

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
CAMPUS LOS ÁNGELES
ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL**



**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE SEGURIDAD Y SALUD PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO, CON
BASE EN LA NORMA ISO 45003:2021 EN LA EMPRESA SERFOVAL
LTDA.**

Profesora Guía: Gabriela Bahamondes Valenzuela
Psicóloga Organizacional
Magíster en Desarrollo Organizacional
y Gestión de Personas.

Profesor Co-guía: Adrián Silva Fernández
Magíster en Gestión Integrada
Medio Ambiente, Riesgos Laborales
y Responsabilidad Social.

**SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS**

JAVIERA MARGOT PEÑA Y ÁÑEZ
LOS ÁNGELES – CHILE

2022

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE SEGURIDAD Y SALUD PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO, CON
BASE EN LA NORMA ISO 45003:2021 EN LA EMPRESA SERFOVAL
LTDA.**

Profesora Guía

.....

**Gabriela Bahamondes Valenzuela
Psicóloga Organizacional
Magíster en Desarrollo Organizacional
y Gestión de Personas**

Profesor Co-Guía

.....

**Adrián Silva Fernández
Magíster en Gestión Integrada
Medio Ambiente, Riesgos Laborales
y Responsabilidad Social**

Jefe de Carrera

.....

**Juan Patricio Sandoval Urrea
Profesor Asistente
Ingeniero de Ejecución Forestal
Magíster en Ergonomía**

Directora de Departamento

.....

**Marely Cuba Díaz
Profesora Titular
Doctora en Bioquímica**

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo, agradezco a Dios por darme la fortaleza para finalizar este largo camino universitario con éxito y permitirme cumplir uno de mis grandes anhelos.

A mi hijo Robert, llegaste a mi vida a llenarla de amor y felicidad. Tú eres mi inspiración para seguir luchando y ser mejor día a día, todo esto es por ti y para ti mi bebé.

Agradezco a mis padres, Ernesto y Patricia, por su amor, sacrificio y confianza todos estos años, gracias a ustedes he logrado convertirme en profesional, esto también es por ustedes. A mi hermano Leonel, por estar siempre presente, acompañándome y motivándome a cumplir esta meta que veía tan lejana. A mi pareja Roberto, por la paciencia y apoyo incondicional durante estos años, por siempre creer en mí y no dejarme bajar los brazos. También agradezco, a la familia de mi pareja, por cuidar y entregar tanto amor a mi hijo, sin ustedes no hubiese sido posible culminar esta etapa.

A las amigas que me dejé mi paso por la universidad, María José, Andrea y Lorena gracias por los consejos, ayuda y los lindos momentos vividos, y en especial a Karen, mi confidente y mejor amiga, gracias por las risas, compañía y tu apoyo incondicional.

Agradecer a mi profesora guía, Gabriela Bahamondes, por confiar en que llevaría a cabo con éxito el desarrollo de esta tesis, gracias por creer en mí, por su paciencia y buena disposición hasta el último momento. De igual forma, a mi profesor Co-guía, Adrián Silva, por su apoyo y orientación en el desarrollo de esta investigación.

Por último, agradezco a la empresa SERFOVAL Ltda., por su activa participación en este estudio y el tiempo dedicado.

ÍNDICE GENERAL

I. RESUMEN	1
II. INTRODUCCIÓN	2
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	8
3.1 Muestra en estudio.....	8
3.2 Criterios de exclusión	8
3.3 Variables de estudio e instrumentos de evaluación.	8
3.3.1 Parámetros de calificación de los resultados.	8
3.3.2 Descripción de la organización, sus procesos de gestión de personas, riesgos psicosociales y bienestar en el trabajo.....	9
3.3.2.1 Descripción de la organización.....	9
3.3.2.2 Gestión de Personas.....	9
3.3.2.3 Riesgos psicosociales.....	12
3.3.2.4 Bienestar en el Trabajo	12
3.3.3 Identificación de brechas existentes entre el actual Sistema de Gestión de Salud y Seguridad y la norma ISO 45003:2021.	12
3.3.4 Formulación de oportunidades de mejoras	13
3.3.5 Planificación de la Propuesta de implementación	13
3.3.6 Procedimiento del estudio.....	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	15
4.1 Descripción de la organización y sus procesos de gestión de personas, riesgos psicosociales y promoción del bienestar del trabajo.	15
4.1.1 Descripción de la organización.....	15
4.1.2 Gestión de Personas.....	17
4.1.2.1 Nivel de conformidad dimensión Organización del trabajo.	17

4.1.2.2 Nivel de conformidad dimensión de Gestión del empleo.....	19
4.1.2.3 Nivel de conformidad de la dimensión Gestión del Rendimiento.....	21
4.1.2.4 Nivel de conformidad de la dimensión de Gestión del Desarrollo.....	22
4.1.2.5 Nivel de conformidad de la dimensión de Gestión de Compensaciones.	23
4.1.2.6 Nivel de conformidad general del proceso de gestión de personas.....	24
4.1.3 Bienestar en el Trabajo.....	25
4.2 Brechas existentes entre el actual sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo ISO 45001:2018 y la norma ISO 45003:2021 de seguridad y salud psicológica en el trabajo.	27
4.2.1 Resultados nivel de conformidad norma ISO 45001:2018.....	27
4.2.2 Resultados generales nivel de conformidad norma ISO 45003:2021.....	28
4.2.3 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 4 Contexto de la organización.	30
4.2.4 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 5 Liderazgo y participación de los trabajadores.	31
4.2.5 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 6 Planificación.....	33
4.2.6 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 7 Apoyo	34
4.2.7 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 8 Operación.....	36
4.2.8 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 9 Evaluación del desempeño.	38
4.2.9 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 10 Mejora.....	38

4.3 Propuesta de implementación del sistema de salud y seguridad psicológica en el trabajo.....	40
4.3.1 Oportunidades de mejora para requisito 4 Contexto de la Organización .	40
4.3.2. Oportunidades de mejora requisito 5 Liderazgo y participación de los trabajadores.....	41
4.3.3 Oportunidades de mejora para requisito 6 Planificación	44
4.3.4 Oportunidades de mejora requisito 7 Apoyo	46
4.3.5 Oportunidades de mejora para requisito 8 Operación	47
4.3.6 Oportunidades de mejora para requisito 9 Evaluación del desempeño	48
4.3.7 Oportunidades de mejora para requisito 10 Mejora	49
4.4 PLANIFICACIÓN PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN	50
4.4.1 Carta Gantt de planificación de la propuesta de implementación	50
4.4.2 Desarrollo Planificación de Propuesta de implementación	53
V. CONCLUSIONES	56
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
VII. APÉNDICE	67
Apéndice 1. Lista de verificación de Procesos de Gestión de Personas.....	67
Apéndice 2. Lista de verificación Bienestar en el Trabajo.....	70
Apéndice. 3 Lista de verificación ISO 45001:2018.....	71
Apéndice 4. Lista de verificación ISO 45003:2021.....	80
Apéndice 5. Requisitos auditables de la norma ISO 45003:2021.	97
VIII. ANEXOS	99
Anexo 1. Política de calidad, seguridad y salud en el trabajo del sistema de gestión de la empresa SERFOVAL LTDA.	99

Anexo 2. Objetivos del sistema de gestión integrado de calidad, salud y seguridad en el trabajo de la empresa SERFOVAL LTDA.....	100
--	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Organización del trabajo.....	18
Tabla 2. Gestión del Empleo: Reclutamiento y Selección.	19
Tabla 3. Gestión del Empleo: Contratación.....	20
Tabla 4. Gestión del Empleo: Inducción	21
Tabla 5. Gestión del Rendimiento: Desarrollo del talento humano.....	22
Tabla 6. Gestión del Desarrollo: Desarrollo Organizacional.....	23
Tabla 7. Gestión de Compensaciones.....	24
Tabla 8. Resumen porcentaje de conformidad de las dimensiones y subdimensiones del Proceso de Gestión de Personas.....	25
Tabla 9. Bienestar en el Trabajo	27
Tabla 10. Conformidades y no conformidades requisito 4 Contexto de la organización.....	30
Tabla 11. Conformidades y no conformidades requisito 5 Liderazgo y participación de los trabajadores	32
Tabla 12. Conformidades y no conformidades requisito 6 Planificación.....	33
Tabla 13. Conformidades y no conformidades requisito 7 Apoyo.....	35
Tabla 14. Conformidades y no conformidades requisito 8 Operación	37
Tabla 15. No conformidades requisito 9 Evaluación del desempeño.....	38
Tabla 16. No conformidades requisito 10 Mejora.....	39
Tabla 17. Propuesta de mejora de la Política de calidad, seguridad y salud en el trabajo.	42
Tabla 18. Propuesta para complementar objetivos estratégicos del sistema de gestión de calidad, seguridad y salud psicológica en el trabajo.	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de Proceso de Gestión de Personas.....	10
Figura 2. Organigrama de la Empresa SERFOVAL LTDA.....	16
Figura 3. Nivel de conformidad de requisitos según ISO 45001:2018.	28
Figura 4. Nivel de conformidad en norma ISO 45003:2021.	29
Figura 5. Nivel de conformidad por requisito de norma ISO 45003:2021.....	29
Figura 6. Matriz de identificación de partes interesadas.	41
Figura 7. Matriz de responsabilidades del sistema de seguridad y salud psicológica.	43
Figura 8. Señalética de código QR para acceso a formulario de consultas y sugerencias.....	44
Figura 9. Formato Plan anual de capacitación.....	46
Figura 10. Jerarquía de controles.....	47
Figura 11. Formato Plan anual de auditorías internas.	49

I. RESUMEN

El presente estudio tuvo como principal objetivo establecer una propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud psicológica con base en la norma ISO 45003:2021 para la empresa prestadora de servicios forestales SERFOVAL LTDA. La metodología utilizada para la realización de la investigación inició con un estudio previo de la organización y sus procesos de gestión de personas, riesgos psicosociales y bienestar en el trabajo. Luego, con el objetivo de identificar brechas existentes entre el actual sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo (ISO 45001:2018) que posee la empresa y la norma ISO 45003:2021 de seguridad y salud psicológica, se aplicaron dos listas de verificación creadas a partir de los requisitos de las normas, sugiriéndose oportunidades de mejora en base a resultados obtenidos. Finalmente, con el objetivo de dar total conformidad a los requisitos de la norma ISO 45003:2021, se realizó una planificación de la propuesta de implementación del sistema de salud y seguridad psicológica a través de una Carta Gantt, estableciéndose un período de 14 meses para su implementación. Los principales resultados del estudio fueron, un nivel de conformidad de un 62% para el proceso de gestión de personas, un 75% de conformidad para Bienestar en el trabajo, un nivel de conformidad del 100% en el funcionamiento del actual sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo de la norma ISO 45001:2018 y un 37% de conformidad en la norma ISO 45003:2021 de seguridad y salud psicológica, destacando con mayores niveles de conformidad los requisitos de Liderazgo (61%) y Apoyo (58%).

Palabras claves: Riesgos Psicosociales, ISO 45003, ISO 45001, Salud y Seguridad, Sistema de gestión, Salud Psicológica.

II. INTRODUCCIÓN

La seguridad y la salud en el trabajo (SST) constituyen un campo interdisciplinario que tiene por finalidad tanto la promoción y protección de la salud del trabajador, previendo y controlando las enfermedades y accidentes laborales; el desarrollo y promoción de un trabajo saludable y seguro; así como el incremento en la satisfacción física, mental y el bienestar social del trabajador, apoyando el desarrollo y el mantenimiento de su capacidad de trabajo (Organización Mundial de la Salud [OMS], 1995). La salud y el trabajo están íntimamente relacionados y son entendidos como derechos fundamentales de los ciudadanos, siendo el trabajo un elemento importante para las personas, las que, para llevarlo a cabo, requieren contar con un buen estado de salud y condiciones favorecedoras de la misma (Castelar, 2020). El trabajo, es una actividad que las personas tienen que ejercer por necesidad para poder obtener, mediante un salario, los bienes y servicios que les permitan no sólo sobrevivir, sino alcanzar compensaciones personales o sociales lo más satisfactorias posibles (Mutua Colaboradora [MC] mutual, 2014), sin embargo, las condiciones laborales inadecuadas y/o a la exposición a riesgos puede afectar la salud de los trabajadores (Díaz, 2015). Estos riesgos pueden derivarse de factores físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, los cuales pueden causar inestabilidad en la salud, y ocasionar accidentes y/o enfermedades profesionales (Riquelme, 2018). Por lo anterior, los ambientes sanos y seguros son la prioridad hoy en día en las empresas, a fin de que el recurso humano esté libre de peligros y riesgos en el sitio de trabajo (Álvarez et al., 2022).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2010) define un entorno de trabajo sano y seguro como aquel en el que los trabajadores y directivos colaboran en utilizar un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, seguridad y el bienestar de los trabajadores. Este último hace referencia al estado de satisfacción que logra el/la empleado/a en el ejercicio de

sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de España, 2019). El alcance del bienestar laboral dentro de una organización no solo se define por las actividades o estrategias que se generen dentro de las empresas para conseguirlo, sino que también se encuentra permeado por factores psicológicos, organizacionales y por la manera como la empresa vincula e integra al trabajador dentro de sus procesos (Bedoya et al., 2016). Las buenas condiciones de trabajo pueden proporcionar protección y posición social, oportunidades de desarrollo personal, y protección contra riesgos físicos y psicosociales (OMS, 2017), estos últimos conllevan un desgaste físico y/o psíquico que incrementa las posibilidades de desarrollar una patología o enfermedad, por ejemplo: la carga de trabajo, el estrés y la insatisfacción laboral (Díaz, 2015). Por lo anterior, la vigilancia sobre las condiciones laborales directamente relacionadas con la salud de los trabajadores constituye un recurso importante para la prevención de los accidentes laborales y enfermedades (Guerrero et al., 2004).

De acuerdo con el Protocolo de 2002 del Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, se define enfermedad profesional, como toda enfermedad contraída por la exposición a factores de riesgo que resulte de la actividad laboral (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2011). Según estimaciones realizadas por la OIT (2019) se obtuvo que 2,4 millones de personas mueren al año a causa de enfermedades profesionales a nivel mundial. En el contexto nacional, el Informe Anual de Estadísticas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) (2021) concluyó que, en materia de enfermedades profesionales, el número de denuncias creció en 18,4% comparado con 2020, llegando a 241.968 denuncias, donde las enfermedades de salud mental corresponden a un 51,5% del total de enfermedades laborales.

La OMS (2022) define a la salud mental, como un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad, además de ser un derecho humano fundamental y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico. Trucco (2004) menciona que la persona que goza de buena salud mental se siente bien, tolera grados razonables de presión, se adapta a las circunstancias que cambian y disfruta de buenas relaciones personales. No obstante, existen ciertos factores que pueden afectar la salud mental, como lo son los riesgos psicosociales, estos riesgos derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo [EU-OSHA], 2021.). Es necesario identificar dos componentes importantes en el desarrollo de los riesgos psicosociales: los factores organizacionales y los laborales, los primeros están relacionados con la política y filosofía de la organización, su cultura y relaciones laborales; los segundos se enfocan a las condiciones de empleo, diseño del puesto y calidad en el trabajo (Hernández y Carrión, 2021). De esta manera, de existir un riesgo psicosocial, éste podría afectar a los colaboradores de una organización, sobre su salud psicológica con los siguientes efectos: depresión, estrés y ansiedad, disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta, burnout , repercusiones fuera del medio de trabajo, falta de participación social; y finalmente, efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización, ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas, incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costes que ello significa para la organización, abusos y violencia laboral, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje y falta de cooperación (Uribe, 2018). En Chile, las cifras sobre riesgo psicosocial laboral

publicadas por la SUSESO en 2016 señalan que el 2,4% de los lugares de trabajo muestra un nivel de riesgo alto (Ministerio de Salud, 2017), además, las estadísticas indican que la ansiedad y depresión son las que presentan mayor índice de enfermedad (Jiménez et al., 2021). Según estimaciones del Institute for Health Metrics and Evaluation (IHME) en 2019 a nivel mundial el 15% de los adultos en edad laboral viven con un trastorno mental (OMS y OIT, 2022). Así también lo ha demostrado el Termómetro de la Salud Mental en Chile, realizado por la Pontificia Universidad Católica de Chile (UC) y la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) en junio de 2022, el cual indicó que un 16,4% de los chilenos exhibió síntomas moderados o severos de depresión, el 24,0% evalúa que su estado de ánimo es peor o mucho peor que antes de la pandemia y un 21,1% presenta sospechas o problemas de salud mental (Bravo et al., 2022). Debido a esto, para el correcto desarrollo de las labores organizacionales, es de vital importancia que sus empleados o colaboradores gocen de buena salud física y mental, lo que se logra a través del bienestar laboral (Castañeda et al, 2017).

