los procesos de toma de decisiones puede aumentar la motivación y el compromiso del trabajador para contribuir a lugares de trabajo psicológicamente saludables y seguros. Ser alentado y apoyado para participar, en lugar de sentirse obligado a participar, tiene más probabilidades de ser efectivo y sostenible.

Algunas de las preocupaciones sobre la participación de los trabajadores pueden incluir preocupaciones sobre el rechazo, las actitudes negativas, la apatía y la naturaleza sensible del impacto de los peligros psicosociales. Cualquiera de estas preocupaciones puede provenir de iniciativas pasadas infructuosas. Por estas razones, se debe tener cuidado de abordar las preocupaciones de los trabajadores y otras partes interesadas al establecer el sistema de gestión de la SST, y se debe fomentar la participación y la consulta. Involucrar a los representantes de los trabajadores, cuando existen, puede ayudar a prevenir o minimizar las preocupaciones de los trabajadores.

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

Sólo para Fines académicos

ISO 45003: 2021 (E)

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 General

6.1.1.1 La organización debe considerar las cuestiones a las que se hace referencia en [Cláusula 4](#) y determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse, incluidos:

- a) peligros psicosociales;
- b) prevención de lesiones y enfermedades;
- c) estrategias para que los trabajadores regresen al trabajo;
- d) oportunidades de mejora, incluida la promoción del bienestar en el trabajo;
- e) el desarrollo, revisión y mantenimiento de sistemas, procesos y estructuras de reporte relevantes para la gestión del riesgo psicosocial.

La organización debe priorizar las acciones en función de 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 lograr los objetivos para la gestión del riesgo psicosocial y cumplir con los requisitos legales y otros requisitos;
- c) demostrar un compromiso con la mejora continua que, cuando sea posible, vaya más allá del cumplimiento de los requisitos legales.

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

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

6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades.

6.1.2.1 Identificación de peligros

6.1.2.1.1 La organización debería:

- comprender las fuentes subyacentes de daño antes de considerar las medidas de control para mejorar la efectividad de las actividades para manejar el riesgo psicosocial;
- establecer, implementar y mantener procesos para la identificación de peligros que sean continuos y proactivos.

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

- aspectos de cómo se organiza el trabajo (para ver ejemplos, consulte [tabla 1](#));
- factores sociales en el trabajo (por ejemplo, ver [Tabla 2](#));
- entorno de trabajo, equipos y tareas peligrosas (para ejemplos, consulte [Tabla 3](#)).

Tabla 1 - Aspectos de cómo se organiza el trabajo

Ejemplos de	
Roles y expectativas	— ambigüedad de rol — conflicto de roles — deber de cuidar a otras personas — Escenarios en los que los trabajadores no tienen pautas claras sobre las tareas que se espera que hagan (y no hagan). — expectativas dentro de un rol que se socavan entre sí (por ejemplo, se espera que brinden un buen servicio al cliente, pero también que no pasen mucho tiempo con los clientes) — incertidumbre o cambios frecuentes en las tareas y los estándares de trabajo — realizar un trabajo de poco valor o propósito
Autonomía o control del trabajo	— oportunidad limitada de participar en la toma de decisiones — falta de control sobre la carga de trabajo — bajos niveles de influencia e independencia (por ejemplo, no poder influir en la velocidad, el orden o el horario de las tareas y la carga de trabajo)
Demandas de trabajo	— infrautilización de habilidades — Exposición laboral continua a la interacción con las personas (por ejemplo, el público, los clientes, los estudiantes, los pacientes). — tener demasiado que hacer en un tiempo determinado o con un número determinado de trabajadores — demandas y plazos contradictorios — expectativas poco realistas de la competencia o responsabilidades de un trabajador — falta de variedad de tareas o realizar tareas muy repetitivas — trabajo fragmentado o sin sentido

ISO 45003: 2021 (E)

tabla 1(continuado)

