

Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía

LARPSICO | Universidad de Jaén

FICHA CIENTÍFICO-TÉCNICA PREVENTIVA

Colección #01/2021

La salud psicosocial en el trabajo y equidad de género:
nuevos marcos, nuevas prácticas

Gestión de los riesgos psicosociales laborales: nueva norma ISO 45003

*Occupational health and
safety management:
new ISO 45003 standard*

*Ramón Ferrer
Universidad de Barcelona*



Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

INSTITUTO ANDALUZ DE PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES



**LABORATORIO
OBSERVATORIO**

del IAPRL



**Universidad
de Jaén**

**Gestión de
los riesgos
psicosociales
laborales:
nueva norma
ISO 45003**

*Occupational health and
safety management:
new ISO 45003
standard*

SUMARIO

1. Introducción: la norma ISO 45003. 2. ¿Por qué era necesaria la ISO 45003? **3. La norma ISO 45003: Generalidades.** 4. El contexto de la organización. **5. La planificación.** 6. Gestión del riesgo psicosocial. **7. Revisión de la gestión.** 8. La mejora. **9. Referencias.**

Palabras clave: auditoría, bienestar en el trabajo, riesgos psicosociales, seguridad y salud laboral

Keywords: audit, occupational health and safety, psychosocial risks, well-being at work

1.

Introducción: la Norma 45003

El 8 de junio de este año se aprobó la norma ISO 45003: “Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Seguridad y salud psicológicas en el trabajo. Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales”, de la que se publicó su traducción al español (UNE-ISO 45003) el mes de Diciembre del 2021, realizada 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 la que participaron representantes de organismos nacionales de normalización y del sector empresarial de Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay. También colaboraron el COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y el INLAC (Instituto Latinoamericano de la Calidad). La norma UNE ha sido elaborada por el comité técnico CTN 81 (Seguridad y salud en el trabajo), cuya secretaría desempeña el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El registro para la elaboración de la norma tuvo lugar en agosto del año 2018, y su elaboración se llevó a cabo en un grupo de trabajo compuesto por 136 expertos internacionales (3 representantes por parte de España, uno de los cuáles actuaba en representación del Comité Técnico de Normalización 81 de la UNE, compuesto por 25 expertos), con un total de 41 países, además de seis organizaciones internacionales. Las diversas reuniones de trabajo fueron tanto presenciales como telemáticas, una vez declarada la pandemia.

Sus antecedentes se sitúan en la PAS 1010 (2011) *Guidance on the management of psychosocial risks in the workplace* (BSI) de Gran Bretaña y en la CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013 *Psychosocial health and safety in the workplace – Prevention, promotion, and guidance to staged implementation* de Canadá.

Con esta norma se pretende conseguir centros de trabajo seguros y saludables, mejorando la salud mental y la seguridad en los puestos de trabajo, mediante directrices para gestionar los riesgos psicosociales.

Gestión de los riesgos psicosociales laborales: nueva norma ISO 45003

Occupational health and
safety management:
new ISO 45003
standard

2.

¿Por qué era necesaria la ISO 45003?

Hasta el momento no existía una norma, a nivel mundial, que orientara de forma práctica sobre la gestión de la salud psicológica en el trabajo. No es sencillo definir estándares para la gestión de los riesgos psicosociales, en tanto que sí lo ha sido, quizás por su longeva tradición, centrarse en los factores de origen físico o higiénico. Para evaluar los parámetros de índole física se dispone de indicadores cuantificables, relativamente sencillos de medir, y sobre los que no es muy complejo actuar. En la actualidad, pocas organizaciones incluyen programas para gestionar la salud psicosocial en sus planes estratégicos.

Los factores de índole psicosocial, cuando son desfavorables, pueden generar la aparición de comportamientos y actitudes inadecuadas en entorno laboral, que ocasionarán daños en la salud de su personal, entorno y la propia organización.

Por otra parte, complementa la norma ISO 45001 de gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SST), aunque también puede resultar de utilidad para aquellas organizaciones que no la tengan implementada. Como remarca esta norma, la organización es responsable de la SST de sus empleados/as, así como de otras personas afectadas por sus actividades, incluyendo la promoción y protección de su salud física y psicológica.

