

# Estructura y requisitos de la Norma ISO 45003:2021: Seguridad y Salud psicológicas en el trabajo

*Estructura y requisitos de la norma ISO 45003.*

**FULL AUDIT**

Febrero de 2026

**Durante un largo periodo de tiempo la ISO 45001 proporciona a las empresas un marco sólido para la gestión de la Seguridad...sin embargo dentro de este marco, falta algo....¿que hacemos con la salud mental de nuestros trabajadores?...(entre otras cuestiones)...es ahí donde entra en juego la ISO 45003.**

**Ambas comparten estructura y mientras que ISO 45001 podrá ser el cuerpo del sistema de gestión de SST, ISO 45003 ampliará el mismo y dará las herramientas para cuidar la salud mental y proporcionar bien estar en las organizaciones.**

# Estructura y requisitos de la norma ISO 45003:2021

## 1. Estructura y requisitos de la norma ISO 45003.

- ISO 45003: 2021. Aspectos generales
- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la Organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora
- Conclusiones y Ejercicios prácticos

## ISO 45003:2021 . Aspectos generales

Como **CONCEPTO GENERAL**: Norma internacional de directrices, reconocida globalmente, aplicable a cualquier organización que busque gestionar de forma sistemática los riesgos psicosociales en el trabajo.

Se integra en el sistema de gestión de SST (ISO 45001) para:

- Prevenir y reducir los riesgos psicosociales que puedan causar estrés, deterioro de la salud mental o física, y afectar al bienestar de los trabajadores.
- Promover entornos de trabajo seguros, saludables y de apoyo, que favorezcan el compromiso, la confianza y la productividad.
- Gestionar los factores psicosociales y mejorar continuamente la cultura organizacional y el desempeño en bienestar laboral.
- Cumplir con los requisitos legales y compromisos relacionados con la salud, igualdad, prevención del acoso, etc.

Permite a la organización demostrar su compromiso frente a:

- Autoevaluaciones internas.
- Partes interesadas (trabajadores, clientes, sociedad).
- Evaluaciones externas (auditorías, organismos reguladores).

**No es certificable de forma independiente, pero sus directrices pueden ser evaluadas dentro de la certificación ISO 45001 si la organización las integra en su sistema de gestión de SST.**

## ISO 45003:2021 Aspectos generales

### PLANEAR:

Identificar y evaluar los factores psicosociales de riesgo y las oportunidades para promover bienestar.

Establecer objetivos y procesos (ej. programas de prevención del estrés, protocolos contra el acoso, medidas de conciliación).

### HACER:

Implementar los procesos planificados (formación, campañas de sensibilización, canales de comunicación, medidas organizativas).

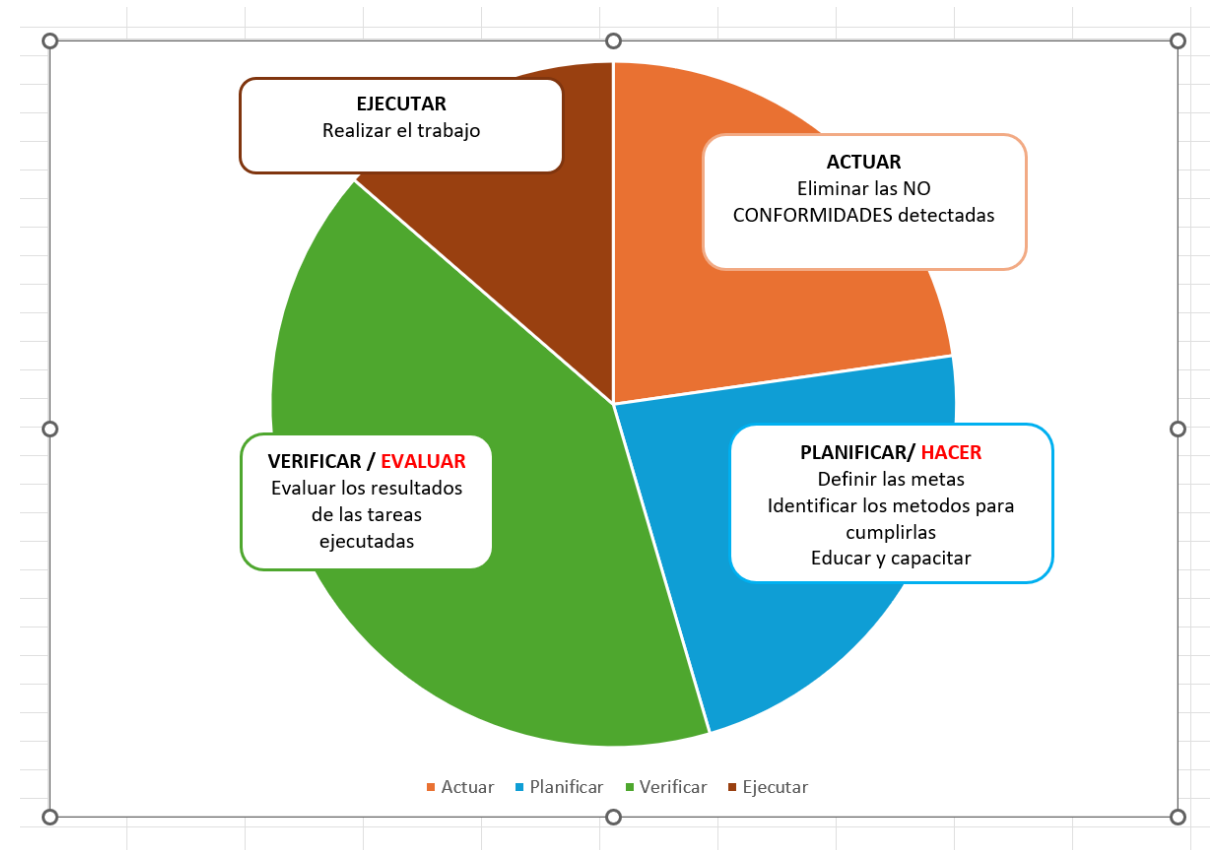
### VER:

Realizar seguimiento y medición de las condiciones psicosociales (encuestas, entrevistas, indicadores de ausentismo, rotación, satisfacción).