En este contexto, la anticipación, el reconocimiento, la evaluación y el control de los peligros que surgen en el lugar de trabajo y que pudieran poner en riesgo la salud y el bienestar de los trabajadores son los principios fundamentales del proceso que rige la evaluación y gestión de los riesgos (OIT, 2011). Para ello existen variados métodos y certificaciones internacionales (Arias, 2015) en cuanto a salud y seguridad en el trabajo, entre estos la Norma ISO 45001:2018, la cual especifica los requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y brinda orientación para su uso, a fin de permitir que las organizaciones brinden lugares de trabajo seguros y saludables mediante la prevención de lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, así como mediante la mejora proactiva (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018). La norma ISO 45001:2018 incluye la promoción y protección de la salud física, psicológica y mental (Molina, 2017), y aunque si bien es cierto

que en la norma ISO 45001 se abordan los riesgos psicosociales, también es cierto, que no quedan desarrollados en su total complejidad, lo que ha venido a constatar, la necesidad del desarrollo de una norma específica que trate de dar respuesta a los riesgos inherentes a los aspectos psicosociales de las relaciones laborales (Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2021), como lo es la Norma ISO 45003:2021 sobre Gestión de la seguridad y salud psicológica en el trabajo – Seguridad y salud psicológica en el trabajo- Directrices para la gestión de riesgos psicosociales, ya que como menciona Swingewood (2021) la salud psicológica es un problema global y requiere un enfoque global no solo para romper los tabúes, sino para brindar soluciones concretas (citado por Instituto Uruguayo de Normas Técnicas[UNIT], 2021). La ISO 45003:2021 es la primera norma mundial que brinda orientación práctica sobre la gestión de la salud psicológica en el lugar de trabajo (British Standard Institution [BSI], s.f.). Este documento proporciona orientación sobre la gestión de los riesgos psicosociales y la promoción del bienestar en el trabajo, como parte de un sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y está destinado a ser utilizado junto con la Norma ISO 45001, que contiene requisitos y orientación sobre la planificación, implementación, revisión, evaluación y mejora de un sistema de gestión de la SST, donde además se ocupa de todo tipo de impactos sobre la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2021.). Sin embargo, cualquier organización puede beneficiarse de esta mejor práctica global para abordar los riesgos psicosociales para la salud y la seguridad, además ayuda a construir un entorno de trabajo positivo que puede ayudar a mejorar la resiliencia de la organización, aumentar el desempeño y la productividad (UNIT, 2021).

Por ello, se requiere una mayor gestión en términos de salud ocupacional que contribuyan a fomentar medidas de sensibilización, promoción, protección y atención integral en la garantía a los trabajadores, no solo de ambientes

laborales seguros y sanos, sino también de medidas sanitarias ajustadas a parámetros de salud y seguridad (Hernández et al, 2017), en específico en salud psicológica. El objetivo general del presente estudio es establecer una propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud psicológica en el trabajo, con base en la Norma ISO 45003:2021, en la empresa prestadora de servicios forestales SERFOVAL LTDA. Como objetivos específicos se propone: i) Describir la organización y sus procesos de gestión de personas, riesgos psicosociales y promoción del bienestar del trabajo, como parte de un sistema de gestión de seguridad y salud psicológica; ii) Identificar brechas existentes entre el actual sistema de gestión de salud y seguridad y la norma ISO 45003:2021; iii) Formular oportunidades de mejora en base a resultados obtenidos y iv) Proponer un plan de implementación del sistema de seguridad y salud psicológica en el trabajo con base en la norma 45003:2021.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de investigación que se realizó fue un diseño de tipo no experimental, de corte transversal y descriptivo. La población de estudio correspondió a la empresa prestadora de servicios forestales SERFOVAL LTDA., dedicada al control de producción y despacho de maderas, con un total de 120 trabajadores y dotación de personal entre la VI y la IX región.

3.1 Muestra en estudio

La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores pertenecientes a la empresa prestadora de servicios forestales SERFOVAL LTDA.

3.2 Criterios de exclusión

Empresas subcontratistas de la organización.

3.3 Variables de estudio e instrumentos de evaluación.

3.3.1 Parámetros de calificación de los resultados.

Para efecto de esta investigación, la calificación de los resultados se dividió en 3 niveles de cumplimiento, considerándose:

-De 0 a 50%: No Conformidad Mayor

-De 51 a 74%: No Conformidad Menor

-De 75% o mayor: Conformidad

Esto, de acuerdo con lo establecido por la Organización Internacional de Normalización [ISO] y la Comisión Electrotécnica Internacional [IEC] (2020) las cuales indican que la evaluación de la conformidad corresponde a la demostración de que requisitos especificados en las normas se cumplen, considerándose a esta como una serie de funciones la cual incluye actividades como: pruebas, inspección, validación, verificación, certificación y

acreditación. De igual forma, se define una “Conformidad” como: el cumplimiento a un requisito, y una “No conformidad” como el incumplimiento de un requisito (ISO, 2018). Este último, dividido en “No conformidad menor” la cual corresponde a una no conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos, y “No conformidad mayor” definida como la no conformidad que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos y/o la acumulación de no conformidades menores de un mismo requisito (ISO/ IEC, 2015).

Para efectos de esta investigación, se estableció un porcentaje de 75% o mayor como Conformidad, bajo el cual se establece que la empresa cuenta con bases sólidas para la implementación de un sistema de gestión.

3.3.2 Descripción de la organización, sus procesos de gestión de personas, riesgos psicosociales y bienestar en el trabajo.

3.3.2.1 Descripción de la organización

Para la recopilación de información en cuanto a la organización, se realizó una entrevista de 15 preguntas abiertas sobre la organización y sus procesos, a los siguientes integrantes de la organización: Gerente General, Jefe de departamento de prevención de riesgos, Encargado de Negocio Hancock (Hancock Chilean Plantations), Encargado de Negocio CMPC (Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones S.A) y Encargada de recursos humanos.

Posteriormente, se realizó una visita a terreno en Cancha Los Ángeles, ubicada en el sector La Isla, guiada por el jefe de cancha y el encargado de negocios correspondiente a la zona.

3.3.2.2 Gestión de Personas

Para evaluar el proceso de gestión de personas se aplicó una lista de verificación (Apéndice 1) en base al Modelo de Chiavenato sobre gestión del talento humano (Chiavenato, 2017), a partir de resultados obtenidos de las

entrevistas previamente aplicadas. Este proceso abarca las siguientes dimensiones: Organización del trabajo, Gestión del Empleo, Gestión del Rendimiento, Gestión del Desarrollo y Gestión de la Compensación. La información obtenida fue adaptada y representada en la siguiente figura:

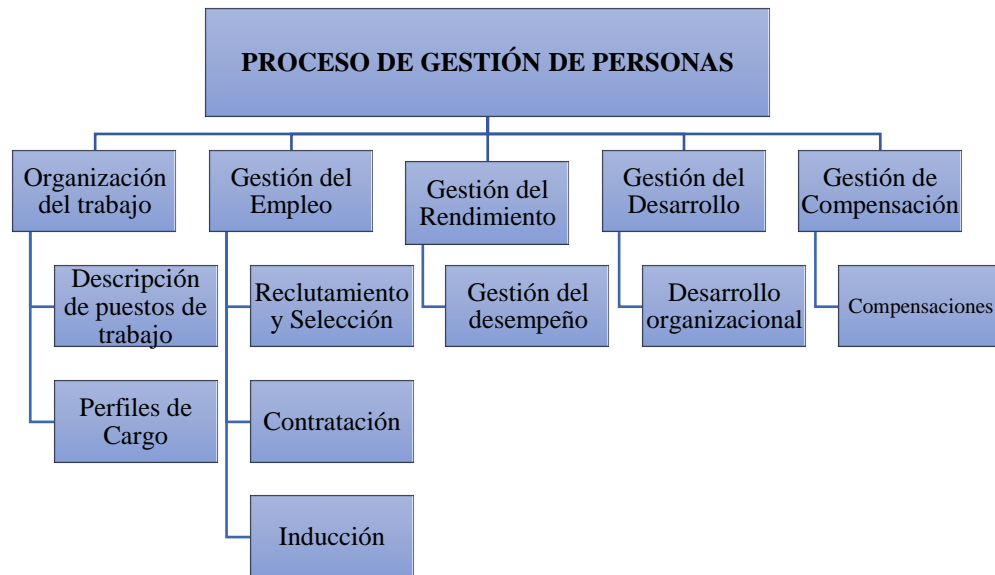


Figura 1. Modelo de Proceso de Gestión de Personas. Información adaptada del Modelo de Chiavenato, I. (2017).

Descripción de las Dimensiones del Proceso de Gestión de Personas:

a) Organización del Trabajo:

Establece con mayores niveles de detalle qué funciones deberán cumplirse en cada puesto y precisar qué competencias deben exhibir /los funcionarios que tendrán a su cargo la generación de estos resultados. Este incluye:

- Diseño de Puestos de Trabajo
- Perfiles de cargo

La información de la lista de verificación asociada a la dimensión organización del trabajo, fue obtenida en base a requisitos de la norma ISO 45001 sobre sistemas de gestión de SST y Decreto Supremo 594, el cual aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

b) Gestión del Empleo

Incluye los flujos de la dotación dentro de la estructura organizacional: ingresos, movimientos y egresos. Corresponde a la tarea de especificar y traducir en términos cuantitativos y cualitativos, las necesidades de dotación derivadas de la estrategia institucional. Este abarca las siguientes subdimensiones:

- Reclutamiento y Selección
- Contratación
- Inducción

Esta información fue obtenida de la norma ISO 30405:2016 Gestión de recursos humanos – Directrices para la contratación, la cual brinda orientación sobre atraer, buscar, evaluar y reclutar personas (ISO, 2016).

c) Gestión del rendimiento:

Establece metas, supervisa y estimula el trabajo a favor de estas, para finalmente asignarle una evaluación a cada funcionario. Este abarca la siguiente subdimensión:

- Gestión del Desempeño: proceso destinado a planificar, dar seguimiento, retroalimentar y evaluar el desempeño del funcionario(a).

La elaboración de preguntas de esta dimensión fue obtenida en base a Norma Chilena 2728, la cual establece los requisitos a cumplir por los organismos técnicos de capacitación para certificar su sistema de gestión de calidad (Instituto Nacional de Normalización [INN], s.f.)

d) Gestión del desarrollo: se vincula al cambio y capacidad de adaptación al cambio de la organización

Esta información se obtuvo en base a la norma ISO 30408:2016 Gestión del recurso humano, la cual proporciona pautas sobre herramientas, procesos y prácticas que se implementarán para establecer, mantener y mejorar

continuamente la gobernanza humana efectiva dentro de las organizaciones (ISO, 2016).

e) Gestión de compensaciones

Contempla el diseño de estructuras salariales (Clasificación de los puestos por niveles o bandas salariales y diseño de retribuciones variables), y definición de beneficios extrasalariales (seguros de vida o accidente, ayudas y préstamos, complementos de pensión, etc.). Incluye compensaciones monetarias y no monetarias.

Esta información se obtuvo del Capítulo V, VI, VII y IX del Código del Trabajo (Dirección del trabajo, 2023) para luego ser revisada a través de un panel de expertos (2 psicólogos laborales y 1 ingeniero comercial).

3.3.2.3 Riesgos psicosociales

Para la recopilación de información sobre los riesgos psicosociales, se utilizaron las entrevistas abordadas en el punto de descripción de la organización y los resultados obtenidos del último diagnóstico del Protocolo de Riesgos Psicosociales realizado en la empresa el año 2017.

3.3.2.4 Bienestar en el Trabajo

En relación con el Bienestar en el trabajo, se elaboró una lista de verificación (Apéndice 2) en base a normativa chilena vigente sobre salud y seguridad en el trabajo.

3.3.3 Identificación de brechas existentes entre el actual Sistema de Gestión de Salud y Seguridad y la norma ISO 45003:2021.

Como la norma ISO 45003 debe ser utilizada en conjunto con la norma ISO 45001, en primer lugar, se aplicó la evaluación de la norma ISO 45001 a través de una lista de verificación (Apéndice 3) elaborada con el fin de diagnosticar el funcionamiento del actual sistema de gestión de salud y seguridad, siguiendo los parámetros de calificación de resultados en los cuales se designó un

porcentaje de conformidad del 75% el que indica que la empresa está habilitada para aplicar la siguiente lista de verificación en base a la norma ISO 45003.

Posteriormente, para la identificación de brechas existentes entre el actual sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo y la norma ISO 45003:2021, se elaboró otra lista de verificación (Apéndice 4), la cual aborda los requisitos de la norma sobre gestión de seguridad y salud psicológica en el trabajo. Las listas de verificación se validaron con el panel de expertos y se realizaron de acuerdo con los requisitos de ambas normas, correspondientes a los siguientes: Contexto de la organización, liderazgo y participación de los trabajadores, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.

3.3.4 Formulación de oportunidades de mejoras

Para formular oportunidades de mejora, se utilizaron los resultados obtenidos del diagnóstico del sistema de gestión de ISO 45001:2018 y la aplicación de la norma ISO 45003:2021, con el objetivo de dar conformidad a todos los requisitos de las normas. De igual manera, se consideraron los resultados obtenidos de los procesos de gestión de personas, riesgos psicosociales y bienestar laboral.

3.3.5 Planificación de la Propuesta de implementación

Por último, se realizó la planificación de las actividades necesarias a realizar para la implementación de la norma ISO 45003:2021 como parte de un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo, mediante Carta Gantt y breve explicación de la planificación fijando un período de 14 meses para implementación de la norma ISO 45001, debido al tiempo designado para cada propuesta.

3.3.6 Procedimiento del estudio

Para la realización del presente estudio se solicitó autorización al Gerente de la empresa a fin de obtener todas las facilidades respectivas para recorrer las instalaciones, conocer la organización y sus procesos productivos asociados. Con la información recabada se procedió a la elaboración de los instrumentos para la gestión de personas y bienestar en el trabajo, para la evaluación del sistema de gestión de la salud y seguridad ISO 45001:2018 y para el sistema de gestión de seguridad y salud psicológica ISO 45003:2021. Posteriormente, se realizaron las entrevistas a las jefaturas, se aplicaron las encuestas a los trabajadores, y en base a las respuestas obtenidas se identificó el nivel de logro para la empresa en las variables de estudio. Finalmente, se sugirieron oportunidades de mejora y se elaboró la planificación de la propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud psicológica en el trabajo con base en la norma ISO 45003:2021.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de la organización y sus procesos de gestión de personas, riesgos psicosociales y promoción del bienestar del trabajo.