Ejemplos de	
	— requisitos para períodos excesivos de alerta y concentración — trabajar con personas agresivas o angustiadas — Exposición a eventos o situaciones que pueden causar trauma.
Gestión del cambio organizacional	— falta de apoyo práctico proporcionado para ayudar a los trabajadores durante los períodos de transición — reestructuración prolongada o recurrente — Falta de consulta y comunicación sobre cambios en el lugar de trabajo, o consulta y comunicación de mala calidad, inoportuna o no significativa.
Trabajo remoto y aislado	— trabajar en lugares que están lejos de casa, familiares, amigos y redes de apoyo habituales (por ejemplo, trabajo aislado o arreglos de trabajo de “entrada y salida”) — trabajar solo en lugares no remotos sin interacción social / humana en el trabajo (por ejemplo, trabajar en casa) — trabajar en hogares privados (por ejemplo, proporcionar cuidados o funciones domésticas en los hogares de otras personas)
Carga de trabajo y ritmo de trabajo	— sobrecarga de trabajo o subcarga — altos niveles de presión de tiempo — continuamente sujeto a plazos — ritmo de la máquina — alto nivel de trabajo repetitivo
Horas de trabajo y horario	— falta de variedad de trabajo — trabajo por turnos — horarios de trabajo inflexibles — horas impredecibles — horas largas o poco sociables — trabajo fragmentado o trabajo que no es significativo — requisitos continuos para completar el trabajo con poca antelación
Seguridad laboral y trabajo precario	— incertidumbre con respecto a la disponibilidad de trabajo, incluido el trabajo sin horarios establecidos — posibilidad de despido o pérdida temporal del trabajo con salario reducido — empleo poco remunerado o inseguro, incluido el empleo atípico — Trabajar en situaciones que no están adecuadamente cubiertas o protegidas por la legislación laboral o la protección social.

Tabla 2 - Factores sociales en el trabajo

Ejemplos de	
Relaciones interpersonales	— comunicación deficiente, incluido el intercambio de información deficiente — malas relaciones entre gerentes, supervisores, compañeros de trabajo y clientes u otras personas con las que los trabajadores interactúan — conflicto interpersonal — acoso, intimidación, victimización (incluido el uso de herramientas electrónicas como el correo electrónico y las redes sociales), violencia de terceros — falta de apoyo social — Relaciones desiguales de poder entre grupos de trabajadores dominantes y no dominantes. — aislamiento social o físico
Liderazgo	— falta de visión y objetivos claros — estilo de gestión inadecuado a la naturaleza del trabajo y su demanda — no escuchar o escuchar solo casualmente las quejas y sugerencias — retención de información — Proporcionar comunicación y apoyo inadecuados. — falta de responsabilidad — falta de equidad — prácticas de toma de decisiones inconsistentes y deficientes — abuso o mal uso del poder
Cultura organizacional / de grupo de trabajo	— mala comunicación — bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal — Falta de definición o acuerdo sobre los objetivos organizacionales. — aplicación inconsistente e inoportuna de políticas y procedimientos, toma de decisiones injusta
Reconocimiento y recompensa	— desequilibrio entre el esfuerzo de los trabajadores y el reconocimiento y la recompensa formales e informales — falta de reconocimiento y apreciación apropiados de los esfuerzos de los trabajadores de manera justa y oportuna
Desarrollo de carrera	- carrera profesional estancamiento e incertidumbre, subpromoción o sobrepromoción, falta de oportunidades para el desarrollo de habilidades
Apoyo	— falta de apoyo de supervisores y compañeros de trabajo — falta de acceso a servicios de apoyo — falta de información / formación para apoyar el desempeño laboral

ISO 45003: 2021 (E)

Tabla 2(continuado)

Ejemplos de	
Supervisión	— Falta de retroalimentación constructiva sobre el desempeño y procesos de evaluación. — falta de aliento / reconocimiento — falta de comunicación — falta de visión organizacional compartida y objetivos claros — Falta de apoyo y / o recursos para facilitar mejoras en el desempeño. — falta de equidad — mal uso de la vigilancia digital
Cortesía y respeto	— falta de confianza, honestidad, respeto, cortesía y justicia — Falta de respeto y consideración en las interacciones entre los trabajadores, así como con los clientes, los clientes y el público.
Equilibrio trabajo-vida	— tareas de trabajo, roles, horarios o expectativas que hacen que los trabajadores continúen trabajando en su propio tiempo — demandas conflictivas del trabajo y el hogar — trabajo que afecta la capacidad de los trabajadores para recuperarse
Violencia en el trabajo	— incidentes que impliquen 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: — abuso — amenazas — agresión (física, verbal o sexual) — la violencia de género
Acoso	— Comportamientos no deseados, ofensivos e intimidantes (de naturaleza sexual o no sexual) que se relacionan con una o más características específicas del individuo objetivo, por ejemplo: — raza — identidad de género — religión o creencia — orientación sexual — discapacidad — edad

Tabla 2(continuado)