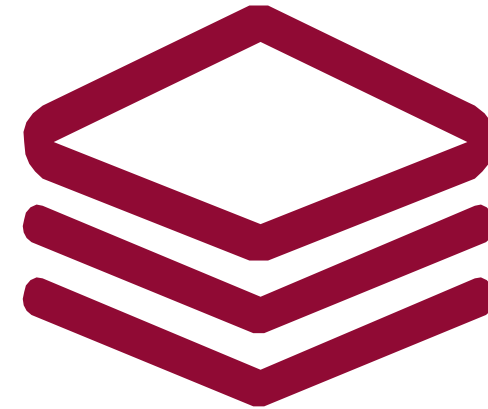
Informar de los resultados a trabajadores y dirección.

### ACTUAR:

Tomar acciones para mejorar continuamente el entorno laboral psicosocial y alcanzar los resultados previstos (ajustar cargas de trabajo, mejorar liderazgo, reforzar apoyo social)



1	Objeto y campo de aplicación
2	Referencias normativas
3	Términos y definiciones
4	Contexto de la organización
5	Liderazgo y participación de los trabajadores
6	Planificación
7	Apoyo
8	Operación
9	Evaluación del desempeño
10	Mejora



# Objeto y campo de aplicación

01

## 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 45003:2021. 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 en relación con los aspectos psicosociales.

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

Ayuda a la organización a:

- ✓ Gestión del riesgo psicosocial → Identifica, evalúa y controla factores como carga de trabajo, acoso, estrés o falta de apoyo.
- ✓ Mejora del bienestar y productividad → Reduce el absentismo y la rotación, fomentando un ambiente laboral más saludable y eficiente.
- ✓ Cumplimiento y reputación → Demuestra compromiso con la salud mental, reforzando la confianza de clientes, trabajadores y partes interesadas.

# Referencias normativas

02

2

### Referencias normativas

**En esta norma de referencia de trabajo para la seguridad y salud en el trabajo, la misma no recoge en su documento referencias normativas.**

# Términos y Definiciones

03

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la **Norma ISO 45003:2021**. 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 <http://www.electropedia.org/>

Como principales términos tendremos en cuenta para esta norma:

- **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 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 de la norma se proporcionan ejemplos de dichas fuentes.*

- **Bienestar en el trabajo:**

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

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

*Nota a la entrada 2: 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.*

# Contexto de la organización

04

## 4.1

### Comprensión de la organización y de su contexto

#### Requisitos:

- **Generales, contexto y enfoque**

La organización debe **analizar su contexto interno y externo** para gestionar eficazmente los riesgos psicosociales, comprendiendo las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas. Siempre aplicando una mirada enfocada a la gestión del riesgo psicosocial. Esto permite adaptar las actividades de gestión al lugar de trabajo y usar la evaluación de riesgos para elaborar planes de acción eficaces ajustados a las necesidades de los trabajadores.

- **Cuestiones externas**

Se deben considerar **factores externos que pueden afectar el bienestar laboral**, como la cadena de suministro, relaciones con contratistas y clientes, cambios económicos, tecnológicos o demográficos, movilidad de la fuerza del trabajo (mayor diversidad por cambio cultural, etc) y el contexto social o sanitario de la región.

- **Cuestiones internas**

También se deben **tener en cuenta factores internos**, incluyendo la estructura y cultura organizacional, el compromiso de la dirección con la salud psicológica, las características y competencias de los trabajadores, modalidades de trabajo, condiciones laborales y disponibilidad de recursos. Esto garantiza que la gestión de riesgos psicosociales sea efectiva y adaptada a la realidad de la organización.

### 4.2

## Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y partes interesadas

### • Requisito:

La organización debería comprender y determinar las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas. Los trabajadores y partes interesadas tienen una serie de necesidades y expectativas que pueden verse influidas por los riesgos psicosociales en el trabajo.

Entre las necesidades y expectativas clave de los trabajadores podemos encontrar:

- Seguridad financiera
- Reconocimiento y logros
- Desarrollo personal
- Igualdad y trato justo
- Apoyo social y colaboración

Además, deben considerarse los requisitos legales, acuerdos colectivos y compromisos voluntarios y otros requisitos a los cuales una organización puede subscribirse o adherirse y que influyen en la gestión de los riesgos psicosociales.

### Gestión de riesgos psicosociales

La organización debe comprender las necesidades y expectativas de trabajadores y partes interesadas, afectadas por los riesgos psicosociales.



### 4.2

## Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y partes interesadas

- **¿Qué entendemos por NECESIDADES?:** desde la perspectiva de Seguridad y Salud, las necesidades son los **requisitos esenciales** que deben cumplirse para garantizar la misma. Ejemplo: un trabajador necesita equipos de protección adecuados al riesgo al que está expuesto. Suelen estar basados en hechos objetivos y de manera habitual reguladas legalmente.
- **¿Qué entendemos por EXPECTATIVAS?:** son percepciones, **deseos o aspiraciones** que las partes interesadas tienen sobre cómo deberían ser los servicios, los procesos o los resultados. Son subjetivas, y pueden variar según la cultura, la experiencia o la comunicación. Ejemplo: un trabajador no solo espera que la empresa cumpla con los requisitos legales de aplicación, y si no que además promueva un ambiente de trabajo seguro y saludable.

### EN RESUMEN:

NECESIDADES: lo mínimo indispensable para cumplir requisitos y evitar riesgos.

