PERÚ Ministerio de la Producción

INACAL Instituto Nacional de Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

NTP-ISO 45003:2022

gob.pe/inacal/

Ing. Betzabé Mónica Espinoza Mucha

-Vice presidente del comité de Salud y seguridad ocupacional.
-Auditor acreditado por el Ministerio de Trabajo
-Auditor de GAEC AUDITORIA Y CONSULTORIA S.A.C.

CONTENIDO

01 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

02 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

03 TERMINO Y DEFINICIONES

04 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

05 LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

INACAL PERÚ

CONTENIDO

06 PLANIFICACIÓN

07 APOYO

08 OPERACIONES

09 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

10 MEJORA

INACAL PERÚ

INACAL PERÚ

01

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

NTP-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

Esta Norma Técnica Peruana 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 colaboradores 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 seguro y saludable.

INACAL PERÚ

02

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

INACAL PERÚ

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

NOTA NACIONAL: La NTP-ISO 45001:2018 es equivalente a la ISO 45001:2018.

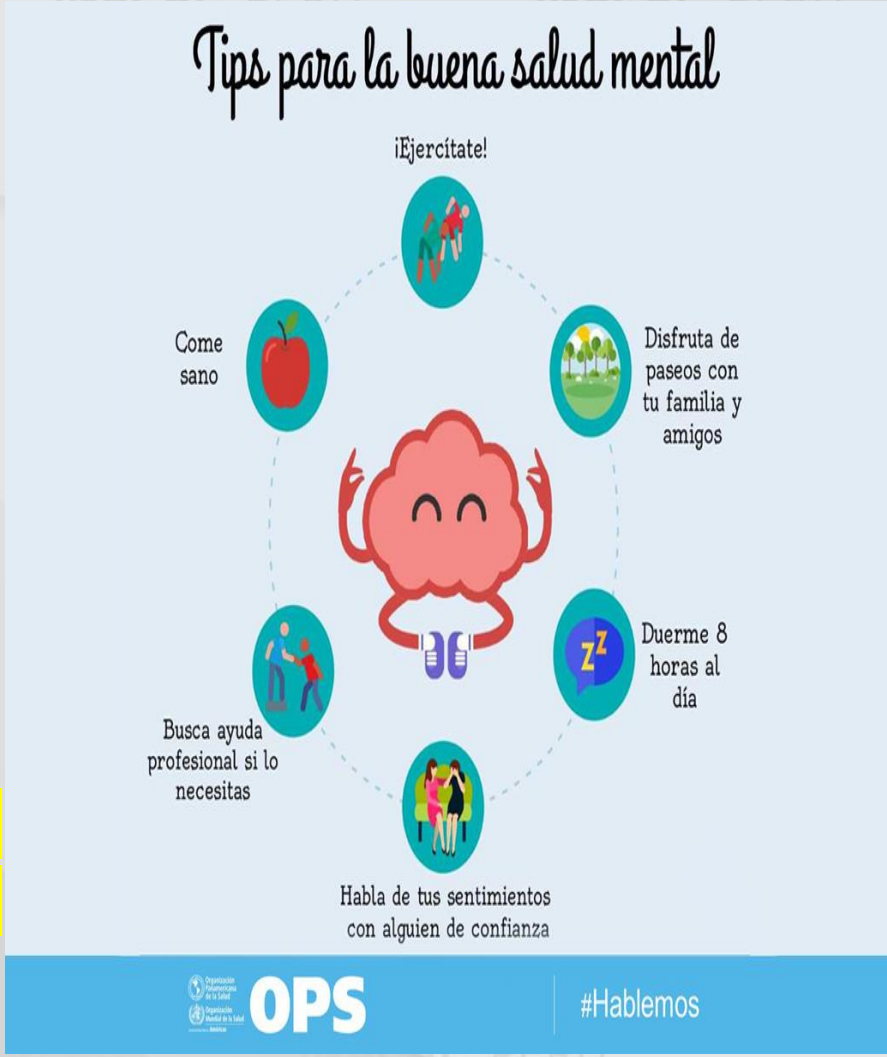
INACAL PERÚ

03

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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**". Estos términos se consideran intercambiables y con el mismo significado.

Los **resultados negativos para los trabajadores** pueden incluir una salud deficiente **y condiciones asociadas** (**enfermedades cardiovasculares, trastornos musculo esqueléticos, diabetes, ansiedad, depresión, trastornos del sueño**) y conductas no saludables asociadas (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.



INACAL PERÚ

INACAL PERÚ

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

LOS PELIGROS DE NATURALEZA PSICOSOCIAL

- Aspectos de la organización del trabajo
- Factores sociales en el trabajo
- El ambiente de trabajo
- Los equipos y las tareas peligrosas.

3.2 Bienestar en el trabajo

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

04

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

4.1.1 Generalidades

4.1.2 **Cuestiones externas** (Amenazas y Oportunidades)

- La **cadena de suministro en la que opera la organización**, ya que esta puede afectar a los peligros psicosociales y sus riesgos asociados.
- Las **relaciones con los contratistas**, subcontratistas, **proveedores**.
- El **compartir** los lugares de trabajo, recursos y equipos con otras partes.
- Los **requisitos de los** consumidores/**clientes** pueden afectar los peligros psicosociales a través de la violencia, el acoso, la presión del tiempo

INACAL PERÚ

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

4.1.3 Cuestiones internas (por ejemplo: fortalezas y debilidades)

-**Estructura** de la organización, la asignación de **roles** y **responsabilidades**.