4.1.1 Descripción de la organización

Servicios Forestales Valderrama (SERFOVAL LTDA.) es una empresa fundada en el año 1993 en la Ciudad de Los Ángeles por Carlos Valderrama (Gerente General), con más de 28 años de experiencia en la prestación de servicios al sector Forestal en Chile.

En el año 2015 recibe la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad perteneciente a la Norma ISO 9001:2008, posteriormente en el año 2016 recibe el Premio CORMA a “la mejor empresa en el área de salud y seguridad en el trabajo” y para en el año 2021 la organización obtiene su 3^a Recertificación en ISO 9001:2015.

Como parte de su estrategia la empresa ha definido su Misión y Visión las que se describen a continuación:

Misión:

“Operar con efectividad y eficiencia en nuestros procesos y servicios prestados, dirigido a clientes del sector forestal que se encuentran operando desde la VII a X región, preocupándonos también del medio ambiente, la seguridad y salud de nuestros colaboradores además de su desarrollo personal y profesional, integrando la innovación y una constante mejora continua”.

Visión:

“Ser reconocidos en nuestra nación como una empresa de confianza líder en el control y registro de operaciones forestales”.

SERFOVAL LTDA., cuenta con 120 trabajadores contratados, ubicados en tres distintas zonas del país, un 12% del personal se encuentra en la llamada “Zona Norte” entre Chillán y Talca, la “Zona Centro” entre la Región del Biobío y la Región de la Araucanía donde se encuentra la mayor cantidad de trabajadores,

lo que corresponde a un 52% del personal, y un 36% en la “Zona Sur”, entre las Regiones De Los Ríos y Los Lagos.

La empresa cuenta con un organigrama (figura 2) cuyo objetivo es presentar, de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa.

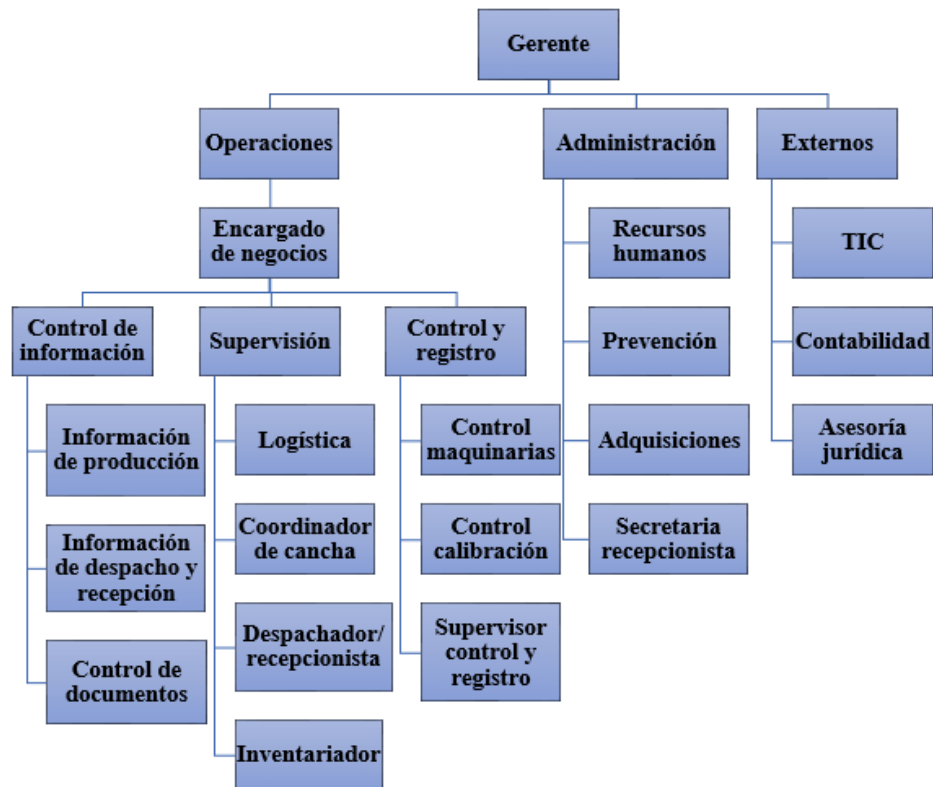


Figura 2. Organigrama de la Empresa SERFOVAL LTDA. Información obtenida del Sistema de Gestión Integrado SERFOVAL LTDA.

Las áreas de operación de la empresa corresponden a las siguientes:

- Control de Información: se desarrollan las actividades de Control de datos de producción, de despacho, de inventarios, generación de bodegas, control de documentos y desarrollo de sistemas y aplicaciones móviles
- Control de Productos Forestales: donde se realiza medición de producción a orilla de camino, inventarios tradicionales, inventarios topográficos, inventario

con Remotely Piloted Aircraft System (RPAS) (Sistemas de aeronaves piloteadas por control remoto) (Drone), control de origen de despacho, control de ventas terceros, recepción y despacho de productos forestales, control de existencias en fundos y canchas y monitoreo aéreo.

- Gestión y logística: donde se lleva a cabo la habilitación de Canchas y Faenas, los estudios operacionales, la supervisión de operaciones, cuadrilla de mantenimiento de caminos, arriendo de vehículos y maquinaria, y la fabricación de señalética.

En cuanto a nivel de riesgos psicosociales, la organización aplicó el Protocolo junto con el Cuestionario SUSESO ISTAS 21 (versión Breve), en octubre de 2017. Los resultados obtenidos del cuestionario indicaron que la organización cuenta con un nivel de riesgo bajo de forma general, sin embargo, en las dimensiones D2, D4 y D5, que corresponden a Trabajo activo y desarrollo de habilidades, Compensaciones y Doble presencia respectivamente, la empresa arrojó un porcentaje de Riesgo Medio, lo que representa la implementación de medidas correctivas locales en un plazo de 1 mes (SUSESO, 2020), las cuales no fueron implementadas en la organización, según entrevista a trabajadores.

4.1.2 Gestión de Personas

A continuación, se presentan en detalle los resultados de cada dimensión del proceso de gestión de personas.

4.1.2.1 Nivel de conformidad dimensión Organización del trabajo.

La tabla 1 expone el nivel de conformidad para la dimensión de Organización del trabajo correspondiente a un 86% de Conformidad. La empresa mantiene una adecuada gestión en relación con la organización del trabajo, brindando instancias para la comunicación directa de los trabajadores con el Gerente general o Superior Directo para respuesta a ideas o preocupaciones y manteniendo a los trabajadores informados en cuanto a roles y responsabilidades designados, estos resultados coinciden con lo expuesto por

Álvarez (2007), quién indica que la circulación de información entre superiores y subordinados constituye el mejor canal de comunicación interna en una organización. Por otra parte, cabe mencionar que tanto en visita a terreno como en la realización de entrevistas, se pudo constatar que los trabajadores exceden la jornada ordinaria de trabajo de forma voluntaria con el objetivo de percibir mayores ingresos mensuales, sin embargo, esto les causa un agotamiento físico y mental, además de un sentimiento de culpabilidad por no pasar tiempo suficiente con su familia e hijos, tal como mencionaron Do Carmo et al. (2010), quienes sostienen que el trabajo en exceso puede implicar sacrificios de horarios de alimentación, ocio, descanso, sueño y de contacto con amigos y familiares.

Tabla 1. Organización del trabajo.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	CUMPLE SÍ/NO
1. ¿La organización posee roles y responsabilidades designados?	SÍ
2. ¿La jornada de trabajo ordinaria tiene una duración máxima de 45 horas semanales?	NO
3. ¿Existen manuales de procedimientos para las diferentes actividades que los trabajadores realizan?	SÍ
4. ¿Están definidos los procesos que cada puesto debe realizar?	SÍ
5. ¿Se comunican las responsabilidades a cada uno de los trabajadores de la organización?	SÍ
6. ¿Existen mecanismos de información y comunicación que aseguren que todos los trabajadores y funcionarios se enteren cuando hay cambios que afectan o repercuten en la Empresa o Institución?	SÍ
7. ¿Se organizan reuniones para transmitir y recibir información considerando a todos los trabajadores y funcionarios?	SÍ
% DE CONFORMIDAD	86%

4.1.2.2 Nivel de conformidad dimensión de Gestión del empleo.

En la tabla 2, se muestra el nivel de conformidad para la dimensión de Gestión del Empleo: Reclutamiento y Selección, en el cual se obtuvo un nivel de conformidad del 22%, correspondiente a una No conformidad mayor. En comparación a requisitos de la norma ISO 30405:2016, se determina que la empresa no presenta políticas de reclutamiento y selección, ni procedimientos asociados a esta dimensión, de igual forma las ofertas de trabajo no se generan de forma abierta/pública, sino que se recluta al personal según puesto de trabajo disponible, y tampoco se realizan pruebas de ingreso tanto psicológica como de conocimientos por medio de contactos o conocidos. Estos resultados reflejan lo mencionado por Mejía (2020) el cual indica que, si la selección de personal se realiza de forma correcta, captando a los mejores candidatos para el puesto, éstos se podrán desempeñar de manera adecuada dentro de la organización y de esta forma, poder desarrollar un buen clima laboral, teniendo una mejor actitud en el trabajo.

Tabla 2. Gestión del Empleo: Reclutamiento y Selección.

GESTIÓN DEL EMPLEO (Reclutamiento y Selección)	CUMPLE SÍ/NO
8. ¿Existe una política de reclutamiento y selección?	NO
9. ¿La convocatoria a ofertas de trabajo se hacen de manera pública?	NO
10. ¿Están definidas y/o identificadas las fuentes de reclutamiento?	NO
11. ¿Se solicitan antecedentes curriculares a los postulantes?	SÍ
12. ¿Existe una matriz de competencias para cada cargo?	NO
13. ¿Se realiza evaluación psicolaboral a los postulantes al puesto de trabajo?	NO
14. ¿El postulante es entrevistado por algún representante de la organización (RRHH, jefe directo, gerencia)?	SÍ
15. ¿Se realiza un informe de selección de personal una vez terminadas las entrevistas?	NO
16. ¿Existe un procedimiento objetivo entre los responsables de selección, para decidir sobre el candidato indicado para el puesto de trabajo?	NO
% DE CONFORMIDAD	22%

En la Tabla 3, se exhibe el nivel de conformidad de la dimensión de Gestión del empleo, en específico la subdimensión contratación, lo anterior enfocado en la documentación relevante para la contratación, donde se obtuvo un nivel de conformidad del 50%, correspondiente a una No conformidad mayor, haciendo énfasis en que la organización no exige certificado de antecedentes a los postulantes y/o seleccionados al cargo.

Tabla 3. Gestión del Empleo: Contratación.

CONTRATACIÓN (Documentación)	CUMPLE SÍ/NO
17. Certificado de antecedentes	NO
18. Certificado de nacimiento	SÍ
19. Certificado de estudios	SÍ
20. Certificados de competencias (capacitaciones)	NO
% DE CONFORMIDAD	50%

En la Tabla 4 se presenta el nivel de conformidad de la dimensión de Gestión del empleo, en específico la subdimensión de inducción, en el cual se obtuvo un nivel de conformidad del 50%, equivalente a una No conformidad mayor, lo anterior se debe a que la empresa no realiza visitas a terreno para reconocimiento de puesto y equipo de trabajo ni reuniones de presentación de la empresa.

Tabla 4. Gestión del Empleo: Inducción

INDUCCIÓN (Acogida, integración y seguimiento)	CUMPLE SÍ/NO
21. ¿Se realiza charla de inducción?	SÍ
22. ¿Se efectúan reuniones para presentación de la empresa para dar a conocer MISIÓN, VISIÓN, organigrama, valores, normas, etc.)?	NO
23. ¿Se hace reconocimiento de lugar de trabajo y/o grupo de trabajo (actividades, compañeros)?	NO
24. ¿Se entrega carta de bienvenida?	NO
25. ¿Se realiza entrega de reglamento interno?	SÍ
26. ¿Existe un período de prueba para el personal recién contratado?	SÍ
% DE CONFORMIDAD	50%

4.1.2.3 Nivel de conformidad de la dimensión Gestión del Rendimiento

En la tabla 5, se obtiene que el nivel de conformidad para la Gestión del rendimiento corresponde un 44% considerándose una No conformidad mayor, lo anterior debido a que no se generan evaluaciones para la detección de necesidades de capacitación, no existen procedimientos para la gestión del desarrollo del talento humano y no se realiza seguimiento de los resultados de las evaluaciones para incluirlos en planes y programas. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Ruíz (2022), quien concluyó en su estudio realizado a 24 trabajadores de una empresa distribuidora de productos de la rama industrial, que la aplicación de un modelo de detección de necesidades de capacitación identifica de manera particular las necesidades de cada departamento o empleado y de esta forma se pueden implementar cursos de capacitación más específicos a manera de impulsar los conocimientos y técnicas de los trabajadores, lo cual se verá reflejado en su desempeño laboral; además, menciona que la capacitación laboral busca que las tareas se realicen con calidad, productividad, estabilidad, duración y sobre todo un buen ambiente

laboral, por lo que, identificar las necesidades de capacitación, es la base fundamental para el logro de este proceso ya que al detectar (específicamente) las tareas que se le dificultan al trabajador determinarán las necesidades a cubrir.

Tabla 5. Gestión del Rendimiento: Desarrollo del talento humano.

GESTIÓN DEL RENDIMIENTO (Desarrollo del talento humano)	CUMPLE SÍ/NO
27. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño individual?	SÍ
28. ¿Se sistematizan en competencias laborales?	NO
29. ¿Se dan a conocer los resultados al trabajador?	NO
30. ¿Se aplica Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)?	NO
31. ¿Los resultados de las evaluaciones se incorporan como planes y programas de capacitación?	NO
32. ¿Existe un Comité Bipartito de capacitación?	NO
33. ¿Se reciben cotizaciones de las capacitaciones con programas de trabajo, objetivos y actividades?	SÍ
34. ¿Se obtienen registros de control de cada capacitación en aprendizaje y organización por parte de los asistentes?	SÍ
35. ¿Se obtiene un control de asistencia de cada evento?	SÍ
% DE CONFORMIDAD	44%

4.1.2.4 Nivel de conformidad de la dimensión de Gestión del Desarrollo

En la tabla 6, se expone el nivel de conformidad con relación a la Gestión del desarrollo, el cual corresponde a un 83% de conformidad, destacando la gestión de la empresa en desarrollo organizacional fomentando la colaboración entre las partes y la participación de los trabajadores.

Tabla 6. Gestión del Desarrollo: Desarrollo Organizacional.

GESTIÓN DEL DESARROLLO (Desarrollo organizacional)	CUMPLE SÍ/NO
36. ¿Aplicación sistemática de un Diagnóstico organizacional?	NO
37. ¿La organización fomenta una mayor gestión, comunicación eficaz y colaboración entre todas las partes interesadas?	SÍ
38. ¿La organización responde a las necesidades organizativas, reglamentarias y operativas?	SÍ
39. ¿La alta dirección fomenta la participación de las personas en todos los niveles de la organización?	SÍ
40. ¿La institución desarrolla una cultura organizativa que refleje sus valores?	SÍ
41. ¿La organización identifica metas y medidas de éxito en cada función, práctica y proceso?	SÍ
% DE CONFORMIDAD	83%

4.1.2.5 Nivel de conformidad de la dimensión de Gestión de Compensaciones.

En la tabla 7, se muestra un nivel de conformidad en cuanto a Gestión de Compensaciones donde se obtuvo un 100% de conformidad. Lo anterior, se efectúa gracias a que la empresa destina una gran cantidad de recursos en actividades enfocadas en mejorar tanto las condiciones del trabajo como la calidad de vida de los trabajadores, brindando acceso a préstamos y ayudas económicas e impulsando diferentes actividades recreativas fomentando la participación y motivación de todos los trabajadores de la organización, lo anterior coincide con lo mencionado por García & Pineda (2016), quienes señalaron que el tener un nivel óptimo de compensaciones garantiza la estabilidad laboral de los colaboradores y la satisfacción laboral.