EXPECTATIVAS: lo que genera satisfacción y confianza más allá del cumplimiento

### 4.3

### Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST

**Requisito:** 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

Cuando se determina este alcance, la organización **debe:**

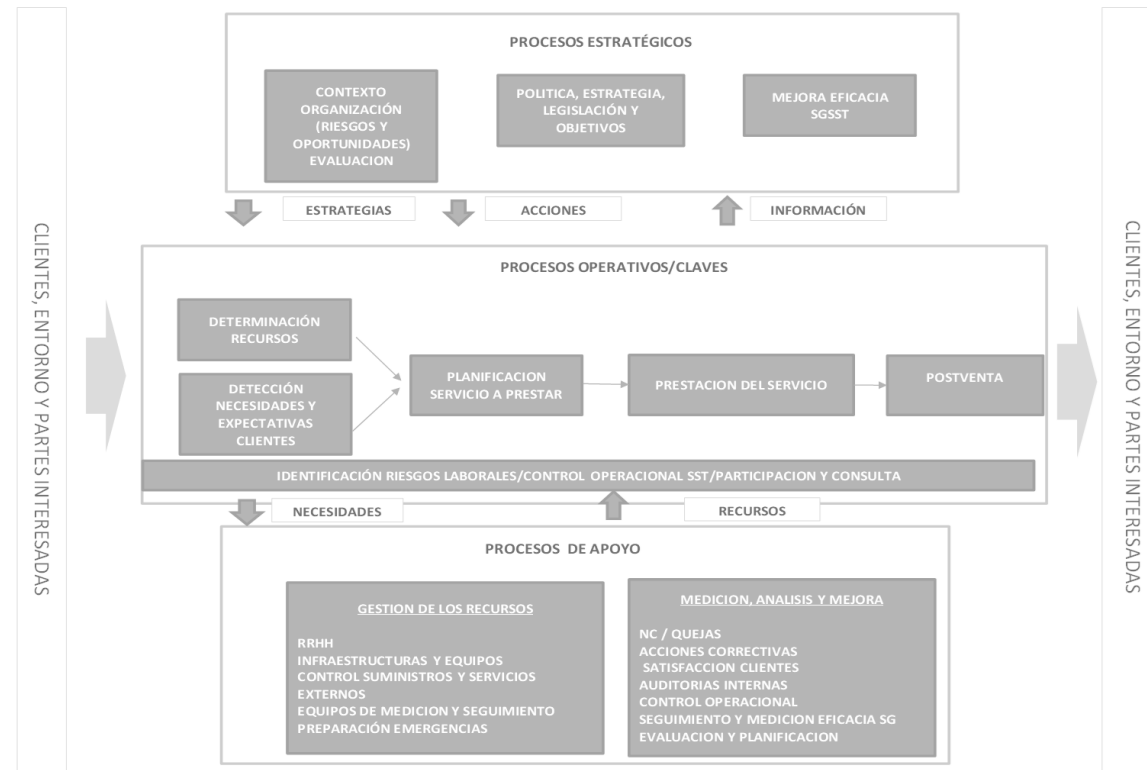
- ❖ Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.
- ❖ Tener en cuenta los requisitos indicados en el apartado 4.2.
- ❖ Tener en cuenta las actividades relacionadas con los riesgos psicosociales , planificadas o realizadas.

Es recomendable que dicho alcance este documentado.

## 4.4 Sistema de gestión de la SST

- **Requisito:** 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.

### Cómo lo hago



# Liderazgo y participación de los trabajadores

05

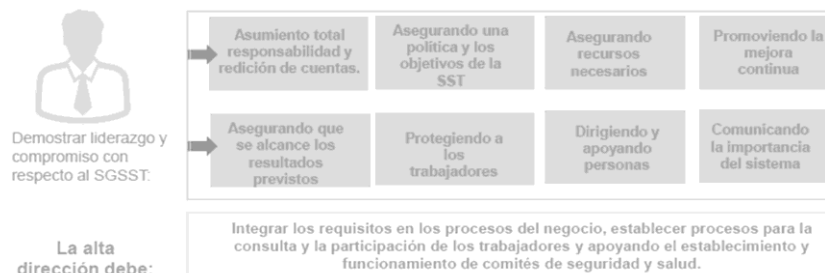
## 5.1

### Liderazgo y compromiso

- **Requisito:** 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: (entre otras cosas)

- ❖ 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.



#### Recomendaciones prácticas:

No es habitual poner no conformidades sobre este punto, excepto en el caso de que se detecte claramente que el origen sea una falta de liderazgo o de recursos.

### 5.2

### Política de la SST

#### Requisito por parte de la alta dirección:

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

#### Requisitos para la política:

- ❖ Ser apropiada para el propósito, el tamaño y el contexto de la organización;
- ❖ 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;
- ❖ Proporcionar un marco de referencia para establecer y prever, evaluar y revisar los objetivos de la gestión del riesgo psicosocial;
- ❖ Promover y mejorar un ambiente de trabajo coherente con los principios de dignidad, respeto mutuo, confidencialidad, cooperación y confianza en el sistema de gestión de la SST;

### 5.2

### Política de la SST

- ❖ Ser comunicada a todos los trabajadores para que tomen conciencia de sus derechos y responsabilidades;
- ❖ Ser revisada periódicamente para asegurar que continúa siendo pertinente y apropiada para la organización.

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

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



### 5.3

### Roles, responsabilidades y autoridades

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

### 5.4

## Consulta y participación de los trabajadores

- **Requisito:** La organización debe establecer, implementar y mantener procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema de gestión de la SST.
- La **organización debería:**
  - Proporcionar oportunidades de retroalimentación a los trabajadores para ayudar a la organización a determinar la eficacia de la gestión de los riesgos psicosociales;
  - Animar la participación y el compromiso mediante un comité o consulta directa a los trabajadores siempre contemplando en riesgo psicosocial y la experiencia de los trabajadores.

### Recomendaciones según ISO 45003

- Escuchar y considerar las preocupaciones de los trabajadores y partes interesadas.
- Fomentar la consulta y participación en todas las etapas del sistema de gestión.
- Involucrar a representantes de los trabajadores para minimizar resistencias.
- Promover una participación y significativa como base para una gestión eficaz.

# Planificación

06

6

### Planificación



**6.1.1.1:** La organización debería considerar las cuestiones a que se refiere el capítulo 4 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, incluyendo:

- Los peligros psicosociales
- La prevención de lesiones y deterioros de la salud;
- Las estrategias para que los trabajadores retornen al trabajo;
- Las oportunidades de mejora que incluyan la promoción del bienestar en el trabajo;
- El desarrollo, la revisión y el mantenimiento de sistemas, procesos y estructuras de presentación de informes pertinentes para la gestión del riesgo psicosocial.