-Nivel de **compromiso y dirección** de la organización con respecto a la salud psicológica, la seguridad y el bienestar en el trabajo.

-**Características de los trabajadores** y la **fuerza de trabajo** (por ejemplo, género, edad, origen étnico, religión, discapacidad, idioma, alfabetización y conocimientos matemáticos.

-**Ubicaciones de trabajo** (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).

INACAL PERÚ

INACAL PERÚ

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

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.

Partes interesadas internas
Partes interesadas externas
Proveedores
Empleados
Sociedad
Gerentes
Empresa
Gobierno
Propietarios
Acreedores
Clientes

INACAL PERÚ

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST

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.

- Procesos que desarrolla la organización
- Ubicación de las sedes y forma de trabajo
- Naturaleza del negocio
- Requisitos de la norma ISO
- Contexto interno y externo

INACAL PERÚ

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**.

Se debe implementar todos los elementos del sistema de gestión.

INACAL PERÚ

INACAL PERÚ

POLITICA Y OBJETIVOS

GESTION DE RIESGOS

REQUISITO LEGALES

PROGRAMAS ANUALES

COMPETENCIAS, CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO

MONITOREO Y EVALUACION (Evaluación Psicológica, Monitoreo Psicosocial, Inspecciones y supervisión, etc)

INCIDENTES , ACCIDENTES (INVESTIGACIONES)

PREPARACION Y RESPUESTA A EMERGENCIAS

COMITÉ SST

INFORMACION DOCUMENTADA

AUDITORIAS

REVISION POR LA DIRECCION

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

05

LIDERAZO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

5.1 Liderazgo y compromiso

a) **demostrar liderazgo y compromiso** con la gestión del riesgo psicosocial y promover el bienestar en el trabajo;
b) identificar, hacer seguimiento y ser consciente de sus **roles y responsabilidades con respecto a la gestión de los riesgos psicosociales**;
c) determinar los **recursos necesarios** y ponerlos a disposición de manera oportuna y eficiente;
d) reforzar la **sostenibilidad de la gestión del riesgo psicosocial** incluyéndola en los planes estratégicos y en los sistemas, procesos y estructuras de elaboración de informes existentes;
e) **proteger a los trabajadores de las represalias y/o de amenazas de represalias** por informar sobre incidentes, peligros, riesgos y oportunidades;
f) **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;
g) 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;
h) **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;
i) **eliminar las barreras** que puedan **limitar la participación** de los trabajadores y animar a mejorar su participación;

INACAL PERÚ

5.2 Política de la SST

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

- Asegurar de que se incluya 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 (por ejemplo: contar con políticas internas para **prevenir y sancionar el hostigamiento sexual**. (DS N° 014-2019-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27942)
- Considerar la forma en que otras políticas (por ejemplo, la de recursos humanos, la de responsabilidad social de las empresas) apoyan y son consistentes con la política de la SST para lograr objetivos comunes

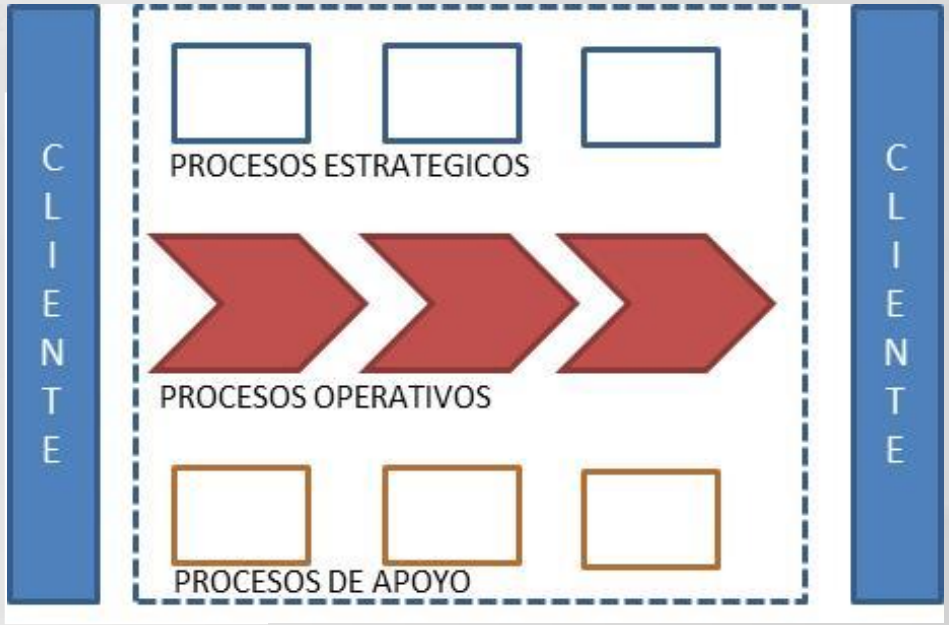
5.2.2 La política de la SST debería:

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

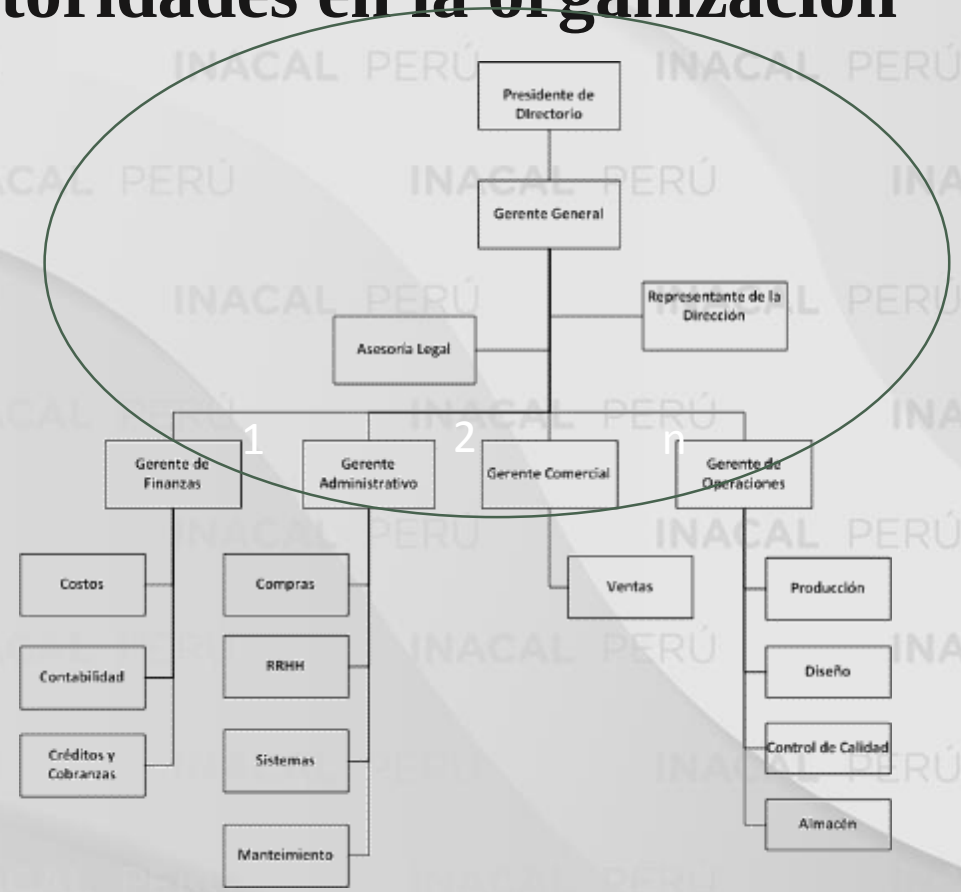
INACAL PERÚ

MAPA DE PROCESOS VS ORGANIGRAMA

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización



MAPA DE PROCESOS



ORGANIGRAMA

INACAL PERÚ

5.4 Consulta y participación de los trabajadores

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

a) proporcionar oportunidades de retroalimentación a los trabajadores para ayudar a la organización a determinar la eficacia de la gestión de los riesgos psicosociales;

b) animar la participación y el compromiso, por ejemplo, en un comité de seguridad y salud o redes de apoyo entre pares, si es apropiado al tamaño y al contexto de la organización.

Aumentar su motivación y su compromiso para contribuir a lugares de trabajo psicológicamente saludables y seguros.

INACAL PERÚ

INACAL PERÚ

06

PLANIFICIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

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

a) los peligros psicosociales;

b) la prevención de lesiones y deterioros de la salud;

c) las estrategias para que los trabajadores retornen al trabajo

d) las oportunidades de mejora que incluyan la promoción del bienestar en el trabajo;

e) el desarrollo, la revisión y el mantenimiento de sistemas, procesos y estructuras de presentación de informes pertinentes para la gestión del riesgo psicosocial.

INACAL PERÚ

6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades

6.1.2.1.1 La organización debería:

a) comprender las fuentes subyacentes del daño antes de considerar las medidas de control a fin de mejorar la eficacia de las actividades de gestión del riesgo psicosocial;

b) establecer, implementar y mantener procesos continuos y proactivos de identificación de peligros.

INACAL PERÚ

6.1.2.1.2 La organización debería identificar los peligros de naturaleza psicosocial

Estos pueden incluir:

a) los aspectos sobre cómo está organizado el trabajo (por ejemplo, véase la Tabla 1);

a) los factores sociales en el trabajo (por ejemplo, véase la Tabla 2);

a) el ambiente de trabajo, el equipo y las tareas peligrosas (por ejemplo, véase la Tabla 3).

INACAL PERÚ

Tabla 1 - Aspectos sobre cómo está organizado el trabajo

Ejemplos	
Los roles y las expectativas	— la ambigüedad de rol — el conflicto de rol — el deber de cuidar de otras personas — los escenarios en los que los trabajadores no tienen directrices claras sobre las tareas que se espera que hagan (y que no hagan) — las expectativas dentro de un rol que se contraponen mutuamente (por ejemplo, se espera que se proporcione un buen servicio al cliente, pero también que no se pase mucho tiempo con los clientes) — la incertidumbre o los cambios frecuentes en las tareas y las normas de trabajo — el desempeño del trabajo de pequeño valor o propósito
El control del trabajo o la autonomía	— la oportunidad limitada de participar en la toma de decisiones — la falta de control sobre la carga de trabajo — los bajos niveles de influencia e independencia (por ejemplo, no poder influir en la velocidad, el orden o la programación de las tareas y la carga de trabajo)
Las demandas de trabajo	— la subutilización de las habilidades — la exposición continua en el trabajo a la interacción con las personas (por ejemplo, el público, clientes, estudiantes, pacientes) — tener demasiado que hacer en un cierto tiempo o con un número preestablecido de trabajadores — las demandas y los plazos conflictivos — las expectativas poco realistas de la competencia o las responsabilidades de un trabajador — la falta de variedad de tareas o la realización de tareas altamente repetitivas — el trabajo fragmentado o sin sentido — los requisitos de periodos de alerta y concentración excesivos — trabajar con personas agresivas o angustiadas — la exposición a eventos o situaciones que pueden causar trauma