Tabla 7. Gestión de Compensaciones.

GESTIÓN DE COMPENSACIONES	CUMPLE SÍ/NO
42. ¿Existe planeación y organización de la estructura salarial?	SÍ
43. ¿Acceso a Prestaciones legales (por acuerdo colectivo, ley laboral o de seguridad social, como aguinaldos, vacaciones, horas extra)?	SÍ
44. ¿Acceso a Planes asistenciales (que entregan condiciones de seguridad y ayuda ante imprevistos y urgencias como préstamos, complementos salariales, gastos médicos)?	SÍ
45. ¿Acceso a Planes complementarios (que facilitan la calidad de vida laboral como transporte, estacionamiento, comedor, horario flexible, etc.)?	SÍ
46. ¿Acceso a Planes recreativos (que entregan condiciones de descanso, diversión, higiene mental, como actividades deportivas, paseos programados, áreas de descanso)?	SÍ
% DE CONFORMIDAD	100%

4.1.2.6 Nivel de conformidad general del proceso de gestión de personas

Se realiza un cuadro resumen (tabla 8) con los porcentajes de conformidad de las 5 dimensiones y subdimensiones comprendidas en el Proceso de Gestión de Personas, con un 62% total de conformidad, lo que corresponde a una No conformidad menor. De acuerdo con estos resultados, se establece que la organización no cumple con los requerimientos mínimos de aprobación previamente establecidos para los procesos de gestión de personas, lo cual indica que la gestión en la administración de los recursos humanos presente en la organización, no es determinante para lograr un armonioso clima laboral, según lo señalado por Armijos, Bermúdez y Mora (2019) quienes agregan que de ella depende la actitud ante el trabajo y la permanencia de los empleados.

Tabla 8. Resumen porcentaje de conformidad de las dimensiones y subdimensiones del Proceso de Gestión de Personas.

DIMENSIÓN	PORCENTAJE DE CONFORMIDAD
Organización del Trabajo	86%
Gestión de Empleo (Reclutamiento y Selección)	22%
Gestión de Empleo (Contratación)	50%
Gestión de Empleo (Inducción)	50%
Gestión de Rendimiento	44%
Gestión de Desarrollo	83%
Gestión de Compensaciones	100%

Las dimensiones que presentan mayor porcentaje de conformidad corresponden a Gestión de compensaciones (100%) y Organización del Trabajo (86%), mientras que, las dimensiones con menor porcentaje corresponden a Gestión del Empleo (22%) y Gestión de Rendimiento (44%).

4.1.3 Bienestar en el Trabajo

En la tabla 9 se expone un nivel de conformidad del 75%, logrando el porcentaje mínimo de aprobación. La empresa cuenta con Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) acreditado por ACHS, el cual está compuesto por 12 trabajadores, 6 representantes de la empresa y 6 representantes de los trabajadores como indica la normativa, además, cuentan con las siguientes comisiones de trabajo:

- Comisión de investigación de incidentes y análisis de Enfermedades profesionales.
- Comisión de capacitación
- Comisión de Inspección

Adicionalmente, se realizan reuniones mensuales, actualmente en modalidad online debido a la lejanía de los integrantes, en los que se tratan temas fijados en el Programa Anual de Actividades realizado por la empresa, el cual comprende todos los temas a tratar en las reuniones mensuales del CPHS.

Las actividades realizadas para promoción del bienestar en el trabajo, el trabajo en equipo y participación de los trabajadores son las siguientes:

- Reconocimientos a los trabajadores tanto en seguridad como en desempeño.
- Intercambios de puestos de trabajo tanto de forma interna como externa (empresas mandantes)
- Campeonatos de Fútbol
- Celebraciones de fin de año, fiestas patrias y aniversario de la empresa
- Semana de la prevención
- Actividades deportivas al aire libre.

Estos resultados reflejan lo indicado por Page y Vella-Brodrick (2009), quienes mencionan que el bienestar de los trabajadores es un elemento esencial para lograr el éxito organizacional.

Tabla 9. Bienestar en el Trabajo

	CUMPLE
BIENESTAR EN EL TRABAJO	SI/NO
1. ¿La empresa cumple con las obligaciones legales básicas (Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o Departamento de Prevención de Riesgos)?	SI
2. ¿Se cumplen los programas periódicos de evaluación de los riesgos de acuerdo con la normativa?	SI
3. ¿Existe un programa de bienestar orientado y conocido por todos los trabajadores y funcionarios?	NO
4. ¿Existe una política explícita para promover el trabajo en equipo?	NO
5. ¿Se permite y facilita la existencia de sindicatos o asociaciones de trabajadores y funcionarios?	SI
6. ¿Se dispone de un espacio de encuentro que permita realizar reuniones de trabajadores o funcionarios (virtual o presencial respetando aforos)?	SI
7. ¿Se otorgan facilidades conocidas por todos en caso de enfermedad de algún familiar?	SI
8. ¿La empresa propicia que los trabajadores no lleven trabajo a sus casas?	SI
% DE CONFORMIDAD TOTAL	75%

4.2 Brechas existentes entre el actual sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo ISO 45001:2018 y la norma ISO 45003:2021 de seguridad y salud psicológica en el trabajo.

4.2.1 Resultados nivel de conformidad norma ISO 45001:2018

En la figura 3, se expone gráficamente el nivel de conformidad de la norma ISO 45001:2018 la cuál corresponde a un 100%, estos datos fueron posteriormente respaldados con la obtención de la certificación de la empresa en ISO 45001:2018 (un mes después de efectuada esta evaluación), con un 100% de aprobación. Por lo tanto, la organización cumple con el requisito mínimo de

aprobación por lo que queda calificada para la aplicación de la lista de verificación de ISO 45003:2021.

Estos resultados son acordes a lo expuesto por Peña y Rojas (2018) quienes señalaron que la seguridad y la salud en el trabajo ha venido cobrando mucha importancia y prevalencia en las organizaciones al punto de volverse un proceso fundamental en las organizaciones para los procesos de gestión y estrategias del talento humano, en materias de seguridad industrial, prevención, promoción y cuidados de salud de los trabajadores.



Figura 3. Nivel de conformidad de requisitos según ISO 45001:2018.

4.2.2 Resultados generales nivel de conformidad norma ISO 45003:2021.

La figura 4 presenta los resultados generales de la aplicación de la lista de verificación sobre conformidad o no conformidad de los criterios de la norma ISO 45003:2021. Se puede observar que la organización presenta un porcentaje promedio de conformidad de un 37%, lo cual corresponde a una No conformidad mayor, de acuerdo con los requerimientos de la norma, por lo que, ante una eventual auditoría, la organización no podría obtener la certificación en ISO 45003:2021, debido a la escasa gestión de riesgos psicosociales por parte de la organización. Al respecto, Guerrero et al. (2020) indican la importancia de gestionar los riesgos, con orientación a procesos, ya que esto

contribuye a una mejor identificación y tratamiento de éstos, a tener mayor precisión de las actividades a realizar y a la consecución de los objetivos.

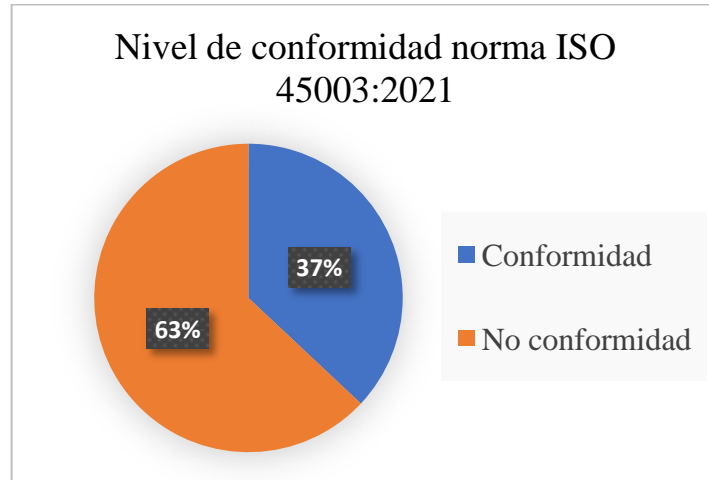


Figura 4. Nivel de conformidad en norma ISO 45003:2021.

A continuación, en la figura 5 se presentan los niveles de conformidad de cada requisito de la Norma ISO 45003:2021.

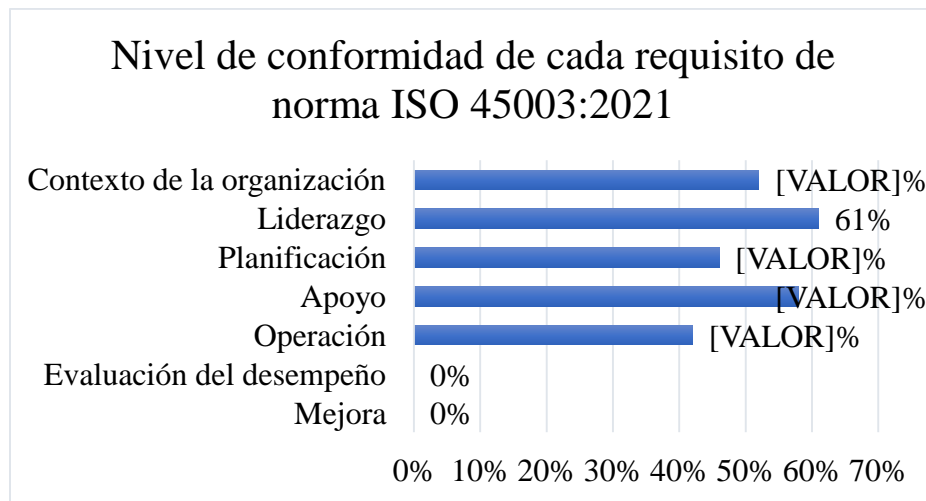


Figura 5. Nivel de conformidad por requisito de norma ISO 45003:2021.

4.2.3 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 4

Contexto de la organización.

La empresa evidenció un nivel de conformidad de un 52% del requisito de contexto de la organización, equivalente a una No conformidad menor. A continuación (tabla 10), se presentan los requerimientos en los cuales la organización presenta conformidades o no conformidades.

La organización cuenta con un alcance definido el cual contempla a toda la organización y sus operaciones, sin embargo, este debe complementarse en relación con la gestión de riesgos psicosociales.

Tabla 10. Conformidades y no conformidades requisito 4 Contexto de la organización.

Requisito: Contexto de la organización
<p><i>Presenta conformidades en:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Determina los problemas externos e internos que pueden afectar el logro de los resultados previstos del sistema de gestión de la SST.- Determina el alcance del sistema de gestión de la SST.- Ajusta el diseño de sus actividades para adaptarse al contexto específico del lugar de trabajo.- Adapta las actividades para mejorar el enfoque, la fiabilidad, validez y eficacia de los procesos.- Mantiene información anterior documentada. <p><i>Presenta no conformidades en:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Establecer las partes interesadas relevantes- Determinar y comprender las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas.- Identificar cuál de las necesidades y expectativas son, o podrían convertirse en requisitos legales.

4.2.4 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 5 Liderazgo y participación de los trabajadores.

En el requisito 6 de Liderazgo y participación de los trabajadores la organización evidenció un nivel de conformidad de un 61%, perteneciente a una No conformidad menor. En la tabla 11, se exponen los requerimientos en los que la organización presenta conformidades o no conformidades.

Los resultados obtenidos evidencian el compromiso que presenta la empresa SERFOVAL LTDA en cuanto a la salud y seguridad de sus colaboradores, demostrando liderazgo y compromiso para promover el bienestar en el trabajo, esto a través de la inducción y el desarrollo constante de actividades por parte del departamento de prevención de riesgos, análisis de puestos de trabajo, en la elaboración de protocolos, procedimientos de trabajo seguro y planes de emergencia, alentando a los trabajadores a participar en capacitaciones y cursos, y proporcionando los elementos de protección personal correspondientes. Los resultados de este requisito coinciden con lo mencionado por Espinel (2019), quien indica que para que el sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo sea efectivo, debe ser apoyado por la gerencia de la compañía, y al mismo tiempo esta gerencia debe lograr que los trabajadores sean parte activa del mismo, puesto que son los trabajadores quienes se encuentran en directo contacto con los elementos de riesgo en sus puestos de trabajo. En relación con el requisito de liderazgo y participación de los trabajadores, la organización promueve y alienta a los trabajadores a participar en las diferentes instancias que genera la empresa, lo que coincide con lo mencionado por la ISO (2018) la cual indica que, la alta dirección es quién determina en gran medida la cultura que apoya al sistema de gestión de la SST de una organización y ésta es el producto de los valores, actitudes, prácticas de gestión, percepciones, competencias y modelos de actividades, individuales y grupales, que establecen el compromiso con su sistema de gestión de la SST. Es así, que la empresa SERFOVAL LTDA., ha conformado el comité paritario de higiene y seguridad,

comité de clima, comité bipartito, comité de aplicación del protocolo psicosocial y se realizan constantes cursos y certificaciones, así como también actividades extralaborales.

Tabla 11. Conformidades y no conformidades requisito 5 Liderazgo y participación de los trabajadores

<p style="text-align: center;">Requisito: Liderazgo y participación de los trabajadores</p> <p><i>Presenta conformidades en:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- La organización demuestra liderazgo y compromiso para promover el bienestar en el trabajo.- Elimina las barreras que limitan la participación de los trabajadores.- Involucra constantemente a los trabajadores en el diálogo continuo.- Apoya y alienta a los trabajadores a participar activamente- Adapta las actividades para mejorar el enfoque, la fiabilidad, validez y eficacia de los procesos.- Cuenta con política de SST, la cual es comunicada a toda la organización y se revisa periódicamente- La política de SST incluye el compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos.- Mantiene información anterior documentada. <p><i>Presenta no conformidades en:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Identificar y monitorear roles y responsabilidades con relación a la gestión de riesgos psicosociales-Proteger a los trabajadores de represalias y amenazas de represalias por informar incidentes, peligros, riesgos y oportunidades, y comunicar como se les protegerá.- La política de SST debería incluir el compromiso de prevenir enfermedades y lesiones relacionadas al riesgo psicosocial y la promoción del bienestar en el trabajo.
--

4.2.5 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 6

Planificación

La organización en el requisito 6 de Planificación, evidenció un nivel de conformidad de un 46%, correspondiente a una No conformidad mayor. En la tabla 12, se expone los requerimientos en los cuales la organización presenta conformidades y no conformidades.

Tabla 12. Conformidades y no conformidades requisito 6 Planificación

Requisito: Planificación
<i>Presenta conformidades en:</i>
<ul style="list-style-type: none">- Establecer, implementar y mantener procesos para la identificación de peligros que sean continuos y proactivos- Toma en cuenta las necesidades de lugares de trabajo específicos o conjunto de tareas laborales.- Demuestra compromiso con la mejora continua
<i>Presenta no conformidades en:</i>
<ul style="list-style-type: none">- Establecer objetivos apropiados y como lograrlos.- Identificación de peligros de naturaleza psicosocial- Implementación de medidas para evitar los riesgos psicosociales- Evaluación de riesgos y oportunidades

Con respecto a la identificación de peligros y evaluación de riesgos la empresa cuenta con una matriz de Identificación de peligros, evaluación de riesgos y oportunidades (MIPERO), sin embargo, esta aborda los riesgos psicosociales solo de forma general. Al respecto, Asanza (2013) señala que una correcta identificación y evaluación de los factores de riesgo laboral permitirá una correcta y óptima aplicación de medidas de control sobre los mismos, con el fin de eliminar o minimizar los daños que pudieran ocurrir sobre el trabajador.