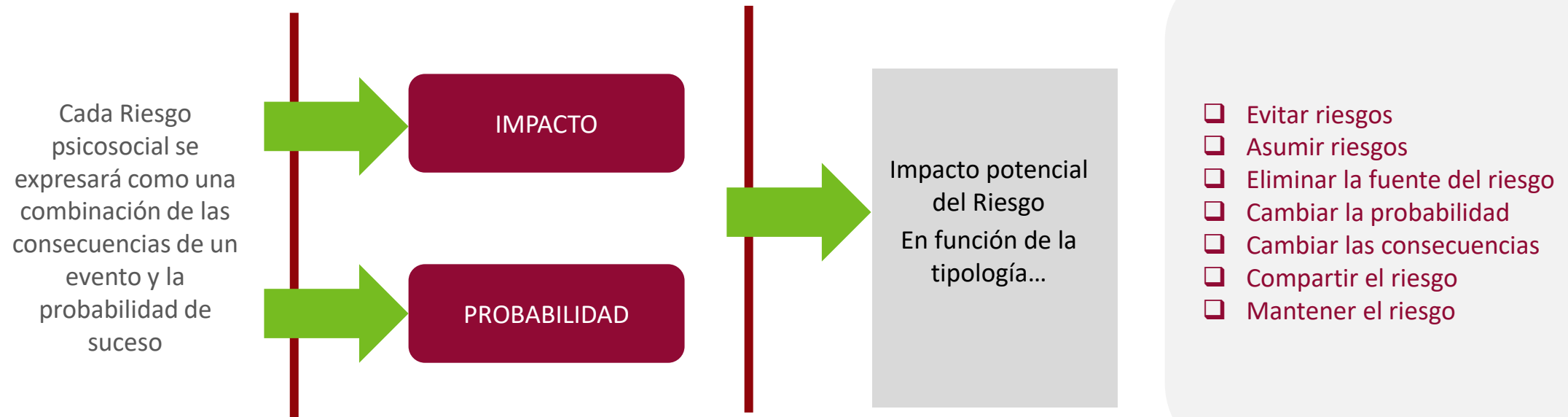
La organización debería **priorizar las acciones** basándose en su evaluación de los riesgos psicosociales.

**RIESGO:** efecto de la incertidumbre.

**OPORTUNIDAD:** circunstancia que puede conducir a la Mejora del desempeño de la SST

6

## Planificación



## 6

## Planificación

### Requisito 6.1.1.2:

La organización debería utilizar el proceso de planificación para:



- Establecer objetivos apropiados
- Determinar cómo alcanzar los objetivos para la gestión de los riesgos psicosociales y cumplir con los requisitos legales y otros requisitos
- Demostrar un compromiso con la mejora continua que, cuando sea posible, vaya más allá del cumplimiento de los requisitos legales.

### Requisito 6.1.1.3:

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



- Necesidades y expectativas de colectivos específicos de trabajadores
- Necesidades de lugares, operaciones o tareas concretas
- Resultados de la evaluación de riesgos psicosociales: causas y naturaleza
- Acciones para eliminar peligros y reducir riesgos
- Evaluación de las acciones y sus resultados
- Revisión y actualización del proceso, incorporando buenas prácticas
- Recursos necesarios para la gestión
- Consulta y participación activa de los trabajadores

## 6

## Planificación



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

- Trabajadores y colectivos específicos  
(ej.: teletrabajo, trabajo en solitario, grupos minoritarios).

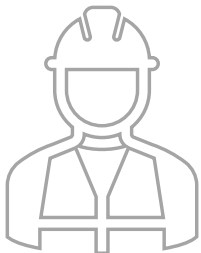
- ❖ - Lugares, operaciones y tareas concretas.
- ❖ - Resultados de la evaluación psicosocial

→ comprender causas y naturaleza de los riesgos.

- ❖ - Acciones preventivas y correctivas

→ eliminar peligros y reducir riesgos.

- ❖ - Evaluación de las acciones y sus resultados.
- ❖ - Revisión y actualización del proceso, reconociendo buenas prácticas.
- ❖ - Recursos necesarios para la gestión efectiva.
- ❖ - Consulta y participación activa de los trabajadores.



Metodologías y criterios de la organización para evaluación de Riesgos Psicosociales (Los métodos para evaluar riesgos psicosociales incluyen **técnicas cuantitativas** (cuestionarios y encuestas como el FPSICO, CoPsoQ-ISTAS21) y **cualitativas** (entrevistas, observación, grupos de discusión y análisis de documentos),

6

## Planificación

- ❑ 6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades.

- ❑ La norma distingue tres grandes fuentes:.

- ❖ Comprender las fuentes subyacentes del daño.
- ❖ Establecer procesos continuos y proactivos de identificación.
- ❖ Evaluar riesgos y oportunidades en el ámbito psicosocial

- ❖ Organización del trabajo (Tabla 1 norma).
- ❖ Factores sociales en el trabajo (Tabla 2 norma).
- ❖ Ambiente, equipos y tareas peligrosas (Tabla 3 norma).

6

## Planificación

Identificación proactiva de peligros psicosociales (6.1.2.1.3)



**Peligro:** Cualquier elemento, situación o acto con el potencial de causar daño.

**Riesgo:** la probabilidad de que el riesgo se materialice y cause un daño.

La organización debe establecer, implementar y mantener procesos continuos y proactivos para identificar los peligros psicosociales. Esto incluye la revisión de trabajo, consulta con los trabajadores y análisis de datos para comprender cómo se realiza el trabajo y cómo interactúan las personas..

- ❖ Revisar descripciones de los trabajos (6.1.2.1.3 a)
- ❖ Analizar tareas, horarios y ubicación del trabajo (6.1.2.1.3 b)
- ❖ Consultar regularmente a trabajadores, clientes y partes interesadas (6.1.2.1.3 c)
- ❖ Analizar evaluaciones de desempeño, encuestas, cuestionarios y auditorías (6.1.2.1.3 d)
- ❖ Realizar entrevistas, debates en grupo o listas de verificación (6.1.2.1.3 e)
- ❖ Conducir inspecciones y observaciones en el lugar de trabajo (6.1.2.1.3 f)
- ❖ Revisar información documentada: incidentes, riesgos, estadísticas de salud, ausentismo y rotación (6.1.2.1.3 g)

6

## Planificación

Evaluación de riesgos y oportunidades (6.1.2.2)

La organización debe evaluar los riesgos psicosociales identificados y buscar oportunidades para reducirlos, orientándose a la mejora continua.