INACAL PERÚ

Tabla 2 – Factores sociales en el trabajo

Ejemplos	
Las relaciones interpersonales	— una comunicación deficiente, que incluye un deficiente intercambio de información — las malas relaciones entre los gerentes, supervisores, compañeros de trabajo y clientes u otras personas con las que los trabajadores interactúan — el conflicto interpersonal — el acoso, la intimidación, la victimización (que incluye el uso de herramientas electrónicas tales como el correo electrónico y los medios sociales), la violencia de tercera parte — falta de apoyo social — relaciones desiguales dominantes y no dominantes de poder entre grupos de trabajadores — aislamiento social o físico
El liderazgo	— la falta de visión y objetivos claros — el estilo de gestión no adaptado a la naturaleza del trabajo y su demanda — no escuchar o solo escuchar casualmente las quejas y sugerencias — retener información — proporcionar comunicación y apoyo inadecuados — la falta de responsabilidad — la falta de justicia — las prácticas incoherentes y deficientes en la toma de decisiones — abuso o mal uso del poder
La cultura organizacional o de trabajo en grupo	— una comunicación deficiente — bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal — la falta de definición o acuerdo sobre los objetivos de la organización — la aplicación incoherente e inoportuna de las políticas y procedimientos, la toma de decisiones injustas
El reconocimiento y la recompensa	— la falta de equilibrio entre el esfuerzo de los trabajadores y el reconocimiento y la recompensa formales e informales — la falta de reconocimiento y de apreciación apropiados de los esfuerzos de los trabajadores de manera justa y oportuna
El desarrollo de la carrera	— el estancamiento y la incertidumbre de la carrera, subpromoción o sobre promoción, la falta de oportunidades para el desarrollo de las habilidades

INACAL PERÚ

INACAL PERÚ

Tabla 3 - Ambiente de trabajo, equipos y tareas peligrosas

Ejemplos	
El ambiente de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas	— la disponibilidad, la adecuación, la fiabilidad, el mantenimiento o la reparación inadecuados de los equipos — las malas condiciones del lugar de trabajo como la falta de espacio, la mala iluminación, y el ruido excesivo — la falta de herramientas, equipos u otros recursos necesarios para completar las tareas de trabajo — el trabajo en condiciones o situaciones extremas, como temperaturas muy altas o muy bajas, o en altura — el trabajo en ambientes inestables como zonas de conflicto

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

a) revisando las descripciones de los trabajos;

b) analizando las tareas, los horarios y la ubicación del trabajo;

c) consultando a los trabajadores, clientes y otras partes interesadas a intervalos regulares;

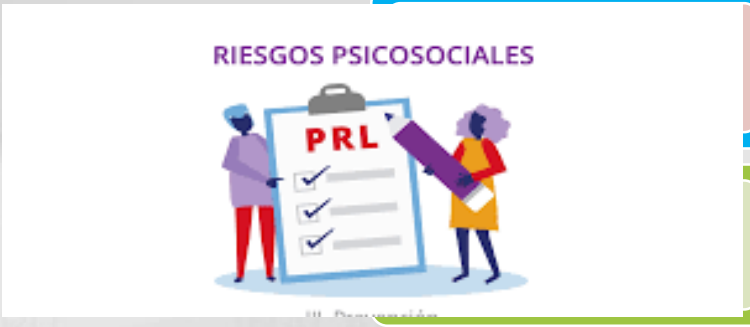
d) analizando las evaluaciones de desempeño, las encuestas a los trabajadores, los cuestionarios normalizados, las auditorías, entre otros;

e) realizando entrevistas, debates en grupo o utilizando listas de verificación;

f) conduciendo inspecciones y observaciones en el lugar de trabajo que ayuden a comprender cómo se realiza el trabajo y cómo interactúan los trabajadores entre sí;

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

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



a) proporcionar información sobre el daño potencial;

b) comparar los grupos que difieren en la exposición a, o en el informe de, peligros psicosociales;

c) considerar la interacción de los riesgos psicosociales con los riesgos relacionados con otros peligros identificados;

d) priorizar los peligros según el nivel de riesgo;

e) considerar la diversidad de la fuerza de trabajo y las necesidades de grupos particulares, así como el contexto más amplio de la organización;

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

INACAL PERÚ

6.2 Objetivos para abordar el riesgo psicosocial

La organización debería:

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

Por ejemplo: Política del Sistema de Gestión SST

Promover la participación de los trabajadores y sus representantes garantizando que sean consultados, capacitados e informados sobre todos los aspectos del sistema integrado de gestión.