4.2.6 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 7 Apoyo
En el requisito 7 de Apoyo la organización obtuvo un nivel de conformidad de un 58%, equivalente a una No conformidad menor. A continuación (tabla 13), se presentan los requerimientos en que la organización presenta conformidades o no conformidades.

En relación con el manejo de información documentada, la organización cuenta con un programa de acceso remoto el cual contiene toda la información del sistema de gestión implementado, de igual forma esta información se encuentra en formato físico.

La organización proporciona los recursos necesarios para lograr los objetivos del sistema de gestión y emprende las acciones necesarias para el desarrollo y formación de sus colaboradores a través de capacitaciones, campañas y actividades para la sensibilización y difusión de información para los riesgos y peligros en el lugar de trabajo. Los resultados coinciden con lo mencionado por Rodríguez (2005), el cual indica que la capacitación, conduce a una mayor rentabilidad, fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales, da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en prácticas las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso, y fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

Tabla 13. Conformidades y no conformidades requisito 7 Apoyo.

Requisito: Apoyo
<p><i>Presenta conformidades en:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- La organización proporciona y mantiene los recursos necesarios para lograr los objetivos- Emprende acciones para ayudar a los trabajadores a adquirir y mantener las competencias necesarias.- Busca asesoramiento externo- Informa a los trabajadores de los factores psicosociales que pueden afectar la salud, seguridad y el bienestar en el trabajo, crear o aumentar el estigma/ o la discriminación o que pudiesen reducir los factores de riesgo psicosocial.- Brinda oportunidades de retroalimentación por parte de la alta dirección.- Comunica a los trabajadores información relevante sobre el riesgo psicosocial a la que puede acceder, utilizar y comprender.- Responde a las ideas y preocupaciones- La alta dirección demuestra el compromiso con otros trabajadores- Protege contra la divulgación de los resultados posteriores a la exposición de riesgos psicosociales e información documentada. <p><i>Presenta no conformidades en:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Desarrollar las competencias necesarias para identificar los peligros psicosociales y gestionar los riesgos.- Asegura que los trabajadores y otras partes interesadas relevantes tengan las competencias para implementar las medidas y procesos necesarios para la prevención de riesgos psicosociales.- Evalúa la efectividad de las acciones tomadas para asegurar la competencia.- Fomenta la denuncia de riesgos psicosociales- Reduce el miedo a represalias.

4.2.7 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 8

Operación

Para el requisito 8 de Operación la organización obtuvo un nivel de conformidad de un 42%, equivalente a una No conformidad mayor. En la tabla 14, se expone los requerimientos en que la organización presenta conformidades o no conformidades.

La organización no cuenta con procesos para gestionar de manera adecuada y eficaz los riesgos psicosociales, tampoco implementa medidas de control de riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, factores sociales y entorno de trabajo, tareas y equipos peligrosos. Sin embargo, se realizan evaluaciones de riesgos psicosociales del Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. La evaluación del protocolo de vigilancia realizado por la comisión de aplicación de la organización obtuvo bajos niveles de calificación del riesgo, en el cual se indicó al comité implementar medidas orientadas a disminuir, desde su origen, el nivel de riesgo observado.

En cuanto a preparación y respuesta ante emergencias, la organización cuenta con brigada de emergencia y plan de emergencia, sin embargo, no abordan los riesgos psicosociales. Para la rehabilitación y reincorporación del trabajo no existe ningún tipo de acción o medida implementada en la organización.

Tabla 14. Conformidades y no conformidades requisito 8 Operación

Requisito: Operación
<p><i>Presenta conformidades en:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- La organización realiza evaluación de los riesgos psicosociales.- Elimina peligros y reduce los riesgos psicosociales promoviendo el bienestar en el trabajo.- La organización mantiene procesos para la comunicación y control de los cambios que pueden afectar la salud y seguridad y el bienestar en el trabajo como: los avances en conocimientos y la tecnología, cambios en los requisitos legales y otros requisitos. <p><i>Presenta no conformidades en:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- La organización debe planificar, implementar, controlar y mantener procesos para gestionar de manera adecuada y eficaz los riesgos psicosociales.- Implementar medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con la organización, factores sociales y entorno de trabajo, tareas y equipos peligrosos.- La organización debería capacitar a los trabajadores para identificar los signos de exposición a riesgos psicosociales.- Establecer estrategias para eliminar los peligros, reducir los riesgos psicosociales y promover el bienestar en el trabajo en conjunto con los trabajadores.- Garantiza la salud, seguridad y el bienestar en el trabajo, y gestionar el riesgo psicosocial en caso de emergencia.- Diseñar e implementar programas apropiados de rehabilitación y reincorporación al trabajo.

4.2.8 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 9

Evaluación del desempeño.

En el requisito 9 de Evaluación de desempeño la organización evidenció un nivel de conformidad nulo, perteneciente a una No conformidad mayor. A continuación (tabla 15), se exponen los requerimientos en que la organización presenta no conformidades.

Tabla 15. No conformidades requisito 9 Evaluación del desempeño.

Requisito: Evaluación del desempeño
<i>Presenta no conformidades</i>
- Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.
- Auditoría interna
- Revisión de gestión

Si bien la empresa cuenta con trabajadores certificados como auditores internos, los cuales realizan auditorías en intervalos planificados, no existen antecedentes en cuanto seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño con relación a la gestión del riesgo psicosocial.

4.2.9 Resultados niveles de conformidad ISO 45003:2021 de requisito 10

Mejora

Para el requisito 10 de Mejora la organización obtuvo nivel de conformidad nulo, correspondiente a una No conformidad mayor. En la tabla 16, se exponen los requerimientos en que la organización presenta no conformidades.

Tabla 16. No conformidades requisito 10 Mejora

Requisito: Mejora
<p><i>Presenta no conformidades</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Al implementar acciones la organización tiene en cuenta los resultados de evaluaciones de desempeño, informes de incidentes, consultas y recomendaciones de los trabajadores, auditorías y revisiones de gestión.- La organización debe evaluar la efectividad de las acciones de mejora- Incidente, inconformidad y acción correctiva- Mejora continua.

Los resultados se deben a que la organización no evalúa la efectividad de las acciones de mejora y tampoco implementa acciones para mejorar continuamente el sistema de gestión de la SST y el desempeño en relación con el riesgo psicosocial. En relación con los incidentes, no conformidades y acción correctiva la organización no cuenta con procesos específicos para abordarlos, y tampoco implementa acciones para la mejora continua. Estos resultados coinciden con lo mencionado por Bonilla et al. (2020) quien indica que la ejecución de la mejora continua fortalece el aprendizaje de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, la participación activa de todo el personal y promueve la cultura de calidad.

4.3 Propuesta de implementación del sistema de salud y seguridad psicológica en el trabajo.

A continuación, se presentan oportunidades de mejora en base a resultados obtenidos.

Para el diseño de una propuesta de implementación del modelo de seguridad y salud psicológica en el trabajo se tiene como base la norma ISO 45003:2021 Gestión de la seguridad y salud psicológica en el trabajo - Salud y Seguridad psicológica en el trabajo - Directrices para la gestión del riesgo psicosocial, la cual evidencia conceptos básicos y requisitos de dicha norma, considerando los requisitos auditables de la norma ISO 45003:2021 (Apéndice 5).

4.3.1 Oportunidades de mejora para requisito 4 Contexto de la Organización

Para el diseño de propuestas de mejora del requisito 4 de contexto de la organización con relación a la gestión del riesgo psicosocial, se sugiere la implementación de una matriz de partes interesadas. La matriz que se detalla a continuación (figura 6), deberá contemplar las partes interesadas relevantes para la organización, y las necesidades y expectativas de estas y de los trabajadores, que pueden verse influenciadas por los riesgos psicosociales. Estas necesidades y expectativas pueden incluir requisitos legales, como legislación en materia de SST, convenios colectivos, acuerdos voluntarios y cualquier otro requisito que la organización adquiera; como requisitos legales, se sugiere incluir el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo aplicando instrumento CEAL-SM/SUSESO. La matriz incluye una columna para indicar si las necesidades y expectativas son o pueden convertirse en requisitos legales u otros requisitos, y otra columna para la revisión y seguimiento. Esta información debe estar registrada como información documentada y ser difundida a todos los colaboradores de la organización.

LOGO DE LA EMPRESA	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS						Código:
							Fecha:
							Versión:
							Página:
EXTERNO	Partes interesadas	Requisitos	Necesidades	Expectativas	Información documentada	Requisitos legales u otros requisitos	Revisión y seguimiento
	Organismos de control						
	Empresas mandantes						
	Proveedores						
Familia del trabajador							
INTERNO	Trabajador						
	Comité						
	Brigada de emergencia						

Figura 6. Matriz de identificación de partes interesadas.

4.3.2. Oportunidades de mejora requisito 5 Liderazgo y participación de los trabajadores.

Para el diseño de propuestas del requisito 5 Liderazgo y compromiso, se consideraron resultados obtenidos del diagnóstico de ISO 45003:2021, por lo que se sugiere complementar la actual política de calidad, seguridad y salud en el trabajo (anexo 1), incluyendo el compromiso de prevenir enfermedades y lesiones relacionadas al riesgo psicosocial y la promoción del bienestar en el trabajo. Lo anterior, debe mantenerse como información documentada. En la tabla 17, se expone la propuesta de mejora de la Política de calidad, salud y seguridad en el trabajo en relación con la gestión del riesgo psicosocial.

Tabla 17. Propuesta de mejora de la Política de calidad, seguridad y salud en el trabajo.

Política de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo.

En Sociedad de Servicios Forestales Valderrama Limitada, tenemos como principal objetivo velar por la seguridad y salud de los colaboradores, incluyendo la salud psicológica, en todos los procesos, además de administrar de manera eficaz y eficiente los datos de nuestros clientes, relacionados con el Control de Información, Control de Productos Forestales, Gestión y Logística necesarias para operar de manera óptima para el cumplimiento de procedimientos normativos y operativos, además de cumplir con las exigencias de las Normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 45003:2021.

En materias de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo nos comprometemos a:

- Cumplir con los requisitos legales aplicables y otros requisitos requeridos.
- La Protección de la Seguridad y Salud de todos los miembros de la Organización mediante la prevención de las lesiones, enfermedades, incidentes relacionados con el trabajo y trastornos de salud mental laboral.
- Establecer, implementar y mantener procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos, incluidos los riesgos psicosociales.
- La garantía de que los trabajadores y sus representantes son consultados, capacitados y alentados a participar en todos los elementos del Sistema de Gestión Integrado.
- La mejora continua del desempeño del Sistema de Gestión Integrado.

En relación con la identificación y monitoreo de roles y responsabilidades para gestionar el riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, se propone la utilización de una matriz de responsabilidades (figura 7) con respecto al sistema de gestión de salud y seguridad psicológica.

LOGO DE LA EMPRESA	MATRIZ DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SST PSICOLÓGICA	Código:
		Fecha:
		Versión:
		Página:
CARGO:		
FUNCIONES:		
1.		
2.		
RESPONSABILIDADES:		
1.		
2.		
CARGO:		
FUNCIONES:		
1.		
2.		
RESPONSABILIDADES:		
1.		
2.		

Figura 7. Matriz de responsabilidades del sistema de seguridad y salud psicológica.

En cuanto a la consulta y participación de los trabajadores, se propone la implementación de señaléticas con códigos QR, en las diferentes zonas de trabajo, los cuáles redireccionen a formularios de consulta y participación de los trabajadores (figura 8), que serán cargados de forma automática a una plataforma remota, con la finalidad de brindarles un recurso para exponer sus ideas en pro de la mejora continua del trabajo. Igualmente, se deberá designar encargados para dar revisión y seguimiento a las sugerencias de los trabajadores.

Para asegurar el éxito de la propuesta, se sugiere que el formulario sea de carácter anónimo para evitar el temor por parte de los trabajadores a emitir opiniones y sufrir represalias posteriores.



Figura 8. Señalética de código QR para acceso a formulario de consultas y sugerencias.

Adicionalmente, con el objetivo de proteger a los trabajadores de represalias y/o amenazas por informar incidentes, se sugiere la elaboración y difusión de una política de denuncias en el que se identifiquen procedimientos y canales de denuncia, ya sea de forma interna, dentro de la organización, o de forma externa en un organismo fiscalizador del trabajo, en el que se designe un responsable de acoger las denuncias de forma interna y además incluyan datos de contacto de organismos de fiscalización del trabajo.

4.3.3 Oportunidades de mejora para requisito 6 Planificación

Para el requisito 6 la organización obtuvo un bajo nivel de conformidad según ISO 45003:2021, donde se evidenció como principal falencia la carencia de objetivos específicos y estrategias para gestionar los riesgos psicosociales, para

esto se sugiere complementar los objetivos del sistema de gestión integrado (Anexo 2) de la organización, para incorporar la gestión del riesgo psicosocial.

A continuación, se expone la propuesta para complementar los objetivos del sistema de gestión integrado con relación a la gestión del riesgo psicosocial.

Tabla 18. Propuesta para complementar objetivos estratégicos del sistema de gestión de calidad, seguridad y salud psicológica en el trabajo.

Objetivos estratégicos:

- a. Mantener y mejorar el nivel de salud mental de los trabajadores de la empresa.
- b. Promover el bienestar en el trabajo y la gestión del riesgo psicosocial.
- c. Realizar evaluaciones psicológicas y de detección de necesidades de capacitación una vez al año.

Para la identificación de peligros de naturaleza psicosocial, los cuales incluyen los aspectos de organización del trabajo, factores sociales del trabajo y entorno de trabajo, equipos y tareas peligrosas, se sugiere la elaboración de una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos psicosociales, estableciendo acciones y medidas de control de los riesgos identificados. De igual forma, con relación a la prevención de lesiones y enfermedades, se sugiere la realización de evaluaciones de lugares de trabajo con el objetivo de identificar factores del trabajo que pudiesen influir en la generación de riesgos psicosociales. Adicionalmente, para abordar riesgos y oportunidades en los procesos de contexto de la organización, partes interesadas e identificación de peligros se sugiere seguir la siguiente secuencia: i) identificación de riesgos y oportunidades, ii) evaluación según gravedad e importancia y iii) determinación de riesgos a minimizar y oportunidades a potenciar.

4.3.4 Oportunidades de mejora requisito 7 Apoyo

En el requisito 7 de Planificación la organización evidenció la falta de desarrollo de competencias necesarias para abordar la gestión del riesgo psicosocial, por esto se sugiere como paso inicial la aplicación del estudio de Detección de necesidades de capacitación (DNC), el cual permite a las empresas determinar los principales requerimientos y prioridades en la capacitación de sus trabajadores/as (Servicio nacional de capacitación y empleo [SENCE], s.f). Posteriormente, se sugiere la elaboración de un Plan anual de capacitación en relación con la gestión del riesgo psicosocial (figura 9)

LOGO DE LA EMPRESA	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN												Código:
													Fecha:
ACTIVIDADES A REALIZAR	MESES												Versión:
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Página:

Figura 9. Formato Plan anual de capacitación.

Por otra parte, se sugiere a la organización concientizar a los trabajadores sobre la gestión de los riesgos psicosociales, informando a los trabajadores cómo afectan estos riesgos a la salud, incluyendo acciones para promover la denuncia de peligros psicosociales, reducir el miedo a represalias y promover la confianza en su sistema de gestión de SST.