- ❖ Proporcionar información sobre el daño potencial (6.1.2.2 a)
- ❖ Comparar grupos con diferente exposición o reporte de peligros psicosociales (6.1.2.2 b)
- ❖ Considerar la interacción de riesgos psicosociales con otros riesgos (6.1.2.2 c)

- ❖ Priorizar peligros según el nivel de riesgo (6.1.2.2 d)
- ❖ Considerar diversidad de la fuerza laboral y contexto organizacional (6.1.2.2 e)
- ❖ Informar sobre medidas de control y oportunidades de mejora (6.1.2.2 f)

6

## Planificación

La organización debe planificar acciones para abordar sus



Riesgos y Oportunidades



Requisitos legales y otros requisitos



Prepararse y responder ante situaciones de emergencia

Además es la manera de :

Integrar esas acciones en los procesos y en el negocio

Evaluar la eficacia de esas acciones

Cuando se planifiquen esas acciones, la organización debe considerar las mejores prácticas, sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y de negocio.



6

## Planificación

### Objetivos para abordar riesgos psicosociales (6.2)

La organización debe establecer objetivos claros y planes de acción para gestionar los riesgos psicosociales, asegurando que se puedan alcanzar y evaluando su eficacia.

- ❖ Establecer objetivos medibles y coherentes con la política de SST (6.2 a)
- ❖ Elaborar e implementar planes para alcanzar esos objetivos (6.2 b)

6

## Planificación

En cada objetivo se debe tener en cuenta



Que se va a hacer

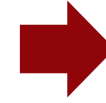
Que recursos se necesitan

Quien será el responsable

Fecha de finalización

Evaluación de resultados

Integración en los procesos



Acciones / metas



Recursos



Responsables del objetivo / acciones / metas



Plazos



Indicadores (u otros métodos de evaluación)



Procesos de negocio

**Apoyo**

**07**

## 7.1

## Recursos

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

No se trata sólo de dotar recursos para llevar a cabo una adecuada “PRL en el ámbito psicosocial” en los puestos, si no para gestionar un sistema de la SST cuyo objetivo primordial es promover y proteger la seguridad y salud de las personas trabajadoras en cuanto al bienestar psicológico de los trabajadores.

### Ejemplos de recursos

- ❖ *Humanos: personal competente en SST, psicología laboral, ergonomía.*
- ❖ *Técnicos: herramientas de evaluación psicosocial, software de encuestas, protocolos de actuación.*
- ❖ *Económicos: presupuesto para formación, campañas de sensibilización, servicios de apoyo, actividades.*
- ❖ *Materiales: espacios adecuados, equipos ergonómicos, entornos saludables.*

## 7.2

### Competencia

- **¿Qué exige la norma?**

La organización debe garantizar que trabajadores, directivos y partes interesadas tengan la **competencia necesaria** (capacidad de una persona para actuar eficazmente en una situación determinada, combinando conocimientos, aptitudes y destrezas) para identificar, prevenir y gestionar los riesgos psicosociales.

- **Aspectos clave (7.2.1):**

- ❖ Desarrollar la **competencia en riesgos psicosociales** y su interacción con otros riesgos.
- ❖ Proporcionar **formación y desarrollo profesional**.
- ❖ Asegurar que los trabajadores conocen los **procesos para informar preocupaciones**.
- ❖ Recurrir a **asesoría externa** si falta conocimiento interno.
- ❖ Evaluar la **eficacia de las acciones formativas**.
- ❖ Considerar diversidad, idioma y nivel de alfabetización de los trabajadores.



¿Para quien se debe asegurar esta **competencia**?

Alta Dirección y los trabajadores con responsabilidad de supervisión/ gestión

Trabajadores que realizan evaluaciones de riesgo, trabajadores que implementan medidas de control y otras intervenciones y los trabajadores que realizan evaluaciones y revisiones del proceso.

## 7.3

### 7.3 Toma de conciencia

- **¿Qué exige la norma?**

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

- Afectar a la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo;
  - Crear o aumentar potencialmente el estigma y/o la discriminación;
  - Reducir los riesgos psicosociales; y
  - Apoyar sus roles y responsabilidades para promover la seguridad y la salud y mejorar el bienestar en el trabajo.
- Aspectos para considerar al **desarrollar toma de conciencia con respecto al riesgo psicosocial** la organización debería tener en cuenta:
    - Apoyo de la alta dirección y **protección contra represalias**.
    - Acciones que pueden tomar los trabajadores y respuesta esperada de la organización.
    - Compartir experiencias y **buenas prácticas**.
    - Integrar la conciencia en **procesos y políticas** (ej.: inducción de nuevos).
    - Uso de **eventos, reuniones y comunicación interna**.
    - Impactos derivados de **cambios en el trabajo**.
    - Identificación y acciones contra **estigma y discriminación**.

**Resultado:** confianza en el sistema de gestión y fomento a la **denuncia de riesgos psicosociales**.

### 7.4

## Comunicación

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

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

### Aspectos que la comunicación debería cubrir:

- Compromiso visible de la alta dirección.
- Oportunidades para que los trabajadores informen, opinen y participen.
- Procesos para gestionar riesgos psicosociales y su eficacia.
- Respuesta a aportes, ideas y preocupaciones.
- Impacto de cambios en el trabajo en la salud, seguridad y bienestar.
- Resultados de auditorías y evaluaciones.

### Además se debería prestar accesibilidad y adaptación , en:

- Uso de diferentes medios (textos, vídeos, audio).
- Traducción a distintos idiomas o formatos según necesidad.
- Información comprensible y utilizable para todos.



### PLAN DE COMUNICACIÓN

- ¿Qué comunicar?
- ¿Cómo comunicar?
- ¿A quien comunicar?
- ¿Cuándo comunicar?

## 7.5

### Información documentada

#### Requisito:

El sistema de gestión de la SST debe incluir **información documentada necesaria** para gestionar eficazmente los riesgos psicosociales.

#### • 7.5.1 Incluye:

- ❖ Procesos de gestión del riesgo psicosocial
- ❖ Roles, responsabilidades y autoridades
- ❖ Evaluaciones de riesgos psicosociales
- ❖ Resultados del seguimiento, evaluación y eficacia de medidas de control
- ❖ La forma en el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos

#### • 7.5.2 Confidencialidad

- ❖ Mantener la **confidencialidad** de la información personal relacionada con riesgos psicosociales.
- ❖ Proteger contra la divulgación de resultados de exposición a peligros psicosociales (información médica, tiempo fuera del trabajo, disposiciones de trabajo flexible).
- ❖ Informar a los trabajadores sobre los **límites de confidencialidad** aplicables.