Objetivo	¿Qué se va a hacer?	Recursos	Indicador	Meta 2022 y cuando finaliza	Frecuencia de aplicación	Proceso al que aplica	Responsable
Medir la participación en los monitoreos Psicosociales	Se verificará las encuestas aplicadas por puesto de trabajo versus la cantidad de personal en planilla	PC Registro Encuestas Recurso Humano: Psicólogo Organizacional	% de participación en monitoreos psicosociales = Nro de encuestas por puesto de trabajo / (Total de personal en planilla) x 100%	≥ 80% Finaliza el 31/12/2022	Anual	TODOS	Psicólogo Organizacional o Jefe SSO

INACAL PERÚ

INACAL PERÚ

07

APOYO

7.1 Recursos

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

Gestionar los Riesgos Psicosociales

INACAL PERÚ

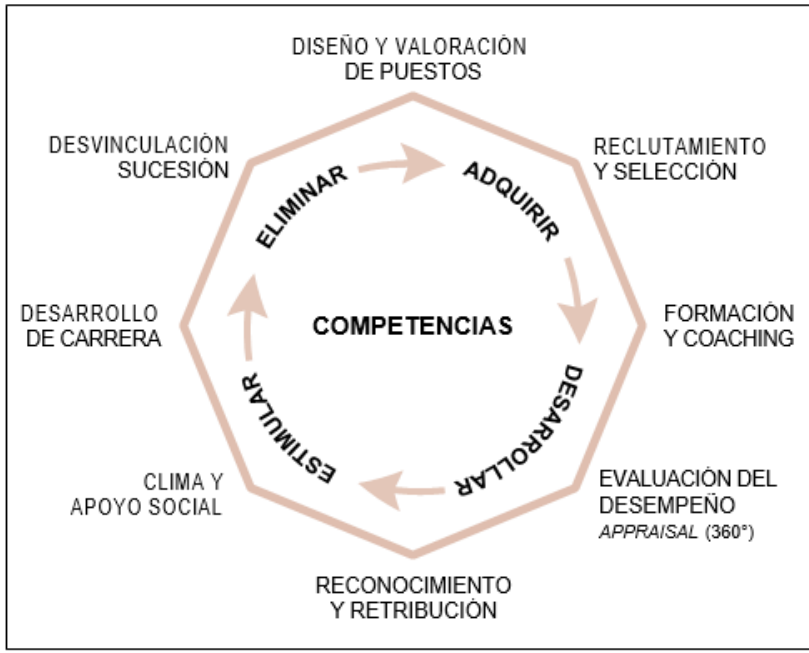
7.2 Competencia

La organización debería establecer los requisitos de competencia para:

a) la alta dirección y los trabajadores con responsabilidad de supervisión/gestión de línea;

b) los trabajadores que realizan evaluaciones de riesgos;

c) los trabajadores que implementan medidas de control y otras intervenciones los trabajadores que realizan evaluaciones y revisiones del proceso y de sus resultados.



Procesos en la gestión por competencias.

Fuente INSHT NTP 830 sobre "Integración de la prevención y desarrollo de competencias

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

INACAL PERÚ

7.3 Toma de conciencia

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

a) la importancia del apoyo de la alta dirección para informar sobre los peligros psicosociales y la protección contra las represalias por estos informes;

b) las acciones que los trabajadores pueden tomar para abordar los peligros psicosociales y cómo se espera que la organización responda;

c) el potencial beneficio de compartir experiencias y buenas prácticas por los trabajadores y otras partes interesadas;

d) los conocimientos y la formación existentes de los trabajadores y otras partes interesadas;

INACAL PERÚ

7.3 Toma de conciencia

e) la necesidad de incorporar e integrar la toma de conciencia sobre los riesgos psicosociales en los procesos y políticas (por ejemplo, durante la orientación de los nuevos trabajadores);

f) las oportunidades que brindan los eventos y reuniones existentes (por ejemplo, eventos de toda la organización, reuniones periódicas del personal);

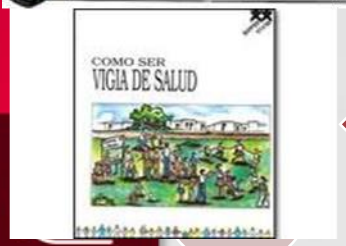
g) los riesgos, las oportunidades y los impactos que surjan de los cambios en el lugar de trabajo;

h) la necesidad de identificar y de tomar acciones para eliminar el estigma y/o la discriminación.

INACAL PERÚ

7.4 Comunicación

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



a) demostrar el compromiso de la alta dirección hacia otros trabajadores, para aumentar el conocimiento y el uso de los procesos;

b) ofrecer oportunidades para que los trabajadores informen a la alta dirección sobre las acciones, programas y políticas destinadas a facilitar el compromiso de los trabajadores;

c) esbozar el desarrollo de sus procesos para gestionar el riesgo psicosocial y su eficacia;

d) responder a las ideas y preocupaciones de los trabajadores y otras partes interesadas y a su aporte al sistema de gestión de la SST con respecto a los riesgos psicosociales;

e) incluir información sobre la forma en que los cambios relacionados con el trabajo pueden impactar en la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo;

f) proporcionar información de auditorías y otras evaluaciones.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

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

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

INACAL PERÚ

7.5 Información documentada

7.5.2 Confidencialidad

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

a) mantener la confidencialidad de la información documentada y no documentada con respecto a la experiencia del riesgo psicosocial de un trabajador individual;

b) proteger contra la divulgación de los resultados consecuencia de la exposición a peligros psicosociales (como el tratamiento médico, el tiempo fuera del trabajo, las disposiciones de trabajo flexible) y la información médica;

c) informar a los trabajadores de los límites que aplican a la confidencialidad.

INACAL PERÚ

INACAL PERÚ

08

OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

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

a) determinar si estos controles son adecuados o necesitan ser mejorados;

b) identificar si se requieren nuevos controles si la evaluación de los riesgos psicosociales ha identificado daños reales o potenciales por la exposición a los peligros psicosociales;

c) eliminar los peligros psicosociales relacionados con el trabajo, en lo posible, y controlar los riesgos asociados si la eliminación no es posible (NTP-ISO 45001:2018).