Ejemplos de	
Bullying y victimización	— comportamientos irrazonables repetidos (más de una vez) que pueden representar un riesgo para la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo; los comportamientos pueden ser abiertos o encubiertos, por ejemplo: — aislamiento social o físico — Asignar tareas sin sentido o desfavorables. — insultos, insultos e intimidación — comportamiento debilitante — crítica pública indebida — retener información o recursos críticos para el trabajo de uno — rumores maliciosos o chismes — asignando plazos imposibles
NOTA 1 Puede haber una variedad de políticas, legislación y prácticas en relación con los temas de esta tabla. Consultar la orientación y / o la legislación pertinente es parte de la comprensión de los requisitos legales y otros requisitos (consulte ISO 45001: 2018, 6.1.3). NOTA 2 La intimidación y el acoso pueden ocurrir tanto cara a cara como electrónicamente (por ejemplo, redes sociales).	

Tabla 3 - Entorno de trabajo, equipo y tareas peligrosas

Ejemplos de	
Entorno de trabajo, equipos y tareas peligrosas.	— Disponibilidad, idoneidad, confiabilidad, mantenimiento o reparación inadecuados del equipo. — malas condiciones en el lugar de trabajo, como falta de espacio, mala iluminación y ruido excesivo — Falta de las herramientas, equipos u otros recursos necesarios para completar las tareas laborales. — Trabajar en condiciones o situaciones extremas, como temperaturas muy altas o bajas, o en altura. — trabajar en entornos 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 se puede hacer, por ejemplo:

- a) revisar las descripciones de puestos;
- b) analizar tareas, horarios y ubicaciones de trabajo;
- c) consultar con trabajadores, clientes y otras partes interesadas a intervalos regulares;
- d) analizar evaluaciones de desempeño, encuestas a trabajadores, cuestionarios estandarizados, auditorías, etc.;
- e) realizar entrevistas, discusiones en grupo o usar listas de verificación;
- f) realizar 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) revisar información documentada relevante, como informes de incidentes, informes de peligros y riesgos, estadísticas de salud ocupacional agrupadas, reclamos de indemnización por accidentes de trabajo, encuestas de trabajadores, datos de ausentismo y rotación de trabajadores.

ISO 45003: 2021 (E)

NOTA 1 Cuando la información documentada pueda identificar a trabajadores específicos, es importante agregar (agrupar) los datos para garantizar que se respete la privacidad de cada trabajador y que no se pueda identificar a trabajadores específicos. Se espera que la organización tenga en cuenta el conocimiento, la experiencia y la competencia de los trabajadores en relación con sus puestos de trabajo y consulte con los trabajadores y representantes de los trabajadores pertinentes, cuando existan, en la identificación de peligros psicosociales y en cómo se diseña y realiza su trabajo.

Al identificar los peligros psicosociales, las organizaciones deben tener en cuenta que los peligros psicosociales interactúan entre sí y con otros tipos de peligros en el entorno laboral. Por ejemplo, los peligros psicosociales pueden aumentar el riesgo de exposición a otros peligros a través de errores humanos, mayor presión de tiempo o expectativas socioculturales sobre cómo trabajar con otros peligros. Pueden ocurrir más efectos adversos dentro de los mismos niveles de exposición cuando se trabaja en condiciones que incluyen riesgos psicosociales incontrolados.

Las organizaciones deben tener en cuenta cómo la exposición a otros peligros (por ejemplo, peligros biológicos, contaminantes transportados por 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 los resultados, como los trastornos musculoesqueléticos (TME).

La organización debe 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 habilidades y limitaciones de las personas y, por lo tanto, son relevantes para el éxito o no de la evaluación de riesgos, los controles de riesgos y el diseño, implementación y efectividad de las tareas o procesos de trabajo. El conocimiento de los factores humanos al diseñar y rediseñar el trabajo puede conducir a resultados más positivos en relación con las enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo.

Se puede utilizar una variedad de métodos para analizar los factores humanos relevantes para tareas de trabajo particulares, incluida la observación, la consulta, las técnicas de análisis de tareas y las auditorías especializadas. Identificar qué factores humanos son relevantes para tareas laborales específicas puede, en algunas circunstancias, ser complejo y requerir asesoramiento o conocimientos especializados.

NOTA 2 Más La información sobre factores humanos se puede encontrar en ISO 10075-2 e ISO 6385.