Así mismo, la prolongada situación de pandemia ha generado cambios en las actitudes del personal laboral que están repercutiendo significativamente en los factores de índole psicosocial (la norma ISO 45005 apareció, de forma urgente, para considerar estos cambios).

La norma aporta información para ayudar en la identificación de los riesgos psicosociales que pueden afectar al personal laboral, así como ejemplos de acciones efectivas para gestionarlos y mejorar su bienestar.

3.

La norma ISO 45003: Generalidades

La norma menciona en muchas ocasiones los *peligros psicosociales*, que pueden estar presentes en todos los sectores y organizaciones, derivados del formato en que se organiza el trabajo, incluyendo los factores sociales y su entorno ambiental. Pueden presentarse combinados entre sí e influir, y ser influidos a su vez, por otros peligros.

Riesgos psicosociales, derivados de la probabilidad de exposición a esos *peligros psicosociales*, que pueden generar problemáticas en la salud, seguridad y bienestar individuales, y en el adecuado funcionamiento de las organizaciones. Los riesgos psicosociales afectan tanto a la seguridad y salud psicológicas como a la salud, seguridad y bienestar en el trabajo en general. Los riesgos psicosociales también están asociados a los costes económicos para las organizaciones y la sociedad.

Es fundamental que los riesgos psicosociales se gestionen conjunta y coherentemente con el resto de riesgos de la SST. Por ello, no puede depender exclusiva, o aisladamente, de un departamento de prevención de riesgos laborales o de un departamento de recursos humanos, por ejemplo.

El éxito en la gestión de los riesgos psicosociales depende de la participación y el compromiso de todos los niveles y funciones de la organización, especialmente de su alta dirección, en todas las etapas del proceso global para promover y preservar la salud laboral. Recordemos que las organizaciones son responsables de la identificación de los riesgos laborales y de su eliminación o minimización. El objetivo es, pues, que la gestión de riesgos psicosociales tenga un **enfoque estratégico en la organización**, y no sólo desde el departamento de recursos humanos y/o el servicio de prevención de riesgos laborales.

**Gestión de
los riesgos
psicosociales
laborales:
nueva norma
ISO 45003**

Occupational health and
safety management:
new ISO 45003
standard

Así mismo, en el documento se menciona en diversas partes el término *bienestar en el trabajo*, concepto que no se contemplaba en otros estándares.

Bienestar en el trabajo, definido como el cumplimiento de las necesidades y expectativas físicas, mentales, sociales y cognitivas del trabajador/a relacionadas con su trabajo, que la organización debe así mismo promover.

Entre las expectativas, aparecen factores tales como la seguridad en el empleo, financiera, el apoyo social, el reconocimiento de sus aportaciones, la igualdad de trato y el crecimiento personal.

4.

El contexto de la organización

Entre otros elementos de carácter general, la norma menciona que la organización debe determinar cómo utilizará la evaluación de riesgos psicosociales para elaborar planes de acción eficaces.

Así mismo, la organización debe considerar el tipo de contrato de trabajo, la edad de su personal, los cambios tecnológicos que van apareciendo, su cultura originaria y la región geográfica en la que se ubica. A nivel interno se mencionan, entre otras cuestiones, el estilo de gestión, especialmente en lo que hace referencia a su nivel de compromiso en relación a la salud psicológica, seguridad y bienestar en el trabajo, y un elemento que nos parece de singular importancia: la competencia de su personal para identificar los riesgos psicosociales y gestionarlos.

También merece destacarse la consideración de aquellas personas que ejercen sus tareas sin una ubicación fija, a distancia, de forma aislada, que tanto ha aumentado en estos últimos años, y que parece se va a mantener de forma permanente en algunos casos. En general, pero especialmente en estas situaciones, se debe considerar la adecuación y disponibilidad de los recursos que se han determinado en su caso.

Desde los estamentos superiores de la organización debe asumirse el liderazgo de la gestión de los riesgos psicosociales, que implicará a todo el personal. Para ello debe demostrarse, no únicamente mencionarse, este compromiso. ¿Cómo hacerlo?: por ejemplo, incluyendo la gestión de estos riesgos en los planes estratégicos y sistemas de la organización, alentando y apoyando a los trabajadores/as en su participación activa, protegiéndolos/as ante posibles amenazas o represalias derivadas de la información de incidencias, riesgos o necesidades, poniendo a su disposición los recursos necesarios, generando mecanismos de retroalimentación de la eficacia de esta gestión, etc. El establecimiento de un marco referencial, comunicado a todo el personal y revisado periódicamente, permitirá la evaluación de la consecución de los objetivos al respecto.