INACAL PERÚ

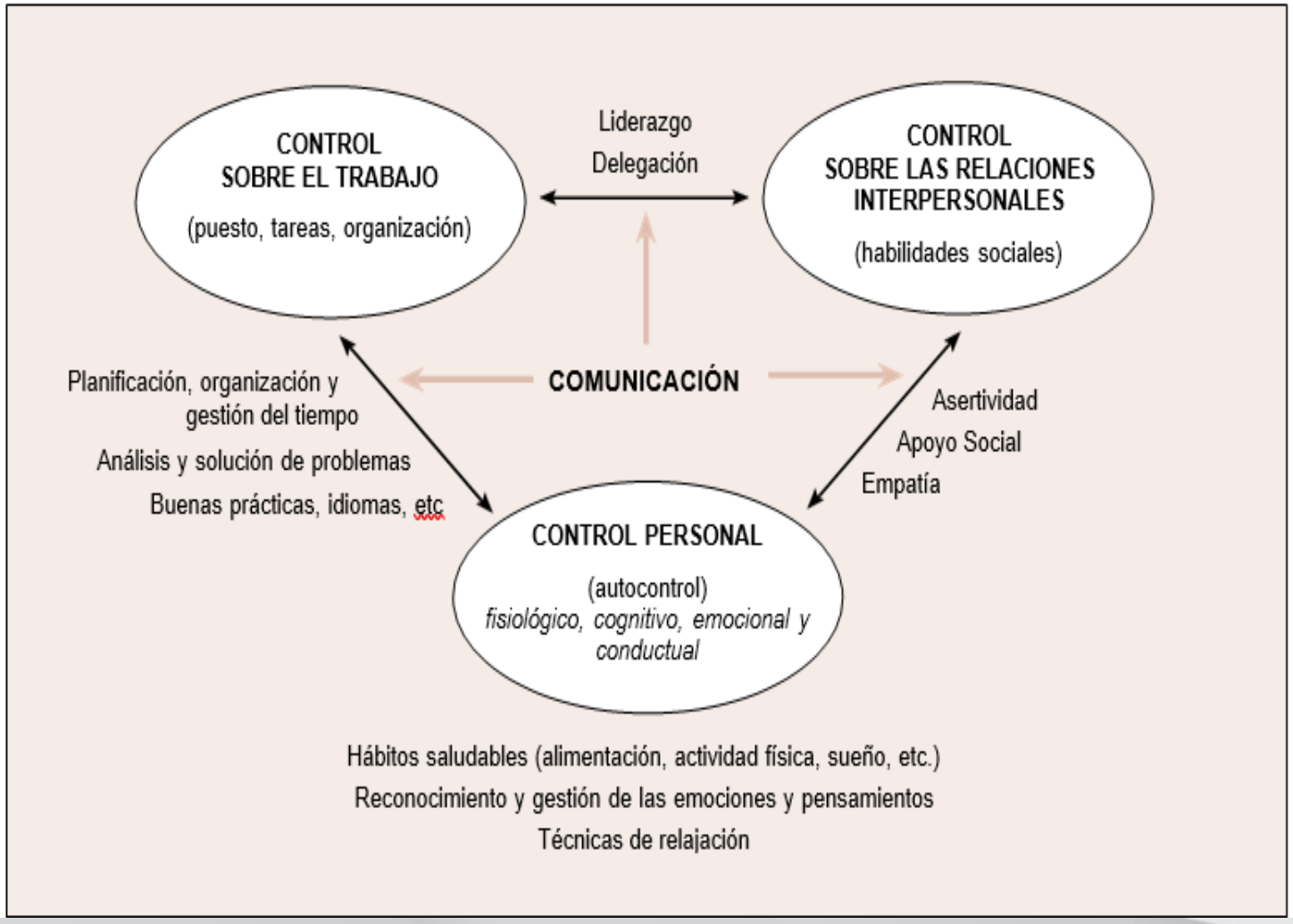
8.1 Planificación y control operacional

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

a) primario:

b) secundario:

c) terciario:



Estrategias de control sobre las situaciones de estrés

Fuente : INSHT NTP 830 sobre "Integración de la prevención y desarrollo de competencias

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

8.1.2.1 Medidas de control del riesgo psicosocial

Eliminar peligros y reducir los riesgos psicosociales

Promueven 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.

INACAL PERÚ

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

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

a) aumentar el control que los trabajadores tienen sobre la forma en que realizan su trabajo, por ejemplo, introduciendo el trabajo flexible, el trabajo compartido, más consultas sobre las prácticas laborales o permitiendo que los trabajadores controlen el ritmo de las tareas laborales;

b) permitir los descansos para controlar la fatiga y restringir el contacto relacionado con el trabajo a través del teléfono móvil y el correo electrónico en el horario no laborable;

c) consultar a los trabajadores y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, acerca de los cambios en el lugar de trabajo y la forma en que estos pueden afectarlos;

INACAL PERÚ

d) definir los roles de trabajo, las relaciones con la supervisión y los requisitos de desempeño para minimizar la confusión y la ambigüedad;

e) priorizar las tareas y permitir plazos flexibles para su realización;

f) facilitar el desarrollo de la competencia y asignar las tareas de trabajo a trabajadores con conocimientos, habilidades y experiencia adecuados a la complejidad y duración de la tarea;

g) proveer un mayor acceso al apoyo social para trabajadores que están trabajando en forma remota o están trabajando en lugares de trabajo aislados;

h) limitar el trabajo remoto o aislado, si es apropiado;

i) proporcionar a los trabajadores una supervisión eficaz y una retroalimentación y orientación constructivas;

j) mejorar las actitudes hacia la gestión y la notificación del riesgo psicosocial, incluyendo el estrés relacionado con el trabajo, el acoso, la intimidación y la violencia en el trabajo;

k) proporcionar apoyo práctico durante los períodos de mayor volumen de trabajo (por ejemplo, trabajadores adicionales o más experimentados).