6.1.2.2 Evaluación de riesgos y oportunidades

La organización debe evaluar los riesgos relacionados con los peligros psicosociales identificados (ver [6.1.2](#)) y buscar oportunidades para reducir riesgos e impulsar la mejora continua. Esta evaluación debe:

- a) proporcionar información sobre el daño potencial;
- b) comparar los grupos que difieren en la exposición o en la notificación de peligros psicosociales;
- c) considerar la interacción de los riesgos psicosociales con los riesgos de otros peligros identificados;
- d) priorizar los peligros de acuerdo con el nivel de riesgo;
- e) considerar la diversidad de la fuerza laboral y las necesidades de grupos particulares, así como el contexto más amplio de la organización;
- f) proporcionar información sobre medidas de control y oportunidades de mejora.

6.2 Objetivos para abordar el riesgo psicosocial

La organización debería:

- a) establecer objetivos mensurables consistentes con la política;
- b) Desarrollar e implementar planes para asegurar que estos objetivos puedan lograrse.

7 Apoyo

7.1 Recursos

La organización debería establecer, proporcionar y mantener los recursos necesarios para lograr sus objetivos con respecto a la gestión del riesgo psicosocial. La organización debe 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 los peligros psicosociales pueden interactuar entre sí y con otros peligros, y la naturaleza y alcance de sus posibles resultados);
- b) emprender acciones, incluida la formación y el desarrollo profesional, según proceda, para ayudar a los trabajadores a adquirir y mantener las competencias necesarias;
- c) asegurar que los trabajadores y otras partes interesadas relevantes tengan la competencia para implementar las medidas y procesos necesarios para la prevención de riesgos psicosociales;
- d) asegurarse de que los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes comprendan los procesos para informar o plantear inquietudes;
- e) buscar asesoramiento externo pertinente si este conocimiento no está disponible en la organización; F) evaluar la efectividad de las acciones tomadas para asegurar la competencia;
- g) llevar teniendo en cuenta las necesidades, la experiencia, las habilidades lingüísticas, la alfabetización y la diversidad de los trabajadores individuales.

7.2.2 La organización debería establecer los requisitos de competencia para:

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

La organización debería conservar información documentada relacionada con la competencia, incluida la formación y otras acciones tomadas, y consultar a los trabajadores al determinar la competencia necesaria para identificar, prevenir y gestionar los riesgos psicosociales.

7.3 Conciencia

7.3.1 Según corresponda, la organización debería informar a los trabajadores y a otras partes interesadas relevantes de los factores en el lugar de trabajo que pueden:

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

ISO 45003: 2021 (E)

7.3.2 Al desarrollar la conciencia sobre el riesgo psicosocial, la organización debe tener en cuenta:

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

La organización debe concienciar a los trabajadores y otras partes interesadas de las acciones que está tomando para gestionar los riesgos psicosociales, incluidas acciones para fomentar la denuncia de peligros psicosociales, reducir el miedo a las represalias asociadas con 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 de gestionar los riesgos psicosociales, promover el bienestar en el trabajo e informar a los trabajadores y otras partes interesadas de lo que se espera de ellos y lo que pueden esperar de la organización.

La organización debe comunicar a los trabajadores y otras partes interesadas relevantes información sobre el riesgo psicosocial que se pueda acceder, comprender y utilizar. Al comunicarse, la organización debería:

- a) demostrar el compromiso de la alta dirección con otros trabajadores, para aumentar el conocimiento y el uso de los procesos;
- b) brindar oportunidades de retroalimentación a la alta dirección por parte de los trabajadores sobre acciones, programas y políticas destinadas a facilitar la participación de los trabajadores;
- c) delinear el desarrollo de sus procesos para la gestión del riesgo psicosocial y su efectividad;
- d) responder a las ideas y preocupaciones de los trabajadores y otras partes interesadas y sus aportes al sistema de gestión de la SST con respecto a los riesgos psicosociales;
- e) incluir información sobre cómo los cambios relacionados con el trabajo pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo;
- f) proporcionar información de auditorías y otras evaluaciones.

La información relevante debe ser accesible y adaptada a las necesidades de los trabajadores (por ejemplo, en diferentes idiomas o utilizando diferentes medios como videoclips o archivos de audio).

7.5 Información documentada

7.5.1 General

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

La información documentada incluye:

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

7.5.2 Confidencialidad

La organización debe establecer procesos relacionados con los riesgos psicosociales que aseguren la confidencialidad de la información personal con especial atención a los requisitos legales relevantes y otros requisitos.