Con relación a la información documentada, se sugiere complementar la actual plataforma remota del sistema de gestión de calidad, seguridad y salud de la organización con información documentada requerida para la gestión eficaz del riesgo psicosocial. De igual forma, la organización debe garantizar la confidencialidad de la información personal.

4.3.5 Oportunidades de mejora para requisito 8 Operación

La organización no cuenta con controles de procesos para gestionar de manera adecuada los riesgos psicosociales ni tampoco posee una planificación de implementación de estos controles. Para ello, es necesario eliminar peligros, reducir los riesgos de SST y promover el bienestar en el trabajo, por lo tanto, se sugiere elaborar una planificación de todos los controles del riesgo psicosocial relacionados con la organización del trabajo, los factores sociales y los relacionados con el entorno de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas. Los controles operacionales deberán ser jerarquizados según norma ISO 45001:2018, esta jerarquía de controles proporciona un enfoque sistemático para dar mayor eficiencia a la Gestión de Seguridad: eliminar, sustituir, controles de ingeniería, controles administrativos y Equipo de Protección Personal (EPP) para la SST (ISO 45001, 2018).

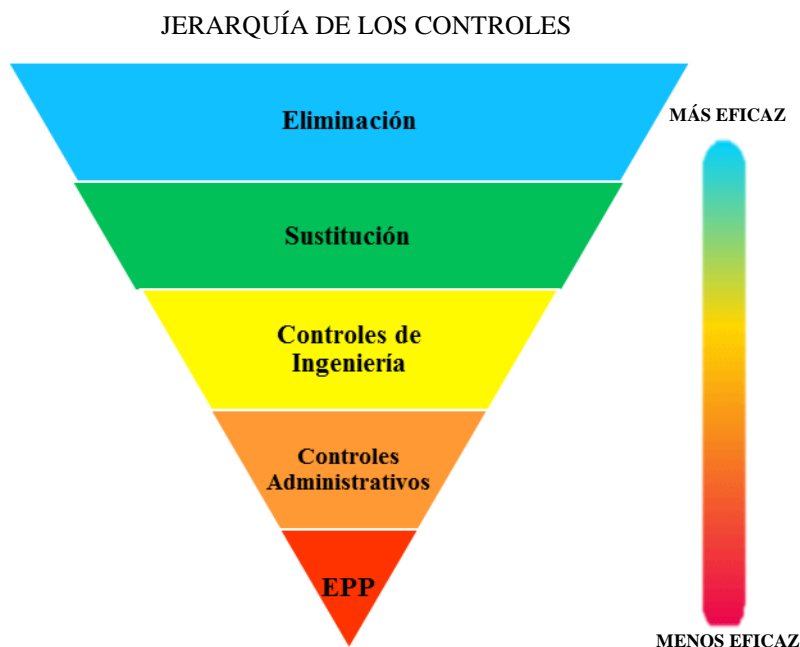


Figura 10. Jerarquía de controles. Información obtenida de norma ISO 45001:2018.

La organización deberá educar a los trabajadores, a través de capacitaciones, dinámicas con equipo de trabajo y/o actividades de promoción de la seguridad, en relación con la identificación de signos de exposición a riesgos psicosociales, como cambios en el comportamiento, aislamiento social, falta de compromiso, desempeño de baja calidad, entre otros. En la preparación y respuesta ante emergencias, la organización debe tener en cuenta que las emergencias en el lugar de trabajo pueden presentar riesgos psicosociales, o la exposición a riesgos psicosociales puede crear situaciones de emergencia para otros trabajadores, por lo que debería estar preparada para brindar la atención adecuada y una respuesta previamente planificada, contando con servicios de emergencia y trabajadores capacitados para responder a esta situación. La organización cuenta con brigada de emergencias, sin embargo esta no se encuentra capacitada para brindar atención psicológica ante una emergencia, por esto se sugiere capacitar a los trabajadores de la organización en Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), los cuales son una herramienta de apoyo pensada en acompañar a aquellas personas que se encuentran en escenarios de crisis y que tienen como objetivo el recuperar el equilibrio emocional, junto con prevenir la aparición de secuelas psicológicas (ACHS, 2017). Adicionalmente, se recomienda generar programas de simulacros ante una emergencia. Posterior al impacto negativo de la exposición a riesgos psicosociales en los trabajadores, se sugiere a la organización diseñar e implementar programas de apoyo apropiados para la rehabilitación y reincorporación al trabajo.

4.3.6 Oportunidades de mejora para requisito 9 Evaluación del desempeño

La organización deberá establecer e implementar procesos para monitorear y medir las actividades relacionadas con el riesgo psicosocial, el desempeño del sistema de gestión de la SST, además de mantener y revisar las medidas de control de los riesgos psicosociales para garantizar que sigan siendo efectivas. Para esto, se sugiere la utilización de indicadores de desempeño, herramienta que entrega información cuantitativa respecto al logro o resultado en la entrega

de los productos (bienes o servicios) generados por la institución (Dirección de presupuestos [DIPRES], 2021), conservando esta información documentada.

En el caso de las auditorías internas, se propone elaborar una plan de auditorías en relación con la gestión del riesgo psicosocial, incluyendo fechas de realización y áreas o puestos de trabajo a considerar (figura 11), utilizando los resultados de estas para evaluar la eficacia de la gestión de los riesgos e identificar las brechas existentes con el fin de brindar oportunidades para la mejora de la gestión de riesgos psicosociales, de igual forma se debe garantizar que los auditores internos cuenten con las competencias necesarias para la identificación y gestión de estos riesgos. Igualmente, se sugiere incorporar al plan de auditorías una sección para registro de revisión por parte de la alta dirección, la cual deberá mantenerse informada de forma regular sobre el desempeño del riesgo psicosocial y evaluar la idoneidad y eficacia de sus actividades para gestionar el riesgo psicosocial.

LOGO DE LA EMPRESA	PLAN ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS												Código:		
													Fecha:		
													Versión:		
													Página:		
ACTIVIDADES	ÁREA/PUESTO DE TRABAJO	CRITERIO	MESES												REVISIÓN POR DIRECCIÓN
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

Figura 11. Formato Plan anual de auditorías internas.

4.3.7 Oportunidades de mejora para requisito 10 Mejora

Para el requisito de Mejora, se sugiere la elaboración de procesos para abordar incidentes y no conformidades en relación con la gestión del riesgo psicosocial, para esto se elaborará un diagrama de flujo, el cual indica el procedimiento a seguir para abordar los incidentes y no conformidades. En el caso de la mejora continua con relación a la gestión del riesgo psicosocial, la organización deberá evaluar las oportunidades de mejora para implementar cambios, dando prioridad a los que tienen el mayor potencial para mejorar la salud psicológica,

la seguridad y el bienestar en el trabajo, para esto, deberá recopilar la información sobre:

- Las oportunidades de mejora
- Cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos
- Cumplimiento de los objetivos de SST

4.4 PLANIFICACIÓN PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

4.4.1 Carta Gantt de planificación de la propuesta de implementación

A continuación, se presenta la Carta Gantt de la planificación de la propuesta de implementación del sistema de seguridad y salud psicológica en el trabajo con base en la norma ISO 45003:2021 para la empresa SERFOVAL LTDA., designándose un período de 14 meses para su implementación, de acuerdo con los resultados obtenidos.

LOGO DE LA EMPRESA		PLANIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SST PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO BAJO ISO 45003													
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MES DE PROGRAMACIÓN													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Etapa 1															
Crear comisión de gestión de riesgos psicosociales		■													
Capacitación de los integrantes de la comisión en relación a la gestión del riesgo psicosocial			■												
Establecer, proporcionar y mantener los recursos necesarios para lograr los objetivos con respecto a la gestión del riesgo psicosocial		■													
Etapa 2															
Complementar política del SG				■											
Complementar objetivos del SG				■											
Complementar alcance del SG				■											
Determinar las partes interesadas relevantes					■										
Determinar las necesidades y expectativas de los trabajadores o partes interesadas					■										
Determinar roles y responsabilidades					■										

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MES DE PROGRAMACIÓN													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Etapa 3															
Evaluación de detección de necesidades de capacitación															
Plan anual de capacitación															
Establecer, implementar y mantener procesos para la identificación de peligros															
Elaborar una política de denuncias															
Etapa 4															
Identificar los peligros de naturaleza psicosocial															
Jerarquizar controles/ medidas de control															
Capacitación en relación a identificación de signos de exposición a riesgos psicosociales															
Etapa 5															
Generar Programas de simulacro ante emergencias															
Capacitación en Primeros auxilios psicológicos, preparación ante eventual emergencia psicológica															
Incorporación de programas de rehabilitación y reincorporación al trabajo															
Elaborar programa anual de auditorías internas															
Implementar un proceso específico para abordar las no conformidades e incidentes															
Revisión por parte de la alta dirección															

4.4.2 Desarrollo Planificación de Propuesta de implementación

1ª Etapa.

Crear una comisión para la gestión de riesgos psicosociales conformada por los trabajadores y/o representantes de los trabajadores; donde al menos dos de los integrantes de la comisión cuenten con certificación acreditada como auditor líder o interno y que al menos participe un representante de cada área de la empresa. De igual forma, estos deberán ser capacitados para desarrollar las competencias necesarias para identificar los peligros psicosociales y gestionar los riesgos psicosociales. Para llevar a cabo esta propuesta, la organización deberá establecer, proporcionar y mantener los recursos necesarios para lograr los objetivos con respecto a la gestión del riesgo psicosocial, ya sea recursos humanos, tecnológicos o cualquier otro específico para sus procesos.

2ª Etapa.

Generar la base documental del sistema de gestión donde se complementará la política y objetivos del sistema de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo en relación con la gestión del riesgo psicosocial, con oportunidades de mejora establecidas previamente, igualmente se complementará el alcance definido por la organización en relación con la gestión del riesgo psicosocial. La empresa SERFOVAL LTDA., determinará las partes interesadas relevantes para el sistema de gestión de seguridad y salud psicológica, identificando las necesidades y expectativas de estas y de los trabajadores de la organización a través de una matriz de partes interesadas, señalando cuál de estas necesidades son o pueden convertirse en requisitos legales. Adicionalmente, se deberá abordar riesgos y oportunidades para las partes interesadas, el contexto de la organización y para la identificación de peligros que se realizará posteriormente. En el proceso de evaluación de riesgos y oportunidades se seguirá la secuencia sugerida en el objetivo anterior, la cual consta de 3 fases: i) identificación de riesgos y oportunidades, ii) evaluación según gravedad e

importancia y iii) determinación de riesgos a minimizar y oportunidades a potenciar. La alta dirección deberá determinar los roles y responsabilidades para gestionar el riesgo psicosocial por medio de una matriz de responsabilidades asociado al cargo/puesto de trabajo o a través de la elaboración de descriptores de cargo que incluya funciones, responsabilidades y competencias. La información documentada deberá ser cargada al software del sistema de gestión para complementarlo en relación con la gestión del riesgo psicosocial.

3ª Etapa.

Establecidos previamente los recursos a utilizar, se deberá realizar la evaluación de detección de necesidades de capacitación de los trabajadores, utilizando los resultados de esta evaluación para elaborar un plan anual de capacitación con el fin de garantizar el desarrollo de competencias para la gestión del riesgo psicosocial. En cuanto a la consulta y participación, la organización implementará señaléticas con códigos QR, en las diferentes zonas de trabajo, los cuáles redireccionen a formularios de consulta y participación de los trabajadores brindando oportunidades de retroalimentación a la organización por parte de los trabajadores y fomentando la participación de estos. Para evitar el miedo a represalias por informar incidentes, riesgos, peligros y oportunidades la organización deberá elaborar una política de denuncias, incluyendo procedimientos y canales de denuncias.

4ª Etapa.

Para la operación del sistema de gestión, la organización deberá identificar los peligros de naturaleza psicosocial, considerando la organización del trabajo, factores sociales del trabajo, entorno de trabajo, equipos y tareas peligrosas, lo anterior por medio de la elaboración de una matriz específica en riesgos psicosociales. Una vez identificados los peligros de naturaleza psicosocial a través de la matriz de riesgos, se jerarquiza los controles o medidas de control

de riesgos establecidos en la matriz, jerarquizándolos según nivel de riesgo. De igual forma, se evaluará periódicamente los puestos de trabajo con el fin de prevenir lesiones y enfermedades. Para la identificación de signos de exposición a riesgos psicosociales se deberá capacitar a los trabajadores, y generar dinámicas con equipos de trabajo y actividades de promoción de la seguridad.

5ª Etapa

Para la preparación y respuesta ante una eventual emergencia psicológica la organización deberá generar programas de simulacros y capacitar a los trabajadores en Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Adicionalmente, deberá incorporar programas de rehabilitación y reincorporación al trabajo posterior a la exposición de estos riesgos. En el caso de las auditorías internas, se propone elaborar un plan de auditorías en relación con la gestión del riesgo psicosocial.

La empresa SERFOVAL LTDA., deberá implementar un software de gestión del desempeño a fin de realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación de los indicadores de desempeño para garantizar que las medidas o controles de riesgos sigan siendo efectivas. Finalmente, a fin de garantizar la mejora continua, se deberá implementar un proceso específico para abordar las no conformidades e incidentes psicosociales, el cual consta de un diagrama de flujo el cual indica secuencialmente como abordar estos incidentes y no conformidades incluyendo instancias para revisión por parte de alta dirección.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- La empresa SERFOVAL LTDA., dedicada a la prestación de servicios forestales, cuenta con una dotación de 120 personas, distribuidas en 3 zonas: norte, centro y sur. Las áreas de operación de la empresa corresponden a control de información, control de productos forestales, y gestión y logística. Además, posee un sistema de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, contando con 3^a certificación en ISO 9001:2008 y reciente certificación en ISO 45001:2018 de salud y seguridad en el trabajo.
- Para el proceso de gestión de personas, la organización obtuvo un 62% de conformidad, se destaca con mayores niveles de logro las dimensiones de Gestión de compensaciones (100%) y Organización del trabajo (86%), por otro lado, los menores porcentajes de conformidad los obtuvieron las dimensiones de Gestión del empleo (22%) y Gestión del rendimiento (44%).
- En la evaluación de Bienestar en el trabajo, se cuenta con un nivel de conformidad correspondiente al 75%, por lo que la organización cumple con el porcentaje mínimo de aprobación establecido, sin embargo, presenta debilidades debido a la inexistencia de un programa de bienestar y de una política explícita para promover el trabajo en equipo.
- La organización cuenta con un 100% de conformidad en su actual sistema de gestión de SST, según requisitos de la norma ISO 45001:2018.
- Para la evaluación de lista de verificación de requisitos de norma ISO 45003:2021, la empresa cuenta con un nivel de conformidad del 37%, perteneciente a una No conformidad mayor, debido a la escasa gestión de la empresa con relación a los riesgos psicosociales.
- Los requisitos con mayores niveles de conformidad en la norma ISO 45003:2021 correspondieron a Liderazgo (61%) y Apoyo (58%), lo que se ve

reflejado en el gran compromiso que demuestra la alta dirección en cuanto a la salud y seguridad de sus trabajadores. Por el contrario, los menores niveles de conformidad los obtuvieron las dimensiones de Evaluación de desempeño y Mejora ambas con un 0% de conformidad, esto debido a que la organización no cuenta con procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño relacionado a la gestión del riesgo psicosocial.

- Para dar total conformidad a los requisitos exigidos por la norma ISO 45003:2021 para la gestión eficaz de los riesgos psicosociales, se entregaron propuestas de mejora para cada requisito de la norma.