8.1.2.3 **Medidas de control del riesgo psicosocial relacionado con factores sociales**

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

a) aumentar la conciencia de los riesgos psicosociales y proporcionar información y formación a los trabajadores sobre la forma de denunciarlos;

b) fomentar la notificación temprana de los problemas por parte de los trabajadores demostrando el compromiso de la organización de proporcionar un ambiente de trabajo de apoyo y respeto, y de mantener la confidencialidad;

c) establecer medidas de apoyo para los trabajadores que estén experimentando los efectos negativos de la exposición a riesgos psicosociales;

INACAL PERÚ

d) elaborar políticas organizacionales y orientación que describan los comportamientos laborales previstos y la forma en que se gestionarán los comportamientos inaceptables;

e) dar instrucciones específicas sobre cómo gestionar los riesgos previsibles, cómo responder si se produce un incidente y cómo prestar asistencia a los trabajadores después del incidente;

f) impartir formación para desarrollar la conciencia y las habilidades adecuadas para identificar los riesgos psicosociales y reconocer los primeros signos de estrés y de deterioro de la salud relacionados con el trabajo;

g) proporcionar acceso a información sobre servicios de apoyo, servicios generales de salud en el trabajo, servicios confidenciales de información, asesoramiento y mediación de conflictos;

h) proporcionar información a los trabajadores sobre sus derechos y responsabilidades;

i) reconocer y recompensar el compromiso y los logros de los trabajadores;

j) mejorar la cultura del lugar de trabajo mediante una serie de programas integrados (por ejemplo, prácticas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, responsabilidad social, sostenibilidad ambiental, compromiso de la comunidad);

k) promover un lugar de trabajo que esté libre de violencia y acoso relacionados con el trabajo;

l) proporcionar a las víctimas de la violencia y el acoso relacionados con el trabajo (incluida la violencia de género y el acoso sexual) acceso a servicios de apoyo receptivos y seguros.

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

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

a) proporcionar y mantener apropiados equipos de trabajo para el desempeño del trabajo (por ejemplo, el manejo manual de los equipos), y mejorar los equipos si es necesario;

b) mejorar el ambiente del lugar de trabajo y las características físicas del lugar de trabajo para aislar o proteger a los trabajadores de los peligros (por ejemplo ruido, iluminación, vibración, temperatura, químicos);

c) aislar o proteger a los trabajadores de los peligros psicosociales, por ejemplo, con barreras físicas para reducir el riesgo de violencia;

d) proporcionar y exigir el uso de equipos de protección personal (EPP) apropiado y eficaz cuando haya riesgos que no puedan minimizarse mediante controles de orden superior más eficaces.

INACAL PERÚ

8.1.2.5 Signos de exposición al riesgo psicosocial

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

a) los cambios de comportamiento;

b) el aislamiento o el retraimiento social, el rechazo de ofertas de ayuda o el descuido de las necesidades de bienestar personal;

c) el aumento de las ausencias al trabajo o concurrir al trabajo cuando se está enfermo;

d) la falta de compromiso;

e) la reducción de la energía;

f) la alta rotación de personal;

g) el desempeño de baja calidad o la falta de cumplimiento de las tareas o asignaciones en tiempo;

h) el menor deseo de trabajar con otros;

i) los conflictos, la falta de voluntad de cooperar, y la intimidación;

j) el incremento de la frecuencia de los incidentes o errores.

8.1.3 Gestión del cambio

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, incluso:

a) los cambios en los objetivos, actividades, los procesos de trabajo y el liderazgo (por ejemplo, la ubicación de los lugares de trabajo y su entorno, los equipos y los recursos, la fuerza de trabajo y los términos de empleo);

b) los cambios en las tareas y la organización del trabajo (por ejemplo, los patrones de turno, el flujo de trabajo y, a quién informar); y las condiciones de trabajo;

c) los cambios en los requisitos legales y otros requisitos;

d) los cambios en el conocimiento o la información sobre los peligros y riesgos psicosociales;

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

INACAL PERÚ

8.1.4 Compras, contratistas y contratación externa

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

a) cómo la compra de productos y servicios crea esos riesgos (por ejemplo, mediante la presencia de visitantes en el lugar de trabajo o la programación de la entrega de productos y servicios que repercute en los horarios de trabajo de la organización y en la carga de trabajo de los trabajadores, su desempeño y sus necesidades de formación);

b) cómo el compromiso de contratistas puede impactar en la cultura del lugar de trabajo y en los roles y expectativas de los trabajadores;

c) cómo la contratación externa de actividades repercute en los horarios, las cargas de trabajo, los cambios en las tareas laborales, la supervisión o la calidad del trabajo;

d) cómo la organización, sus contratistas y proveedores y otras partes interesadas gestionan la obligación compartida de proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores.