La organización debería:

- a) mantener la confidencialidad de la información documentada e indocumentada con respecto a la experiencia de riesgo psicosocial de un trabajador individual;
- b) proteger contra la divulgación de los resultados posteriores a la exposición a peligros psicosociales (como tratamiento médico, tiempo fuera del trabajo, arreglos laborales flexibles) e información médica;
- c) informar a los trabajadores de cualquier límite que se aplique a la confidencialidad.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.1.1 General

8.1.1.1 La organización debe planificar, implementar, controlar y mantener procesos para gestionar de manera adecuada y eficaz los riesgos psicosociales y las nuevas oportunidades, incluidas 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 que ya existen para gestionar los riesgos psicosociales y sus efectos sobre las personas o 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 integral a largo plazo que considere las políticas, la estructura, los recursos, los sistemas y operaciones existentes y las prácticas de la organización;
- e) diseñar y gestionar el trabajo para prevenir riesgos para la salud y la seguridad psicológicas y promover el bienestar en el trabajo.

ISO 45003: 2021 (E)

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 mejoras;
- b) identificar si se requieren nuevos controles si la evaluación de los riesgos psicosociales ha identificado daños reales o potenciales derivados de la exposición a peligros psicosociales;
- c) eliminar los peligros psicosociales relacionados con el trabajo siempre que sea posible, y controlar los riesgos asociados si no es posible eliminarlos, siguiendo el principio de la jerarquía de controles (ver ISO 45001: 2018, Cláusula 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 organizacional para prevenir o reducir los efectos nocivos y promover el bienestar en el trabajo;
- b) secundaria: aumentar los recursos que ayuden a los trabajadores a hacer frente a los riesgos psicosociales mediante la sensibilización y la comprensión mediante una formación eficaz y otras medidas adecuadas;
- c) terciario: reducir 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 ocupacional o programas de asistencia al trabajador. Las organizaciones que no tienen experiencia interna pueden buscar asistencia de fuentes externas competentes, si es necesario.

NOTA 2 Los tres niveles de intervenciones primarias, secundarias y terciarias reflejan la jerarquía de controles para respaldar una gestión eficaz del riesgo psicosocial.

8.1.2 Eliminar peligros, reducir los riesgos de SST y promover el bienestar en el trabajo

8.1.2.1 Medidas de control del riesgo psicosocial

Eliminar los peligros y reducir los riesgos psicosociales promueve el bienestar en el trabajo. Existen varias estrategias para gestionar los riesgos psicosociales y promover la SST. Las estrategias para eliminar los peligros, reducir los riesgos psicosociales y promover el bienestar deben desarrollarse en consulta con los trabajadores y, cuando existan, con los representantes de los trabajadores.

8.1.2.2 Medidas de control de riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo

La organización debería implementar medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo. En muchos casos, esto requiere rediseñar los procesos de trabajo, no solo ajustar las tareas. Las medidas pueden incluir:

- a) aumentar el control de los trabajadores 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 descansos para controlar la fatiga y restringir el contacto relacionado con el trabajo a través del teléfono móvil y el correo electrónico en horas no laborales;
- c) consultar a los trabajadores y, cuando existan, a los representantes de los trabajadores sobre los cambios en el lugar de trabajo y cómo estos pueden afectarlos;
- d) definir roles de trabajo, relaciones de supervisión y requisitos de desempeño para minimizar la confusión y la ambigüedad;
- e) priorizar las tareas y permitir plazos flexibles para su finalización;

- f) facilitar el desarrollo de competencias y asignar tareas laborales a trabajadores con conocimientos, habilidades y experiencia adecuados a la complejidad y duración de la tarea;
- g) proporcionar un mayor acceso al apoyo social para los trabajadores que trabajan a distancia o que trabajan en lugares de trabajo aislados;
- h) limitar el trabajo remoto y / o aislado, si procede;
- i) proporcionar supervisión eficaz, retroalimentación constructiva y orientación a los trabajadores;
- j) mejorar las actitudes hacia la gestión y denuncia de riesgos psicosociales, incluidos el estrés, el acoso, el acoso y la violencia en el trabajo relacionados con el trabajo;
- k) proporcionar apoyo práctico durante los períodos de mayor carga de trabajo (por ejemplo, trabajadores adicionales o con más experiencia).