Al abordar la política sobre SST la norma presenta, a nuestro entender, una incertidumbre, al proponer que la organización determine la necesidad de una consideración separada en lo que se refiere a la gestión de los riesgos psicosociales, en tanto que en otros apartados se aconseja una gestión holística de la SST.

**Gestión de
los riesgos
psicosociales
laborales:
nueva norma
ISO 45003**

*Occupational health and
safety management:
new ISO 45003
standard*

5.

La planificación

Destaca en este apartado la consideración sobre la necesaria comprensión, por parte de la organización, de los factores psicosociales subyacentes que pueden generar riesgos, y por tanto daños en la salud, de forma previa a la propuesta de medidas de control sobre ellas. Puede parecer una obviedad, pero en muchos casos se observa que las medidas propuestas se limitan a “informar y formar”, prescriptivo legalmente antes de que una persona empiece a ejercer sus tareas, o en el caso de modificación de éstas, como único aspecto preventivo a implementar. Además, se recomienda el establecimiento de procesos continuos de identificación de riesgos, y no únicamente en el caso de modificación de los procesos y procedimientos.

Estos peligros pueden incluir aspectos relativos a la organización del trabajo (roles, autonomía, carga, ritmo, horarios, etc.), los factores sociales que los envuelven (relaciones, liderazgo, reconocimiento, apoyo, supervisión, compatibilidad, violencia, etc.), ambiente (equipos, etc.).

En los más de sesenta riesgos, divididos en veinte categorías, plasmados en la norma a modo de ejemplo, figuran:

Aspectos organizativos

- Roles y expectativas.
- Autonomía.
- Demandas de la tarea.
- Cargas y ritmos.
- Horarios.
- Gestión de los cambios.
- Trabajo remoto y/o aislado.
- Temporalidad contractual.

Factores sociales

- Cultura de la organización.
- Apoyo, reconocimiento y desarrollo de carreras.
- Liderazgo y supervisión.
- Relaciones interpersonales.
- Violencia en el trabajo.
- Relación entre vida personal y laboral.

Equipos de trabajo, entorno y seguridad

- Disponibilidad y mantenimiento de equipos y herramientas.
- Espacios, confort térmico, acústico y visual.

En el proceso de planificación, la organización debe tomar en consideración los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales, que a menudo interactúan entre sí y con otros tipos de peligros, para comprender su naturaleza y causas subyacentes.

En definitiva, deben diseñarse y gestionarse el trabajo considerando la prevención de riesgos de origen psicosocial, al igual que se debe efectuar con todo tipo de riesgos para la salud del personal, mediante una estrategia a largo plazo, como propone la ISO 45001.

**Gestión de
los riesgos
psicosociales
laborales:
nueva norma
ISO 45003**

Occupational health and
safety management:
new ISO 45003
standard

5.1. ¿Cómo identificar los riesgos psicosociales?

Existen diversos procedimientos e instrumentos para llevar a cabo la identificación de los riesgos psicosociales, empleando metodologías tanto cualitativas como cuantitativas que, en determinadas circunstancias, pueden ser complejas y precisar, por tanto, de conocimientos y asesoría especializados.

Entre otros, la norma menciona:

- la revisión de los datos preexistentes, tales como informes de riesgos, estadísticas de salud, reclamaciones, absentismo, incidentes, accidentes, etc.)
- los análisis de tareas y la ejecución de éstas, con inspecciones u observaciones sobre su desarrollo.
- las consultas al personal, y otras partes que interactúen con la organización, bien sean llevadas a cabo de forma documentada o simplemente verbal.
- las auditorías periódicas, que pueden incorporar entrevistas, cuestionarios estandarizados, *checklists*, grupos de discusión, etc.

En este apartado, y desde una perspectiva crítica en relación a la norma, no podemos dejar de señalar ciertos elementos que quizás mejorarían y ayudarían a las personas que la quieran implementar o valorar dicha implementación:

- Se echa en falta la mención específica de los aspectos psicométricos (fiabilidad, validez y baremación) de los instrumentos a emplear, que podrían describirse más ampliamente.
- En las versiones o traducciones orientadas a distintos países, creemos que sería de utilidad un listado de instrumentos que presenten buenas características psicométricas.
- Convendría indicar que la metodología empleada debería ser compatible con el estándar ISO 10667 ("Prestación de servicios de evaluación. Procedimientos

y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y organizacionales" (2011, 2013 versión española)).