INACAL PERÚ

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización debería tener en cuenta que las emergencias en el lugar de trabajo pueden presentar riesgos psicosociales (a través del trauma, amenazas a la vida). La exposición a riesgos psicosociales puede también crear situaciones de emergencia (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 (un desastre natural, enfermedades infecciosas emergentes, el suicidio de un compañero, incidentes, crisis, terror, amenazas, robos, despidos, cierres, incendios), la organización debería:

a) reconocer que una amplia gama de situaciones de emergencia pueden impactar en la salud psicológica, la seguridad y el bienestar;

b) prepararse para la inclusión de un cuidado apropiado en la respuesta planificada a las situaciones de emergencia;

c) establecer prioridades al responder a las necesidades de los trabajadores y de otras partes interesadas, según sea apropiado;

d) utilizar trabajadores competentes, servicios de emergencia u otros especialistas apropiados para responder a situaciones de emergencia y buscar asesoramiento y apoyo adicional cuando sea necesario.

8.3 Rehabilitación y retorno al trabajo

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

Los programas de rehabilitación y de retorno al trabajo tienen por objeto prestar un apoyo apropiado a los trabajadores que experimentan los efectos negativos de la exposición a peligros psicosociales, incluso cuando ello ha resultado en la ausencia del trabajo. Cuando se diseñan estos programas, la organización debería tener en cuenta que los trabajadores pueden estar a un mayor potencial de exposición a riesgos psicosociales como parte del retorno al proceso de trabajo.

Por ejemplo, ajustes en el trabajo para facilitar el retorno al trabajo pueden resultar en cambios de las tareas de trabajo, relaciones e interacción social, supervisión, cultura del trabajo, y percepciones para alcanzar y valorar el trabajo. El potencial de mayor exposición a riesgos psicosociales aplica a trabajadores que están retornando al trabajo sin importar las razones de su ausencia.

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

INACAL PERÚ

09

EVOLUCIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño

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

a) determinar el grado en que la política se cumple y los objetivos se alcanzan;

b) proporcionar datos sobre las actividades relacionadas con la seguridad y la salud psicológicas en el lugar de trabajo, reconociendo la necesidad de la confidencialidad de la información personal;

c) determinar si los procesos para la identificación de los peligros psicosociales y la evaluación de los riesgos están en marcha y si los controles funcionan eficazmente (por ejemplo, teniendo en cuenta signos de trabajadores expuestos a riesgos psicosociales como se indica en el subcapítulo 8.1.2.5);

d) proporcionar la base para las decisiones sobre las mejoras relacionadas con la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo;

e) determinar en qué grado la organización ha cumplido con los requisitos legales y otros requisitos;

f) proporcionar información sobre el desempeño del sistema de gestión de la SST en la gestión de los riesgos psicosociales.

INACAL PERÚ

9.2 Auditoría interna

La organización debería:

a) realizar auditorías internas a intervalos planificados que incluyan la consideración de los riesgos psicosociales;

b) utilizar los resultados para evaluar la eficacia de la gestión de los riesgos psicosociales;

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

INACAL PERÚ

9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección se debe mantener 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.

La alta dirección debería:

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

INACAL PERÚ

9.3 Revisión por la dirección

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

a) los resultados de las auditorías y evaluaciones del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y de otros requisitos que la organización suscriba;

b) los resultados de la participación y la consulta;

c) el desempeño de la organización en materia de riesgo psicosocial;

d) los datos de la SST y otros datos (por ejemplo, servicios de apoyo, planes de discapacidad, esquemas de compensación);

e) el estado de las investigaciones de los incidentes, acciones correctivas y acciones preventivas tomadas para prevenir los riesgos psicosociales a los trabajadores.

REVISION POR LA DIRECCION

9.3 Revisión por la dirección

REVISION POR LA DIRECCION

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

10

MEJORA

10.1 Generalidades

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

MEJORA CONTINUA

- a) las evaluaciones del desempeño;
- b) los informes de incidentes;
- c) las consultas con los trabajadores y, cuando existan, de los representantes de los trabajadores y las recomendaciones de estos;
- d) las auditorías;
- e) las revisiones por la dirección. La organización debería evaluar la eficacia de las acciones de mejora

INACAL PERÚ

10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas

La organización debería:

a) contar con un proceso para abordar las no conformidades y los incidentes relacionados con el riesgo psicosocial;

b) considerar la elaboración de un proceso específico para investigar las no conformidades y los incidentes, dada la naturaleza sensible de los incidentes que repercuten en la salud psicológica, la seguridad y el bienestar en el trabajo;

c) definir procesos para la notificación de no conformidades e incidentes que mantengan la confidencialidad y proporcionen una oportuna respuesta a las notificaciones;

d) alentar y apoyar la presentación de informes para reducir el temor a las represalias;

e) utilizar la información obtenida de las investigaciones y las recomendaciones de acciones correctivas para identificar oportunidades de mejora.

INACAL PERÚ

10.3 Mejora continua

La organización debería:

a) reunir información sobre las oportunidades de mejora en la gestión de los riesgos psicosociales, el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos, y el logro de sus objetivos de la SST como parte de su proceso de mejora continua;

b) evaluar las oportunidades para implementar cambios y dar prioridad a los que tengan mayor potencial para mejorar la salud psicológica, la seguridad y el bienestar en el lugar de trabajo.

INACAL PERÚ

GRACIAS

ING. BETZABÉ ESPINOZA
Cel: 959503118
bespinoza@gaec.pe