- Finalmente, se realizó la planificación de la propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud psicológica en el trabajo, por medio de una carta Gantt designando un período de 14 meses para la implementación de la norma.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez, D., Araque, E., Jiménez, K. (2022). Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, MIPYMES de Sincelejo, Colombia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v23n2/2539-0554-tend-23-02-178.pdf>
2. Álvarez, J. (2007). Comunicación Interna, la estrategia del éxito. Revista RP. México. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/51384135.pdf>
3. Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2021). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
4. Arias, W. (2015). Accidentabilidad Laboral en Arequipa: Un estudio bibliométrico a partir de la prensa escrita desde 2000 a 2009. Revista de la facultad de ingeniería industrial. 19(1): 17-27. ISSN: 1810-9993. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062003.pdf>
5. Armijos, F., Bermúdez, A. y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. Universidad Técnica de Machala. Ecuador. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
6. Asanza, A. (2013). Elaboración de la matriz de riesgos laborales en la empresa PROYECPLAST CÍA. LTDA. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Carrera de Ingeniería Industrial. Tesis de grado previa a la obtención del título de Ingeniero Industrial. Cuenca. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5155/1/UPS-CT002734.pdf>
7. Asociación Chilena de Seguridad [ACHS]. (2017). ¿Qué son los primeros auxilios psicológicos? Centro de Noticias. Recuperado de: <https://www.achs.cl/centro-de-noticias/noticia/2017/-que-son-los-primeros-auxilios-psicologicos->

14. Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Obtenido de: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
15. Díaz, M. (2015). Prevención de riesgos laborales. Recuperado de: https://books.google.cl/books/about/Prevenci%C3%B3n_de_riesgos_laborales_Seguridad.html?id=rOk9CQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
16. Dirección de Presupuestos. (2021). Definiciones estratégicas e indicadores de desempeño. Guía metodológica. Obtenido de: http://www.dipres.gob.cl/598/articles-36280_doc_pdf.pdf
17. Dirección del trabajo [DT]. (2023). Código del trabajo - Junio 2023. Obtenido de: https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/articles-95516_recurso_1.pdf
18. Do Carmo, M., Chaves, M., Barcellos, R., Almeida, L., De Oliveira, I. y Pedrao, L. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. Revista Cubana de Enfermería. Ciudad de la Habana. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009
19. Espinel, L. (2019). La influencia del liderazgo en el diseño e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, un estudio de caso en una compañía multinacional en Colombia. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas. Especialización en Alta Gerencia. Bogotá, D.C. Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21385/EspinelOrtizLauraYesenia2019.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
20. García, A. y Pineda, N. (2016). Influencia de las Compensaciones en el desempeño laboral de los trabajadores del Beneficio La Providencia, en el

Municipio de Matagalpa, durante el Año 2015. Trabajo de licenciatura en Administración, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de: <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/2674>

21. Guerrero, J., Sánchez, O., y Cañedo, R. (2004). Vigilancia de la salud del trabajador: un componente de la gerencia de las instituciones de la información. Revista ACIMED v.12 n.6 Ciudad de La Habana nov.-dic. 2004. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000600005

22. Guerrero, M., Medina, A. y Nogueira, D. (2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. Facultad de Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/3604/360464918007/html/>

23. Hernández, H. Monterrosa, F., y Muñoz, D. (2017). Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito colombiano. Recuperado de: [CulturaDePrevencionParaLaSeguridadYSaludEnElTrabaj-6065428.pdf](#)

24. Hernández, T. y Carrión, M. (2021). Riesgos laborales de tipo psicosocial y desgaste psíquico en trabajadores de una administración pública mexicana. Revista Científica Salud Uninorte, 37(3), 628–646. Recuperado de: <https://doi.org/10.14482/sun.37.3.613.62>

25. Instituto Nacional de Normalización [INN]. (s.f.). Norma Chilena 2728:2015. Organismos técnicos de capacitación – Requisitos. Recuperado de: <https://ecommerce.inn.cl/nch2728201549732>

26. Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral [ISBL]. (2021). ISO 45003: Gestión de los riesgos psicosociales. Noticias. Recuperado de: <https://isbl.eu/2021/10/iso-45003-gestion-de-los-riesgos-psicosociales/>

27. Instituto Uruguayo de Normas Técnicas [UNIT]. (2021). Cómo construir una fuerza laboral resiliente: Día mundial de la seguridad y la salud en el

trabajo. Recuperada de:

https://www.unit.org.uy/novedades/ver/Dia_mundial_sst_2021/

28. Jiménez, J., Olhaberry, M., Altimir, C., Errázuriz, P. y Dagnino, P. (2021). Salud mental en Chile: urgencias, desafíos y silencios. Centro de Investigación Periodística (CIPER), Chile. Recuperado de:

<https://www.ciperchile.cl/2021/11/08/salud-mental-en-chile-urgencias-desafios-y-silencios/>

29. Mejía, J. (2020). La selección de personal como herramienta para la mejora del clima laboral: caso restaurante centro castellano Polanco (2018-2020). Recuperado de:

<https://tecnocultura.org/index.php/Tecnocultura/article/view/54/57>

30. Ministerio de Salud [MINSAL]. (2017). Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado de: https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_09.pdf

31. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de España. (2019). Bienestar laboral: Bloque 3. Gobierno de España. Recuperado de:

<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>

32. Molina, R. (2017). Aplicación de la futura Norma ISO 45001 a una Organización o Empresa. Trabajo final de Máster en Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente. Universidad de Valladolid. Recuperado de:

https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/25744/TFM-P-679.pdf;jsessionid=CC0C36B7E8C48F5A979790994E3B5_D8E?sequence=1

33. Mutua Colaboradora Mutual [MC Mutual]. (2014). Curso de prevención de riesgos laborales. Formación para empresarios, mandos y trabajadores para que puedan asumir la gestión preventiva de la empresa. Recuperado de:

<https://www.mc->

[mutual.com/documents/20143/47599/cursos_prl_es.pdf/93f45bdf-d4a5-16cd-81be-c8ae08c554cc](https://www.mutual.com/documents/20143/47599/cursos_prl_es.pdf/93f45bdf-d4a5-16cd-81be-c8ae08c554cc).

34. Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2016). ISO 30405:2016 Gestión de Recursos Humanos- Directrices sobre contratación. Obtenido de: <https://www.iso.org/standard/64149.html>

35. Organización Internacional de Normalización. (2016). ISO 30408:2016 Gestión de Recursos Humanos- Directrices sobre gobernanza humana. Obtenido de: <https://www.iso.org/standard/63492.html>

36. Organización Internacional de Normalización. (2018). ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Requisitos con orientación para su uso. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

37. Organización Internacional de Normalización. (2021). ISO 45003:2021. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológica en el trabajo — Directrices para la gestión de riesgos psicosociales. Recuperado de: <https://www.iso.org/standard/64283.html>

38. Organización Internacional de Normalización y Comisión Electrotécnica Internacional. (2015). ISO/IEC 17021-1:2015(es) Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión - Parte 1: Requisitos Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:17021:-1:ed-1:v1:es>

39. Organización Internacional de Normalización y Comisión Electrotécnica Internacional. (2020). ISO/IEC 17000:2020 (es) Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:17000:ed-2:v2:es>

40. Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2011). Protocolo de 2002 relativo al Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981. Normas

del trabajo. Recuperado de:
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312338

41. Organización Internacional del Trabajo. (2019). Seguridad y salud en el trabajo. Temas comprendidos en las normas. Recuperado de:
<https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>

42. Organización Mundial de la Salud. (1995). Salud ocupacional para todos. Estrategia mundial. Ginebra. Recuperado de:
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42109/951802071X_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

43. Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2010). Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. Recuperado de:
http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

44. Organización Mundial de la Salud. (2017). Protección de la salud de los trabajadores: Datos y cifras. Nota técnica. Recuperado de:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>

45. Organización Mundial de la Salud. (2022). Por qué la salud mental debe ser una prioridad al adoptar medidas relacionadas con el cambio climático. Noticias departamentales. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news/item/03-06-2022-why-mental-health-is-a-priority-for-action-on-climate-change>

46. Organización Mundial de la Salud [OMS] y Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2022). Salud mental en el trabajo: resumen de políticas 2. Recuperado de:
[file:///C:/Users/hp/Downloads/Salud mental en el trabajo 1664423059.pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Salud%20mental%20en%20el%20trabajo%201664423059.pdf)

47. Page, M. y Vella-Brodrick. D. (2009). El 'qué', 'por qué' y 'cómo' del bienestar de los empleados: un nuevo modelo. Recuperado de:

<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11205-008-9270-3.pdf?pdf=button%20sticky>

48. Peña, J. y Rojas, C. (2018). Ventajas y desventajas de la implementación del sistema de salud y seguridad en el trabajo en una empresa de servicios temporales. Universidad ECCI de Colombia. Especialización en Gerencia de la seguridad y salud en el trabajo. Bogotá. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2631/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

49. Riquelme, S. (2018). Propuesta de implementación de un sistema de gestión basado en las normas ISO 45001 e ISO 39001. Seminario de titulación para optar al título de Ingeniero en prevención de riesgos. Universidad de Concepción, Los Ángeles - Chile. Recuperado de: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3319/4/Riquelme%20Sandoval%2c%20Sergio.pdf>

50. Rodríguez, N. (2005). Clima Organizacional y Productividad: El papel inspirador de la supervisión. Colombia. Recuperado de: <http://www.psycoconsult.com/getattachment/1f82a14b-6a1a-41f1-9ba8-86fcafd1a689/Clima-Organizacional-y-Productividad-El-papel-inspirador-del-supervisor.pdf>

51. Ruíz, A. (2022). Modelo de detección de las necesidades de capacitación para la mejora del desempeño laboral en las empresas denominadas: Distribuidora Industrial de Tuxtla. Tesis para obtener el grado de Maestra en administración en dirección de negocios. Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chapas. Recuperado de: <http://www.repositorio.unach.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3786/1/A140255%20Alejandra%20Montserrat%20Ruiz%20Negrete%20-%20ALEJANDRA%20MONTSERRAT%20RUIZ%20NEGRETE.pdf>

52. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo [SENCE]. (s.f.). Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). Lo que la empresa debe saber sobre Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). Obtenido de: <https://sence.gob.cl/empresas/deteccion-de-necesidades-de-capacitacion-dnc>
53. Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO]. (2020). Manual del método del Cuestionario SUSESO/ ISTAS 21 versiones completa y breve. Obtenido de: https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf
54. Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO]. (2021). Informe anual de seguridad y salud en el trabajo. Ministerio del trabajo y Previsión social. Boletines estadísticos SUSESO. Recuperado de: https://www.suseso.cl/605/articles-679828_recurso_1.pdf
55. Trucco, M. (2004). El Estrés y la Salud Mental en el Trabajo: Documento de Trabajo de la Asociación Chilena de Seguridad. Cienc-Trab. Recuperado de: https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/616776/mod_resource/content/0/Art.%20estres_salud_mental_trabajo.pdf
56. Uribe, N. (2018). Análisis de instrumentos de prevención en riesgo psicosocial laboral en Chile y Perú. Proyecto de investigación para optar al grado de magíster en Psicología Clínica Mención Organizacional. Recuperado de: https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/12027/a129588_Uribe_N_Analisis_de_instrumentos_de_prevenccion_2018_Tesis.pdf?sequence=1

VII. APÉNDICE

Apéndice 1. Lista de verificación de Procesos de Gestión de Personas.

REQUISITOS	CUMPLE
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (ISO 45001 y D.S.594)	SÍ/NO
1. ¿La organización posee roles y responsabilidades designados?	
2. ¿La jornada de trabajo ordinaria tiene una duración máxima de 45 horas semanales?	
3. ¿Existen manuales de procedimientos para las diferentes actividades que los trabajadores realizan?	
4. ¿Están definidos los procesos que cada puesto debe realizar?	
5. ¿Se comunican las responsabilidades a cada uno de los trabajadores de la organización?	
6. ¿Existen mecanismos de información y comunicación que aseguren que todos los trabajadores y funcionarios se enteren cuando hay cambios que afectan o repercuten en la Empresa o Institución?	
7. ¿Se organizan reuniones para transmitir y recibir información considerando a todos los trabajadores y funcionarios?	
GESTIÓN DEL EMPLEO	
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN (ISO 30405)	
8. ¿Existe una política de reclutamiento y selección?	
9. ¿La convocatoria a ofertas de trabajo se realizan de manera pública?	
10. ¿Están definidas y/o identificadas las fuentes de reclutamiento?	
11. ¿Se solicitan antecedentes curriculares a los postulantes?	
12. ¿Existe una matriz de competencias para cada cargo?	
13. ¿Se realiza evaluación psicolaboral a los postulantes al	

puesto de trabajo?	
14. ¿El postulante es entrevistado por algún representante de la organización (RRHH, jefe directo, gerencia)?	
15. ¿Se realiza un informe de selección de personal una vez terminadas las entrevistas?	
16. ¿Existe un procedimiento objetivo entre los responsables de selección, para decidir sobre el candidato indicado para el puesto de trabajo?	
CONTRATACIÓN (ISO 30405)	
Documentación exigida	
17. Certificado de antecedentes	
18. Certificado de nacimiento	
19. Certificado de estudios	
20. Certificados de competencias (capacitaciones)	
INDUCCIÓN (Acogida, integración y seguimiento) (ISO 30405)	
21. ¿Se realizan charla de inducción?	
22. ¿Se efectúan reuniones de presentación de la empresa para dar a conocer MISIÓN, VISIÓN, organigrama, valores, normas, etc.?	
23. ¿Se hace reconocimiento de lugar de trabajo y/o grupo de trabajo (actividades, compañeros)?	
24. ¿Se entrega carta de bienvenida?	
25. ¿Se realiza entrega de reglamento interno?	
26. ¿Existe un período de prueba para el personal recién contratado?	
GESTIÓN DE RENDIMIENTO	
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO (NCH 2728)	
27. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño individual?	

28. ¿Se sistematizan en competencias laborales?	
29. ¿Se dan a conocer los resultados al trabajador?	
30. ¿Se aplica Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)?	
31. ¿Los resultados de las evaluaciones se incorporan como planes y programas de capacitación?	
32. ¿Existe un Comité Bipartito de capacitación?	
33. ¿Se reciben cotizaciones de las capacitaciones con programas de trabajo, objetivos y actividades?	
34. ¿Se obtienen registros de control de cada capacitación en aprendizaje y organización por parte de los asistentes?	
35. ¿Se obtiene un control de asistencia de cada evento?	
GESTIÓN DE DESARROLLO	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL (ISO 30408)	
36. Aplicación sistemática de un Diagnóstico organizacional	
37. ¿La organización fomenta una mayor gestión, comunicación eficaz y colaboración entre todas las partes interesadas?	
38. ¿La organización responde a las necesidades organizativas, reglamentarias y operativas?	
39. ¿La alta dirección fomenta la participación activa de las personas en todos los niveles de la organización?	
40. ¿La institución desarrolla una cultura organizativa que refleje sus valores?	
41. ¿La organización identifica metas y medidas de éxito en cada función, práctica y proceso?	
GESTIÓN DE COMPENSACIONES	
42. ¿Existe planeación y organización de la estructura salarial?	
43. Prestaciones legales (por acuerdo colectivo, ley laboral o de	

seguridad social, como aguinaldos, vacaciones, horas extra)	
44. Planes asistenciales (que entregan condiciones de seguridad y ayuda ante imprevistos y urgencias como préstamos, complementos salariales, gastos médicos)	
45. Planes complementarios (que facilitan la calidad de vida laboral como transporte, estacionamiento, comedor, horario flexible, etc.)	
46. Planes recreativos (que entregan condiciones de descanso, diversión, higiene mental, como actividades deportivas, paseos programados, áreas de descanso)	

Apéndice 2. Lista de verificación Bienestar en el Trabajo.