**Operación**

**08**

## 8.1

### Planificación y control operacional 8.1.1 generalidades (Gestión de riesgos psicosociales)

- **Requisito:**
  - ❖ La organización debería planificar, implementar, controlar y mantener sus procesos para gestionar adecuada y eficazmente los riesgos psicosociales y las nuevas oportunidades
- **Acciones clave:**
  - **Eliminar los peligros y reducir riesgos psicosociales**
    - ❖ *Ajustar tareas, estructuras y procesos a las necesidades de los trabajadores.*
  - **Analizar y evaluar controles existentes** para gestionar los peligros psicosociales y sus efectos en las personas.
    - ❖ *Revisar eficacia de prácticas actuales y apoyo a los trabajadores.*
  - **Diseñar estrategia amplia y sostenible**
    - ❖ *Considerar políticas, recursos, sistemas y operaciones.*
  - **Gestión del trabajo para bienestar**
    - ❖ *Prevenir riesgos psicosociales y promover la salud psicológica.*

## 8.1

### Planificación y control operacional 8.1.1 generalidades (Gestión de riesgos psicosociales)

#### Requisito:

- ❖ La organización debería completar una evaluación de los riesgos psicosociales teniendo en cuenta los controles existentes para:
  - Determinar eficacia de controles existentes.
  - Identificar necesidad de nuevos controles.
  - Aplicar jerarquía de controles para eliminar o mitigar riesgos (siempre que sea posible)
  
- ❖ Al gestionar los riesgos psicosociales, se puede utilizar una combinación de los siguientes niveles de intervención
  - **Primario:** controles a nivel de la organización para prevenir o reducir los efectos nocivos y promover el bienestar en el trabajo;
  - **Secundario:** aumento de los recursos que ayudan a los trabajadores a hacer frente a los riesgos psicosociales por medio de una mayor toma de conciencia y comprensión a través de una formación eficaz y otras medidas apropiadas;
  - **Terciario:** reduciendo los efectos nocivos de la exposición a peligros psicosociales mediante la implementación de programas de rehabilitación y la adopción de otras acciones correctivas y de apoyo post exposición .

### 8.1

#### 8.1.2.1 Medidas de control del riesgo psicosocial (Generalidades)

- **Requisito:** Eliminar peligros y reducir los riesgos psicosociales promueve el bienestar en el trabajo. Existen diversas estrategias para gestionar riesgos psicosociales y promover la SST. Estas estrategias para eliminar peligros, reducir los riesgos psicosociales y promover el bienestar deberían elaborarse en consulta con los trabajadores y, cuando existan, con los representantes de los trabajadores.
- **Objetivo:** Eliminar peligros y reducir riesgos psicosociales para promover el bienestar en el trabajo.
  - ❖ Las estrategias deben elaborarse en consulta con los trabajadores y sus representantes.
- **Incluye medidas preventivas y proactivas para:**
  - ❖ Identificar riesgos psicosociales.
  - ❖ Reducir su impacto en los trabajadores.
  - ❖ Promover un entorno laboral saludable

## 8.1

### 8.1.2.2 Control del riesgo psicosocial relacionado con la organización del trabajo

- **Requisito:** La organización debería implementar medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con la **organización del trabajo**, (tabla 1, norma, punto 6.1.2) En algunos casos, esto requiere del rediseño de los procesos de trabajo, no solamente el ajuste de las tareas.
- **Medidas clave:**
  - ❖ Aumentar el control que los trabajadores tienen sobre la forma en la que realizan su trabajo (trabajo flexible, ritmo, consultas).
  - ❖ Descansos para controlar fatiga y desconexión fuera del horario laboral.
  - ❖ Consulta sobre cambios en el lugar de trabajo y sus efectos.
  - ❖ Definir roles, relaciones y expectativas claras para minimizar la confusión y la ambigüedad.
  - ❖ Priorizar tareas y permitir plazos flexibles.
  - ❖ Asignar tareas según competencias y experiencia.
  - ❖ Promover un mayor apoyo social para aquellos trabajadores que trabajan en remoto, o que pueden tener trabajos aislados. Y en caso de que sea apropiado, limitar el trabajo en remoto y el trabajo aislado.
  - ❖ Mejorar actitudes hacia gestión y notificación de riesgos.
  - ❖ Proveer apoyo práctico en períodos de alta carga de trabajo (por ejemplo, con trabajadores adicionales o más experimentados).

## 8.1

### 8.1.2.3 Control del riesgo psicosocial relacionado con factores sociales

- **Requisito:** La organización debería implementar medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con los factores sociales en el trabajo. *(tabla 2, norma, punto 6.1.2)*
- **Medidas clave:**
  - ❖ Concienciar sobre riesgos psicosociales y formación para denunciarlos.
  - ❖ Fomentar notificación temprana con confidencialidad garantizada.
  - ❖ Establecer medidas de apoyo para trabajadores afectados.
  - ❖ Elaborar políticas sobre comportamientos laborales y gestión de incidentes.
  - ❖ Formación para reconocer primeros signos de estrés.
  - ❖ Acceso a servicios de apoyo, asesoramiento y mediación.
  - ❖ Información sobre derechos y responsabilidades.
  - ❖ Recompensa y reconocimiento de compromiso.
  - ❖ Promover un lugar de trabajo que este libre de violencia/acosos.
  - ❖ Apoyo seguro a víctimas de violencia y acoso. (incluida la violencia de género y el acoso sexual).

### 8.1

#### 8.1.2.4 Control del riesgo psicosocial relacionado con ambiente, equipos y tareas peligrosas

- **Requisito:** La organización debería implementar medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con el ambiente de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas; ,(tabla 3, norma, punto 6.1.2)
- **Medidas clave:**
  - ❖ Proveer y mantener equipos de trabajo adecuados.
  - ❖ Mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo (iluminación, ruido, temperatura).
  - ❖ Aislar o proteger a trabajadores de peligros psicosociales (barreras físicas, etc.).
  - ❖ Uso obligatorio de Equipos de Protección, cuando los riesgos no puedan eliminarse con controles superiores.
- **Nota:** El Equipo de Protección, también puede reducir preocupaciones psicosociales relacionadas con la seguridad y el ambiente laboral.