- Así mismo, sería interesante abordar con mayor profundidad los aspectos relativos a la diversidad (edad, género, origen, cultura, discapacidad, ...), cuando se plantean los procedimientos de evaluación.
- Y, aunque ya se ha mencionado, enfatizar la participación en los procesos de evaluación, de profesionales de la salud y/o la evaluación, con experiencia en el mundo laboral, caso que organización carezca de ellos/as.

5.2. ¿Para qué?

Fundamentalmente para la eliminación de peligros o la minimización y control de los riesgos, orientándose hacia la mejora continua. Por tanto, el proceso de evaluación debería proporcionar información sobre los daños potenciales, considerando la interacción entre los riesgos psicosociales y de éstos con otros peligros identificados, provenientes de otras áreas de la SST, y ayudar en su priorización, en base a los niveles de riesgo.

Además, debería proporcionar orientaciones sobre las intervenciones a realizar y las oportunidades de mejora.

Estos objetivos deben ser evaluables y coherentes con la política general de la organización.

Para comunicar así mismo, por parte de la organización, a su personal y otras partes interesadas, información comprensible y utilizable sobre los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos, los resultados de las evaluaciones y, en su caso, las medidas de control que se vayan a implementar y su eficacia, una vez puestas en marcha. Todo ello manteniendo la confidencialidad y el anonimato prescritos legalmente, que por otra parte favorecen la participación en estos procesos.

**Gestión de
los riesgos
psicosociales
laborales:
nueva norma
ISO 45003**

*Occupational health and
safety management:
new ISO 45003
standard*

6.

Gestión del riesgo psicosocial

En relación a la organización del trabajo puede que el reajuste de tareas no sea suficiente, y deban rediseñarse los procesos de trabajo. Algunas de las medidas a adoptar, en este caso, podrían relacionarse con la gestión de pausas y descansos, incrementando la autonomía del personal en la realización de sus tareas, definir clara y comprensiblemente los roles, ajustando las supervisiones para que sirvan como retroalimentación eficaz y constructiva, implementando un sistema de notificación de los riesgos, etc.

En relación a los factores sociales, las medidas a implementar pueden incluir el aumento de la concienciación sobre los riesgos, cómo identificarlos y cómo informar sobre ellos de forma temprana, proporcionar información sobre derechos y responsabilidades, apoyo a quienes estén experimentando efectos negativos por exposición a peligros psicosociales, etc. Muchos de estos puntos son los que, desde otras fuentes, se deben plasmar en un protocolo de conducta.

En relación al ambiente de trabajo, los equipos y tareas que puedan presentar peligro para la integridad física y mental, la presencia de equipos apropiados y bien mantenidos, cuidar del entorno visual, acústico, térmico, higiénico, etc., con equipos de protección personal adecuados y eficaces ante riesgos que no puedan minimizarse, serán medidas que reducirán las preocupaciones del personal.

Todo ello en consulta con el personal y, cuando exista, con su representación social.

6.1. Signos de exposición

Las organizaciones tienen la responsabilidad de identificar los peligros, y minimizar los riesgos asociados. La participación de su fuerza de trabajo, en todas las fases del proceso, es crítica para el éxito en su gestión. ¿Cómo identificar los signos de exposición a riesgos psicosociales?. La norma presenta diversos ejemplos, a ni-

vel individual y grupal, entre los que se mencionan: incrementos en absentismo y/o presentismo, solicitudes de cambio de sección o departamento, conflictos, incidentes, accidentes, y decrementos en productividad y/o calidad de las tareas, etc.

Así mismo, los cambios organizacionales (algunos pueden derivar de la modificación de requisitos legales desde fuera de la organización, de la contratación externa de productos y servicios, etc.) pueden generar riesgos psicosociales y, por tanto, deben prevenirse mediante adecuados procesos de comunicación, información, formación y participación del personal.