8.1.2.3 Medidas de control de riesgos psicosociales relacionados con factores sociales

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

- a) aumentar la conciencia sobre los riesgos psicosociales y proporcionar información y formación a los trabajadores sobre cómo denunciarlos;
- b) fomentar la notificación temprana de problemas por parte de los trabajadores demostrando el compromiso de la organización de proporcionar un entorno de trabajo de apoyo y respeto, y mantener la confidencialidad;
- c) establecer medidas de apoyo para los trabajadores que están sufriendo impactos negativos por la exposición a riesgos psicosociales;
- d) desarrollar políticas y guías organizacionales que describan los comportamientos laborales esperados y cómo se manejarán los comportamientos inaceptables;
- e) proporcionar instrucciones específicas sobre cómo gestionar los riesgos previsibles, cómo responder si ocurre un incidente y cómo proporcionar asistencia posterior al incidente a los trabajadores;
- f) proporcionar formación para desarrollar la conciencia y las habilidades adecuadas para identificar los riesgos psicosociales y reconocer los primeros signos de estrés y mala salud relacionados con el trabajo;
- g) proporcionar acceso a, o información sobre, servicios de apoyo, servicios generales de salud ocupacional, debriefing confidencial, servicios de consejería 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 a través de una variedad de programas integrados (por ejemplo, prácticas de gestión de la salud y la seguridad, responsabilidad social, sostenibilidad ambiental, participación de la comunidad);
- k) promover un lugar de trabajo libre de violencia y acoso relacionados con el trabajo;
- l) Brindar 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.

ISO 45003: 2021 (E)

8.1.2.4 Medidas de control de riesgos psicosociales relacionadas con el entorno de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas

La organización debe implementar medidas de control para los riesgos psicosociales relacionados con el entorno de trabajo, el equipo y las tareas peligrosas, que incluyen:

- a) proporcionar y mantener el equipo adecuado para realizar el trabajo (por ejemplo, equipo de manipulación manual) y mejorar el equipo según sea necesario;
- b) mejorar el entorno 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, productos 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 equipo de protección personal (EPP) adecuado y eficaz cuando existan riesgos que no puedan minimizarse mediante controles de orden superior más eficaces.

NOTA El equipo de protección personal adecuado puede reducir las preocupaciones de los trabajadores sobre la exposición a una variedad de otros peligros y puede contribuir a controlar y reducir los riesgos psicosociales relacionados con el entorno de trabajo, el equipo y las tareas peligrosas (ver [Tabla 3](#)).

8.1.2.5 Signos de exposición al riesgo psicosocial

La organización debería permitir a los trabajadores identificar signos de exposición a riesgos psicosociales. Los ejemplos a nivel individual y / o grupal pueden incluir:

- a) cambios en el comportamiento;
- b) aislamiento social o retraimiento, rechazar ofertas de ayuda o descuidar las necesidades de bienestar personal;
- c) aumento de la ausencia del trabajo o de venir a trabajar cuando está enfermo;
- d) falta de compromiso;
- e) energía reducida;
- f) alta rotación de personal;
- g) desempeño de baja calidad o no completar las tareas / asignaciones a tiempo;
- h) deseo reducido de trabajar con otros;
- i) conflictos, falta de voluntad de cooperar y acoso;
- j) mayor frecuencia de incidentes o errores.

8.1.3 Gestión del cambio

Los cambios organizativos y relacionados con el trabajo pueden influir en los riesgos psicosociales o crear riesgos psicosociales adicionales. La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procesos para la comunicación y el control de los cambios que pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo, que incluyen:

- a) cambios en los objetivos, actividades, procesos de trabajo y liderazgo de la organización (por ejemplo, ubicación y entorno del lugar de trabajo; equipo y recursos; fuerza laboral y condiciones de empleo);
- b) cambios en las tareas y la organización del trabajo (por ejemplo, patrones de turnos, flujo de trabajo, líneas jerárquicas) y condiciones de trabajo;
- c) cambios a los requisitos legales y otros requisitos;
- d) cambios en el conocimiento o la información sobre peligros y riesgos psicosociales;

- e) avances en el conocimiento y la tecnología, y la necesidad de mejorar la competencia mediante formación adicional;

La organización debe involucrar a los trabajadores y representantes de los trabajadores, cuando existan, en una etapa temprana del proceso de cambio y durante todo el proceso, particularmente durante la reestructuración.