## 8.1

### 8.1.2.5 Signos de exposición al riesgo psicosocial

- **Requisito:** La organización debería permitir a los trabajadores identificar los signos de exposición a riesgos psicosociales.
- **Indicadores individuales o grupales:**
  - ❖ Cambios de comportamiento y aislamiento social.
  - ❖ Aumento de ausencias o acudir al trabajo enfermo.
  - ❖ Falta de compromiso y energía reducida.
  - ❖ Alta rotación de personal.
  - ❖ Bajo desempeño y falta de cumplimiento de tareas.
  - ❖ Conflictos, falta de cooperación e intimidación.
  - ❖ Incremento de incidentes o errores.
  - ❖ psicosociales relacionadas con la seguridad y el ambiente laboral.

### 8.1

#### 8.1.3 Gestión del cambio

- **Requisito:** Los cambios organizacionales y el trabajo relacionado con ellos pueden influir en los riesgos psicosociales o crear riesgos psicosociales adicionales. La organización debería establecer, implementar y mantener uno o varios procesos para la comunicación y el control de los cambios que puedan afectar a la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo, entre otros:
- Tipos de cambios a considerar:
  - ❖ Objetivos, actividades, procesos de trabajo y liderazgo (incluyendo ubicación, equipos y recursos).
  - ❖ Tareas, organización del trabajo, patrones de turno, flujo de información y condiciones laborales.
  - ❖ Requisitos legales, conocimientos sobre riesgos psicosociales y avances tecnológicos que requieran formación adicional.
- Participación de los trabajadores y sus representantes desde etapas tempranas y a lo largo del proceso para identificar riesgos y ajustar procesos de manera efectiva.

### 8.1

#### 8.1.4 Compras, contratistas y contratación externa

- **Requisito:** La compra de productos y servicios y la contratación externa de actividades pueden afectar a los riesgos psicosociales existentes y crear nuevos riesgos o nuevas oportunidades. Las organizaciones deberían establecer, implementar y mantener uno o varios procesos para controlar los riesgos psicosociales que surjan de la exposición a los peligros relacionados con las compras y la contratación externa, los cuales tienen en cuenta:
  - La organización debe establecer procesos para **controlar los riesgos psicosociales** derivados de compras y contratistas, considerando:
    - ❖ Cómo las compras y entregas impactan horarios, carga de trabajo y necesidades de formación.
    - ❖ Cómo el compromiso de contratistas puede influir en la **cultura del lugar de trabajo** y en los roles y expectativas de los trabajadores.
    - ❖ Cómo la contratación externa de actividades afecta horarios, cargas de trabajo, tareas, supervisión y calidad del trabajo.
    - ❖ Cómo la organización, contratistas y proveedores **gestionan de manera conjunta la salud, seguridad y bienestar** de los trabajadores.

### 8.2

### 8.2 Preparación y respuesta ante emergencia

- **Requisito:** La organización debería tener en cuenta que las emergencias en el lugar de trabajo pueden presentar riesgos psicosociales (por ejemplo, a través del trauma, amenazas a la vida). La exposición a riesgos psicosociales puede también crear situaciones de emergencia (por ejemplo, violencia, amenazas) para otros trabajadores y otras partes interesadas.
- Para asegurar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo y gestionar el riesgo psicosocial ante la ocurrencia de una emergencia (por ejemplo, un desastre natural, enfermedades infecciosas emergentes, el suicidio de un compañero, incidentes, crisis, terror, amenazas, robos, despidos, cierres, incendios), la organización debería:
  - ❖ Reconocer la amplia gama de situaciones de emergencia que afectan la salud psicológica, seguridad y bienestar.
  - ❖ Preparar cuidados adecuados dentro de la respuesta planificada a emergencias.
  - ❖ Establecer prioridades para responder a las necesidades de trabajadores y partes interesadas.
  - ❖ Utilizar trabajadores competentes, servicios de emergencia o especialistas y buscar asesoramiento adicional según sea necesario.

### 8.3

### 8.3 Rehabilitación y retorno al trabajo

**Requisito:** La organización debería diseñar e implementar programas apropiados de rehabilitación y de retorno al trabajo

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

- **Elementos clave del programa:**

- ❖ Acceso a servicios de salud laboral y asesoramiento confidencial
- ❖ Ajustes laborales razonables durante el retorno
- ❖ Supervisión competente por parte de la dirección
- ❖ Monitoreo continuo de riesgos y eficacia del programa
- ❖ Consulta con profesionales de salud laboral y partes interesadas

- **Ejemplos de medidas:**

- ❖ Sesiones informativas y servicios de mediación/confidenciales
- ❖ Adaptación de tareas, relaciones y supervisión
- ❖ Evaluación de nuevos riesgos durante el retorno
- ❖ Fomento de un ambiente de apoyo, respeto y confidencialidad

# Evaluación del desempeño

09

## 9.1

### Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.1)

- **Requisito:** La organización debería establecer e implementar un enfoque sistemático para el seguimiento y la medición de las actividades relacionadas con la gestión del riesgo psicosocial y el desempeño del sistema de gestión de la SST.
- **Elementos clave:**
  - ❖ Determinar el grado de cumplimiento de la política y objetivos
  - ❖ Proporcionar datos sobre actividades de SST y riesgos psicosociales
  - ❖ Evaluar si los procesos y controles funcionan eficazmente
  - ❖ Facilitar la toma de decisiones para mejorar la salud, seguridad y bienestar
  - ❖ Comprobar el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos
  - ❖ Medir el desempeño del sistema de gestión de riesgos psicosociales
- **Consideraciones:**
  - ❖ Desarrollo de indicadores cualitativos y cuantitativos
  - ❖ Participación de trabajadores y representantes
  - ❖ Confidencialidad de la información personal

## 9.1

### Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.2)

- **Requisito:** La organización debería mantener, hacer seguimiento, revisar y modificar, según sea necesario, las medidas de control de los riesgos psicosociales para asegurar que sigan siendo eficaces. Las revisiones deberían realizarse:
- **Situaciones que requieren revisión:**
  - ❖ Identificación de nuevos peligros o riesgos
  - ❖ Controles existentes insuficientes para minimizar riesgos
  - ❖ Cambios significativos en el lugar de trabajo (sistemas, ambiente, tareas)
  - ❖ Solicitudes de revisión por parte de trabajadores o representantes
- **Prácticas clave:**
  - ❖ Conservar información documentada de resultados y evaluaciones
  - ❖ Establecer y monitorizar indicadores clave de desempeño (KPIs)
  - ❖ Analizar datos históricos y actuales para identificar tendencias y mejoras futuras
- **Beneficio:**

Permite ajustes proactivos y mejora continua del sistema de gestión de riesgos psicosociales.