Las situaciones de emergencia son otro elemento que puede generar daños en la salud psicológica de las personas. No se trata únicamente de incendios, desastres naturales o enfermedades infecciosas de aparición súbita e inesperada, previstos en planes de emergencia, evacuación o control higiénico, sino de exposición a situaciones de violencia, recortes de plantilla, etc., para las que la organización debe prevenir un cuidado apropiado, planificando su respuesta, y buscando asesoramiento adicional, si fuera necesario.

Uno de estos elementos deriva de la rehabilitación y el retorno al puesto de trabajo del personal que se haya ausentado debido a las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. En estos casos es fundamental dar una respuesta temprana y apoyo social, dado que el retorno probablemente implicará una nueva exposición al entorno que generó la baja. Reajustar las tareas, optimizar la interacción social, los procesos de supervisión, etc., serán algunos de los factores a considerar, sin importar las razones de la ausencia.

**Gestión de
los riesgos
psicosociales
laborales:
nueva norma
ISO 45003**

*Occupational health and
safety management:
new ISO 45003
standard*

7.

Revisión de la gestión

La norma enfatiza el deber de implementar un procedimiento para el seguimiento y la evaluación, cualitativa y cuantitativa, de la gestión de los riesgos psicosociales, que podría formar parte del sistema de revisión general de la SST en la organización.

En el caso de los factores de ámbito psicosocial, los signos de exposición pueden ser un buen punto de anclaje del procedimiento, así como valorar la eficacia de la gestión, y generar una base sobre la que decidir mejoras, y no fundamentarse únicamente en el cumplimiento de los requisitos legales y otros a los que se haya suscrito la organización. Este proceso puede utilizarse, a su vez, para identificar nuevos peligros o riesgos, adecuar las medidas ya implementadas, anticipar las consecuencias de cambios en los sistemas de trabajo, etc. También puede activarse la revisión ante la solicitud del personal o sus representantes, y no sólo en base a auditorías internas, con intervalos *ad hoc*.

Evidentemente todo este proceso debe documentarse y conservarse, para poder estudiar y valorar longitudinalmente el desarrollo de la gestión.

Todos estos procesos deben revisarse desde los estamentos directivos, para evaluar el cumplimiento de la política organizacional en SST, identificando oportunidades de mejora.

8.

La mejora

Para la mejora continua y sostenible del sistema de gestión de la SST, y de los factores psicosociales en particular, se recomienda que la organización considere las auditorías, los informes de incidentes, las estadísticas de productividad, las consultas del personal y su representación, entre otros elementos. Para ello debe tener, o crear, un proceso específico que aborde los incidentes y las no conformidades con su sistema de gestión de la SST, en especial en lo que hace referencia a las comunicaciones que reciba sobre ellos, cuidando la confidencialidad, y respondiendo de forma eficiente, y eficaz.

Evaluar las oportunidades de cambio, priorizando las que presenten mayor potencial de mejora de la SST, debe ser uno de los objetivos básicos de cualquier organización, contribuyendo a la sostenibilidad de la salud psicosocial. Tanto ésta, como su personal, tienen la responsabilidad compartida de promover, mantener y mejorar la salud, seguridad y el bienestar en el trabajo.

Conviene avanzar, desde una visión a corto plazo y con reducida capacidad de maniobra, a una visión holística y estratégica.

**Gestión de
los riesgos
psicosociales
laborales:
nueva norma
ISO 45003**

*Occupational health and
safety management:
new ISO 45003
standard*



Referencias

CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013. (2013). *Psychosocial health and safety in the workplace – Prevention, promotion, and guidance to staged implementation*. National Standard of Canada. Canadian Standards Association (CSA Group), Bureau de normalisation du Québec (BNQ), Mental Health Commission of Canada y Standards Council of Canada. Québec, Mississauga, Calgary and Ottawa: Canada.

ISO 10667 (2011) (versión española: 2013). Prestación de servicios de evaluación. Procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y organizacionales. Parte 1: Deberes del cliente; Parte 2: Deberes del proveedor de servicios.

ISO 45003 (2021) (es). Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Seguridad y salud psicológicas en el trabajo. Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales.

ISO/PAS 45005 (2020). Occupational health and safety management - General guidelines for safe working during the COVID-19 pandemic.

PAS 1010 (2011). *Guidance on the management of psychosocial risks in the workplace*. London: BSI Group.

UNE-ISO 45001 (2018) (es). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Requisitos con orientación para su uso.

UNE-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.