8.1.4 Adquisiciones, contratación y subcontratación

La adquisición de productos y servicios y la contratación y subcontratación de actividades pueden afectar los riesgos psicosociales existentes y crear nuevos riesgos o nuevas oportunidades. Las organizaciones deben establecer, implementar y mantener uno o varios procesos para controlar los riesgos psicosociales que surgen de la exposición a los peligros relacionados con las adquisiciones, la contratación y la subcontratación, que tengan en cuenta:

- a) cómo la adquisición de productos y servicios crea estos riesgos (por ejemplo, a través de la presencia de visitantes en el lugar de trabajo o la programación de la entrega de productos y servicios que impactan en los horarios de trabajo de la organización y las cargas de trabajo de los trabajadores, el desempeño y las necesidades de capacitación);
- b) cómo la participación de los contratistas puede afectar la cultura del lugar de trabajo, los roles y expectativas de los trabajadores;
- c) cómo la subcontratación de actividades impacta en los horarios, cargas de trabajo, cambios en las tareas laborales, seguridad laboral, supervisión o la calidad del trabajo;
- d) cómo la organización, sus contratistas y proveedores y otras partes interesadas gestionan el deber compartido de proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

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

Garantizar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo y gestionar el riesgo psicosocial en caso de una emergencia (por ejemplo, desastre natural, enfermedades infecciosas emergentes, suicidio de un colega, incidentes, crisis, terror, amenazas, robos, despidos, cierres). , fuego), la organización debería:

- a) reconocer que una amplia gama de situaciones de emergencia pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar psicológicos;
- b) prepararse para la inclusión de la atención adecuada en la respuesta planificada a situaciones de emergencia;
- c) establecer prioridades al responder a las necesidades de los trabajadores y otras partes interesadas, según corresponda;
- d) Utilice trabajadores competentes, servicios de emergencia u otros especialistas apropiados para responder a la situación de emergencia y busque asesoramiento y apoyo adicionales según sea necesario.

8.3 Rehabilitación y reincorporación al trabajo

La organización debe diseñar e implementar programas apropiados de rehabilitación y reincorporación al trabajo.

Los programas de rehabilitación y reincorporación al trabajo tienen como objetivo proporcionar el apoyo adecuado a los trabajadores que experimentan el impacto negativo de la exposición a peligros psicosociales, incluso cuando esto ha dado lugar a una ausencia del trabajo. Al diseñar estos programas, la organización debe tener en cuenta que los trabajadores pueden tener un mayor potencial de exposición a riesgos psicosociales como parte del proceso de regreso al trabajo. Por ejemplo, los ajustes laborales para facilitar el regreso al trabajo pueden resultar en cambios en las tareas laborales, las relaciones y la interacción social, la supervisión, la cultura laboral y las percepciones de logro y valor en el trabajo. La posibilidad de una mayor exposición a riesgos psicosociales se aplica a los trabajadores que regresan al trabajo independientemente del motivo de su ausencia.

ISO 45003: 2021 (E)

Es importante una respuesta temprana y de apoyo a los trabajadores afectados negativamente. Las organizaciones pueden fomentar la notificación temprana de problemas demostrando su compromiso de mantener la confidencialidad y proporcionando un entorno de trabajo de apoyo y respeto (ver [Cláusula 5](#)).

El potencial de exposición a riesgos psicosociales durante el regreso al trabajo debe gestionarse de manera coherente con la forma en que se deben prevenir y gestionar todos los riesgos psicosociales.

Entre los ejemplos de medidas para mejorar la rehabilitación y el regreso al trabajo se incluyen:

- a) proporcionar acceso o información sobre los servicios generales de salud ocupacional, ya sean internos o externos a la organización;
- b) proporcionar acceso a, o información sobre, debriefing confidencial, servicios de asesoramiento, servicios de mediación de conflictos y acceso a evaluaciones relevantes, etc.;
- c) hablar con un trabajador afectado para comprender y planificar ajustes laborales razonables para respaldar el regreso al trabajo;
- d) garantizar que los trabajadores con funciones de gestión sean competentes para gestionar el impacto de la exposición a los peligros psicosociales y comprender los requisitos legales aplicables y otros requisitos cuando los trabajadores regresen al trabajo;
- e) monitorear regularmente los programas de rehabilitación y regreso al trabajo para establecer si existen riesgos nuevos o no identificados previamente;
- f) consultar con otras partes interesadas pertinentes, incluidos los profesionales de la salud ocupacional, en la gestión del proceso de regreso al trabajo con respecto al progreso y los cambios necesarios en el programa de regreso al trabajo.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño

9.1.1 Una organización debe establecer e implementar un enfoque sistemático para monitorear y medir 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 deben:

- a) determinar el grado de cumplimiento de la política y el cumplimiento de los objetivos;
- b) proporcionar datos sobre actividades relacionadas con la salud psicológica y la seguridad en el lugar de trabajo, reconociendo la necesidad de confidencialidad de la información personal;
- c) determinar si los procesos para la identificación de peligros psicosociales y la evaluación del riesgo están en su lugar y los controles están operando de manera efectiva (por ejemplo, teniendo en cuenta los signos de exposición del trabajador al riesgo psicosocial como se establece en [8.1.2.5](#));
- d) proporcionar la base para las decisiones sobre mejoras relacionadas con la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo;
- e) determinar en qué medida la organización ha cumplido con los requisitos legales y otros requisitos;
- 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, sus representantes.