CUADRO DE INDICADORES

### 9.2

### Auditoría interna

**Requisito:** La organización debería:

- ❖ Realizar auditorías internas a intervalos planificados que incluyan la consideración de los riesgos psicosociales;
- ❖ Utilizar los resultados para evaluar la eficacia de la gestión de los riesgos psicosociales;
- ❖ Identificar las brechas en el desempeño para identificar las oportunidades para la mejora continua de la gestión de los riesgos psicosociales.

• **Programa de auditoría interna:** La organización debe: (indicado en ISO 45001, punto mas completo que 45003).

- ✓ *Planificar, establecer, implementar y mantener programas de auditoria, que incluyan los métodos, las responsabilidades, la consulta, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados y los resultados de las auditorias previas.*
- ✓ *Definir los criterios y alcance para cada auditoría.*
- ✓ *Seleccionar auditores y llevar a cabo auditorias para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso.*
- ✓ *Asegurarse de que los resultados de las auditorias se informan a los directivos pertinentes, asegurarse de que se informa de los hallazgos de la auditoria pertinentes a los trabajadores y, cuando existan, a los representantes de los trabajadores y a otras partes interesadas pertinentes.*
- ✓ *Tomar acciones para abordar las NC y mejorar continuamente el desempeño del SST.*
- ✓ *Implantación del programa de auditoria y resultados: INFORMACIÓN DOCUMENTADA.*

## 9.3

### Revisión por la dirección

- **Requisito:**

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

#### 9.3.1 Revisión por la Dirección

- Alta dirección asegura revisión regular de:
  - ❖ Gestión del riesgo psicosocial.
  - ❖ Cumplimiento de la política y objetivos.
  - ❖ Eficacia general de las actividades.
- Debe basarse en resultados de seguimiento y medición.
- Salida: decisiones basadas en evidencias y mejora continua.

#### 9.3.2 Entradas a la Revisión

- ❖ Auditorías y cumplimiento legal.
- ❖ Participación y consulta de trabajadores.
- ❖ Datos de desempeño en riesgo psicosocial.
- ❖ Datos de SST y programas de apoyo.
- ❖ Estado de incidentes, acciones correctivas y preventivas.
- ❖ Comunicación de resultados a trabajadores y partes interesadas.

**Mejora**

**10**

## 10.1

## Generalidades

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

**La organización debería considerar:**

- ❖ Resultados de evaluaciones del desempeño.
- ❖ Informes de incidentes y no conformidades.
- ❖ Consultas y recomendaciones de los trabajadores/representantes.
- ❖ Resultados de auditorías.
- ❖ Revisiones por la dirección.

**Punto clave:** No basta con recopilar datos, hay que **evaluar la eficacia** de las acciones de mejora implementadas.

### 10.2

### Incidentes, no conformidades y acciones correctivas

#### Requisito:

La organización debería:

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

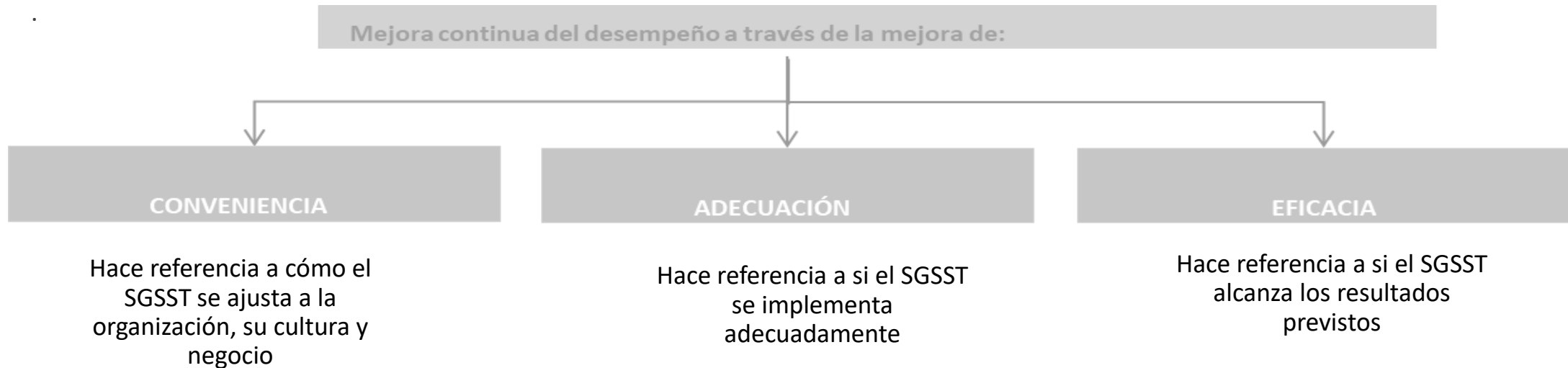
**NOTA:** Se produce una no conformidad cuando hay una falta de conformidad real o potencial para los requisitos del sistema de gestión de la SST de la organización. Un incidente ocurre cuando hay una lesión o un deterioro real o potencial de la salud de un trabajador.

## 10.3

## Mejora continua

### La organización debería:

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





## Your worldwide OHSE & Sustainability Partner

Josep Tarradellas 8-10, 7<sup>o</sup> 4<sup>a</sup>. 08029 Barcelona · T. 933 210 888

C/ Del Buen Gobernador, 16. 28027 Madrid · T. 915 713 508

[fullaudit@fullaudit.es](mailto:fullaudit@fullaudit.es)

[www.fullaudit.es](http://www.fullaudit.es)



**Mónica Saiz Serna**

OHSE LEAD AUDITOR

FULL AUDIT, S.A

[msaiz@fullaudit.es](mailto:msaiz@fullaudit.es) / 638 932 212