

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*

ISO 45003:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/769c5125-2df7-421d-a61e-11d8e5652f97/iso-45003-2021>

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)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 45003:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/769c5125-2df7-421d-a61e-11d8e5652f97/iso-45003-2021>



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

© ISO 2021 – Todos los derechos reservados

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 45003:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/769c5125-2df7-421d-a61e-11d8e5652f97/iso-45003-2021>

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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 45003:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/769c5125-2df7-421d-a61e-11d8e5652f97/iso-45003-2021>

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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 45003:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/769c5125-2df7-421d-a61e-11d8e5652f97/iso-45003-2021)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/769c5125-2df7-421d-a61e-11d8e5652f97/iso-45003-2021>

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*

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/769c5125-2df7-421d-a61e-11d8e5652f97/iso-45003-2021>

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;

- 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;