9.1.2 La organización debe mantener, monitorear, revisar y revisar, según sea necesario, las medidas de control de los riesgos psicosociales para garantizar que sigan siendo efectivas. Las revisiones deben ocurrir:

- 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 entorno de trabajo o en los sistemas de trabajo);
- d) cuando la consulta indique que es necesaria una revisión o los trabajadores o los representantes de los trabajadores soliciten una revisión.

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

La organización debe establecer indicadores clave de desempeño y recopilar y analizar datos relevantes. Los indicadores adelantados permiten predecir el desempeño futuro y deben usarse además de los indicadores rezagados que indican una mejora en comparación con el desempeño pasado.

9.2 Auditoría interna

La organización debería:

- a) realizar auditorías internas a intervalos planificados, incluida la consideración de los riesgos psicosociales;
- b) utilizar los resultados para evaluar la eficacia de la gestión de los riesgos psicosociales;
- c) Identificar brechas en el desempeño para identificar oportunidades para mejorar continuamente la gestión de riesgos psicosociales.

9.3 Revisión de gestión

9.3.1 La revisión por la dirección asegura que la alta dirección se mantenga informada sobre el desempeño del riesgo psicosocial de forma regular y el grado en que la organización ha cumplido su política y objetivos para la gestión de 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, idoneidad y eficacia generales de sus actividades para gestionar el riesgo psicosocial. La toma de decisiones basada en evidencia es clave para mejorar continuamente la efectividad del sistema de gestión de la SST.

La alta dirección debería:

- a) revisar la gestión de la organización del riesgo psicosocial a intervalos planificados;
- b) utilizar los resultados del análisis y la evaluación durante el proceso de revisión por la dirección;
- c) evaluar la idoneidad, idoneidad y eficacia generales 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;
- e) conservar información documentada de las revisiones por la dirección.

9.3.2 Las aportaciones a las revisiones de la dirección relacionadas con el riesgo psicosocial deben incluir:

- a) resultados de 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 consulta;

ISO 45003: 2021 (E)

- c) el desempeño de riesgo psicosocial de la organización;
- d) Datos de SST y otros datos (por ejemplo, servicios de apoyo, planes de discapacidad, planes de compensación);
- e) el estado de las investigaciones de incidentes y las acciones correctivas tomadas para prevenir riesgos psicosociales para los trabajadores.

La alta dirección debe comunicar los resultados relevantes de la revisión por la dirección en relación con el riesgo psicosocial a los trabajadores y otras partes interesadas, según corresponda.

10 Mejora

10.1 General

A medida que implementa acciones para mejorar continuamente el sistema de gestión de la SST y el desempeño en relación con el riesgo psicosocial, la organización debe tener en cuenta el resultado de:

- a) evaluaciones de desempeño;
- b) informes de incidentes;
- c) consultas y recomendaciones de los trabajadores y, cuando existan, representantes de los trabajadores;
- d) auditorías;
- e) revisiones de gestión.

La organización debe evaluar la efectividad de las acciones de mejora.

10.2 Incidente, inconformidad y acción correctiva

La organización debería:

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

NOTA Una no conformidad ocurre siempre que existe una falta de conformidad real o potencial con los requisitos del sistema de gestión de la SST de la organización. Un incidente ocurre cuando hay una lesión o enfermedad real o potencial de un trabajador.

10.3 Mejora continua

La organización debería:

- a) recopilar información sobre las oportunidades de mejora en la gestión de riesgos psicosociales, el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos, y el logro de sus objetivos de SST como parte de su proceso de mejora continua;
- b) evaluar las oportunidades para implementar cambios y dar prioridad a aquellos que tienen el 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, Principios ergonómicos relacionados con la carga de trabajo mental - Parte 2: Principios de diseño
- [4] ISO 6385, Principios ergonómicos en el diseño de sistemas de trabajo.

Sólo para Fines académicos

ISO 45003: 2021 (E)

Sólo para Fines académicos

ICS 13.100

Precio basado en 23 páginas