BIENESTAR EN EL TRABAJO	CUMPLE SÍ/NO
1. ¿La empresa cumple con las obligaciones legales básicas (Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o Departamento de Prevención de Riesgos)?	
2. ¿Se cumplen los programas periódicos de evaluación de los riesgos de acuerdo con la normativa?	
3. ¿Existe un programa de bienestar orientado y conocido por todos los trabajadores y funcionarios?	
4. ¿Existe una política explícita para promover el trabajo en equipo?	
5. ¿Se permite y facilita la existencia de sindicatos o asociaciones de trabajadores y funcionarios?	
6. ¿Se dispone de un espacio de encuentro que permita realizar reuniones de trabajadores o funcionarios (virtual o presencial respetando aforos)?	
7. ¿Se otorgan facilidades conocidas por todos en caso de enfermedad de algún familiar?	

8. ¿La empresa propicia que los trabajadores no lleven trabajo a sus casas?	
% DE CONFORMIDAD TOTAL	

Apéndice. 3 Lista de verificación ISO 45001:2018

LISTA DE VERIFICACIÓN SEGÚN NORMA ISO 45001:2018		
REQUISITO	Cumple	
	SÍ	NO
4 Contexto de la organización		
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto		
¿La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que pueden afectar los resultados del SG de la SST?		
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas		
¿La organización ha determinado todas las partes interesadas pertinentes al SG de la SST?		
¿La organización ha determinado las necesidades y expectativas pertinentes de los trabajadores y de otras partes interesadas?		
¿La organización ha determinado cuáles de estas necesidades y expectativas son o podrían convertirse en requisitos legales y otros requisitos?		
4.3 Determinación del alcance del sistema de la SST		
¿La organización ha determinado los límites y la aplicabilidad del SG para establecer su alcance?		
¿El alcance está disponible como información documentada?		
4.4 Sistema de gestión de la SST		
¿La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente un SG de la SST de acuerdo con los requisitos de ISO 45001?		
5 Liderazgo y participación de los trabajadores		
5.1 Liderazgo y compromiso		
La alta dirección...		
¿Asume la total responsabilidad y rendición de cuentas para la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud, así como la provisión de actividades y lugares de trabajos seguros y saludables?		
¿Se aseguró que se establecieran la política y los objetivos de la SST y que estos sean compatibles con la dirección		

estratégica de la organización?		
¿Se aseguró de la integración de los requisitos del SG de la SST en los procesos de negocios de la organización?		
¿Se asegura que los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el SG de la SST estén disponibles?		
¿Comunica la importancia de una gestión de la SST eficaz y conforme con los requisitos del SG de la SST?		
¿Se asegura que el SG de la SST alcance los resultados previstos?		
¿Dirige y apoya a las personas contribuyendo a la eficacia del SG de la SST?		
¿Asegura y promueve la mejora continua?		
¿Apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad?		
¿Desarrolla, lidera y promueve una cultura en la organización que apoye los resultados previstos del SG de la SST?		
¿Protege a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades?		
¿Se asegura que en la organización se establezcan e implementen procesos para la consulta y la participación de los trabajadores?		
¿Apoyan el establecimiento y funcionamiento de comités de seguridad y salud?		
5.2 Política de la SST		
La política de la SST...		
¿Incluye un compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, siendo apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización y a la naturaleza específica de sus riesgos y oportunidades para la SST?		
¿Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la SST?		
¿Incluye un compromiso para cumplir los requisitos legales y otros requisitos?		
¿Incluye un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST?		
¿Incluye un compromiso para la mejora continua del SG de la SST?		
¿Incluye un compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los		

trabajadores?		
¿Está disponible como información documentada?		
¿Se comunicó dentro de la organización?		
¿Está disponible para las partes interesadas?		
¿Es pertinente y apropiada?		
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		
¿La alta dirección asignó la responsabilidad y autoridad para asegurarse que el SG es conforme con los requisitos de la norma?		
¿La alta dirección asignó la responsabilidad y autoridad para informar a la alta dirección sobre el desempeño del SG?		
5.4 Consulta y participación de los trabajadores		
¿La organización proporciona los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la consulta y la participación?		
¿Se proporciona el acceso oportuno a información clara, comprensible y pertinente sobre el SG de la SST?		
¿Se determinan y eliminan los obstáculos o barreras a la participación y se minimizan aquellas que no puedan eliminarse?		
6 Planificación		
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
6.1.1 General		
¿Al planificar el SG se consideró el contexto de la organización, las partes interesadas y el alcance del SG?		
¿Al planificar el SG se determinaron los riesgos y oportunidades para el SG de la SST?		
¿Se mantiene información documentada sobre los riesgos y oportunidades?		
¿Se mantiene información documentada sobre los procesos y acciones necesarios para determinar y abordar sus riesgos y oportunidades?		
6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades		
¿La organización establece, implementa y mantiene procesos...		
De identificación continua y proactiva de los peligros?		
Para evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados, teniendo en cuenta la eficacia de los controles existentes?		
Para determinar y evaluar los otros riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento		

del SG de la SST?		
Para evaluar las oportunidades para la SST que permitan mejorar el desempeño de la SST?		
6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos		
¿La organización establece, implementa y mantiene procesos...		
Para determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos que sean aplicables a sus peligros, sus riesgos para la SST y su sistema de gestión de la SST?		
Para determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos aplican a la organización y qué necesita comunicarse?		
Para tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos al establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua su sistema de gestión de la SST?		
La organización mantiene y conserva información documentada sobre sus requisitos legales y otros requisitos asegurándose de que se actualice para reflejar cualquier cambio?		
6.1.4 Planificación de acciones		
¿La organización planificó las acciones para...		
Abordar los riesgos y oportunidades?		
Abordar los requisitos legales y otros requisitos?		
Prepararse y responder ante situaciones de emergencia?		
6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos		
6.2.1 Objetivos de la SST		
¿Los objetivos de la SST...		
Son coherentes con la política de la SST?		
Son medibles o evaluables en términos de desempeño?		
Toman en cuenta los requisitos aplicables?		
Toman en cuenta los resultados de la evaluación de los riesgos y oportunidades?		
Toman en cuenta los resultados de la consulta con los trabajadores y, cuando existan, con los representantes de los trabajadores?		
Son objeto de seguimiento?		
Se comunican en la organización?		
Se actualizan?		
6.2.2 Planificación para lograr los objetivos de la SST		

¿Al planificar como lograr sus objetivos de la SST, la organización...		
Determina qué se va a realizar para lograr los objetivos?		
Determina qué recursos se requerirán?		
Determina quién será responsable?		
Determina cuándo se finalizará?		
Determina cómo se evaluarán los resultados, incluyendo los indicadores de seguimiento?		
Determina cómo se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocio de la organización?		
La organización mantiene y conserva información documentada sobre los objetivos y los planes para lograrlos?		
7 Apoyo		
7.1 Recursos		
¿La organización determinó y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SG de la SST?		
7.2 Competencia		
¿La organización determinó la competencia necesaria de los trabajadores que afecta o puede afectar a su desempeño de la SST?		
¿La organización se aseguró de que los trabajadores sean competentes (incluyendo la capacidad de identificar los peligros), basándose en la educación, formación o experiencia?		
¿Cuándo es necesario, la organización toma acciones para adquirir y mantener la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?		
¿La organización conserva la información documentada apropiada, como evidencia de competencia?		
7.3 Toma de conciencia		
Los trabajadores fueron sensibilizados y tomaron conciencia sobre...		
¿La política y los objetivos de la SST?		
¿Su contribución a la eficacia del SG, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la SST?		
¿Las implicaciones y las consecuencias potenciales de no cumplir los requisitos del SG de la SST?		
¿Los incidentes y los resultados de investigaciones que sean pertinentes para ellos?		

¿Los peligros, los riesgos para la SST y las acciones determinadas que sean pertinentes para ellos?		
¿La capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio para su vida o su salud, así como las disposiciones para protegerles de las consecuencias indebidas de hacerlo?		
7.4 Comunicación		
7.4.1 General		
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST, incluyendo, qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar y cómo comunicar?		
¿La organización toma en cuenta aspectos de diversidad, como género, idioma, cultura, alfabetización, discapacidad, entre otros, al considerar sus necesidades de comunicación?		
¿La organización considera los puntos de vista de partes interesadas externas al establecer sus procesos de comunicación?		
¿Al establecer sus procesos de comunicación, la organización tomó en cuentas sus requisitos legales y otros requisitos?		
¿Al establecer sus procesos de comunicación, la organización se asegura de que la información de la SST a comunicar sea coherente con la generada dentro del SG?		
¿La organización conserva información documentada como evidencia de sus comunicaciones?		
7.4.2 Comunicación interna		
¿La organización comunica internamente la información pertinente para el SG entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluyendo los cambios en el SG?		
¿Los procesos de comunicación permiten a los trabajadores contribuir a la mejora continua?		
7.4.3 Comunicación externa		
¿La organización comunica externamente la información pertinente para el SG de la SST, según se establece en los procesos de comunicación y teniendo en cuenta sus requisitos?		
7.5 Información documentada		
7.5.1 General		
¿El SG incluye la información documentada que es requerida por la norma?		

7.5.2 Creación y actualización		
Al crear y actualizar la información documentada la organización se asegura de que...		
¿La identificación y descripción (Ej. Título, fecha, autor o número de referencia) sean apropiados?		
¿El formato (Ej. Idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (papel, electrónico) sean apropiados?		
¿La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación sea apropiada?		
7.5.3 Control de la información documentada		
¿La información documentada está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesita?		
¿La información documentada está protegida adecuadamente, por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad?		
8 Operación		
8.1 Planificación y control operacional		
8.1.1 General		
¿Se establecen criterios para los procedimientos?		
¿Se implementa el control de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos?		
¿Se mantiene y conserva la información documentada en la medida necesaria para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?		
¿Se adapta el trabajo a los trabajadores?		
8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST		
¿La organización estableció, implementó y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la SST, según la siguiente jerarquía: eliminar, sustituir, controles de ingeniería, controles administrativos y por último elementos de protección personal?		
8.1.3 Gestión del cambio		
¿Se establecen procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño de la SST?		
¿Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso?		
8.1.4 Compras		
8.1.4.1 General		

¿Se establecen, implementan y mantienen procesos para controlar la compra de productos y servicios de forma de que se asegure su conformidad con el SG de la SST?		
8.1.4.2 Contratistas		
¿La organización coordina sus procesos de compra con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST a los que se exponen?		
¿La organización se asegura de que los requisitos de su SG se cumplen por los contratistas y sus trabajadores?		
8.1.4.3 Contratación externa		
¿La organización se asegura de que las funciones y los procesos contratados externamente estén controlados y que sus acuerdos en materia de contratación externa son coherentes con los requisitos legales y otros requisitos?		
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias		
¿La organización establece, implementa y mantiene procesos necesarios para prepararse y para responder ante situaciones de potenciales?		
9 Evaluación del desempeño		
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño		
9.1.1 General		
¿Se establecen, implementan y mantienen procesos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación del desempeño?		
¿Se determina qué necesita seguimiento y medición?		
¿Se determinan los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño?		
¿Se determinan los criterios frente a los que la organización evaluará su desempeño de la SST?		
¿Se determinó cuando se debe realizar los seguimientos y las mediciones?		
¿Se determinó cuando se deben analizar, evaluar y comunicar los resultados del seguimiento y la medición?		
¿La organización se asegura de que el equipo de seguimiento y medición se calibra o se verifica según sea aplicable?		
9.1.2 Evaluación del cumplimiento		
¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para evaluar el cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos?		

¿Conserva información documentada de los resultados de la evaluación de cumplimiento?		
9.2 Auditoría interna		
9.2.1 General		
¿La organización lleva a cabo la realización de auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información del SG de la SST?		
9.2.2 Programa de auditoría interna		
¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene programas de auditoría que incluyan la frecuencia, 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 auditorías previas?		
¿La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?		
¿La organización selecciona auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?		
¿La organización se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a los directivos pertinentes, de que se informe de los hallazgos pertinentes a los trabajadores y cuando existan, a los representantes de los trabajadores y a otras partes interesadas?		
¿La organización toma acciones para abordar las no conformidades y mejorar continuamente su desempeño de la SST?		
¿Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?		
9.3 Revisión por la dirección		
¿La alta dirección revisa el SG de la SST de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas?		
¿Considera el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?		
¿Consideran los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SG de la SST?		
¿Considera el grado en el que se han cumplido la política y los objetivos de la SST?		
¿Considera la información sobre el desempeño de la SST?		

¿Considera la adecuación de los recursos para mantener un SG de la SST eficaz?		
¿Consideran las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas?		
¿Consideran las oportunidades de mejora continua?		
¿La alta dirección comunica los resultados pertinentes de las revisiones por la dirección a los trabajadores?		
¿Conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones de la alta dirección?		
10 Mejora		
10.1 General		
¿La organización determina las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos de su SG de la SST?		
10.2 Incidente, no conformidades y acciones correctivas		
¿La organización establece, implementa y mantiene procesos, incluyendo el informar, investigar y tomar acciones para determinar y gestionar los incidentes y las no conformidades?		
¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos o los efectos potenciales de los incidentes o las no conformidades encontradas?		
¿La organización conserva información documentada como evidencia de los incidentes o no conformidades y de los resultados de cualquier acción y acción correctiva?		
¿Se comunica esta información documentada a los trabajadores pertinentes y a otras partes interesadas?		
10.3 Mejora continua		
¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SG de la SST?		

Apéndice 4. Lista de verificación ISO 45003:2021

LISTA DE VERIFICACIÓN SEGÚN NORMA ISO 45003:2021		
REQUISITO	CUMPLE	
	SI	NO
4. Contexto de la organización		
4.1 Comprensión de la organización y su contexto		
4.1.1 General		
En relación con la gestión del riesgo psicosocial la organización ...		
¿Considera los problemas externos e internos que pueden afectar el logro de los resultados previstos del sistema de gestión de la SST?		

¿Comprende las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas relevantes?		
¿Considera cuál de estas necesidades y expectativas son, o podrían convertirse, en requisitos legales y otros requisitos?		
¿Ajusta el diseño de actividades para gestionar el riesgo psicosocial para adaptarse al contexto específico del lugar de trabajo?		
¿Adapta las actividades para mejorar el enfoque, la fiabilidad, la validez y la eficacia del proceso para gestionar el riesgo psicosocial?		
¿Determina cómo se utilizará la evaluación de los riesgos psicosociales para elaborar planes de acción eficaces?		
4.1.2 Problemas externos		
¿La organización determina las cuestiones externas relevantes para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la SST en relación con el riesgo psicosocial?		
En relación con los problemas externos la organización incluye ...		
¿La cadena de suministro en la que opera la organización, los cuales pueden afectar los peligros psicosociales y sus riesgos asociados?		
¿Las relaciones con contratistas, subcontratistas, proveedores y otras partes interesadas?		
¿El intercambio de lugares de trabajo, recursos y equipos con otras partes?		
¿Los requisitos del cliente y/o del cliente para la prestación del servicio?		
¿Las condiciones económicas que pueden afectar la disponibilidad, duración, y ubicación del trabajo?		
¿La naturaleza de los contratos de trabajo, la remuneración, las condiciones y las relaciones laborales?		
¿La demografía de los trabajadores que están disponibles para trabajar?		
¿Los cambios tecnológicos rápidos?		
¿La movilidad de la fuerza laboral, creando una mayor diversidad entre trabajadores con diferentes orígenes y culturas, y que hablan diferentes idiomas?		
¿El contexto más amplio de la región geográfica de la organización, incluidos los problemas sociales, económicos y de la salud pública?		
4.1.3 Problemas internos		
¿La organización determina las cuestiones internas relevantes que pueden afectar los resultados previstos del sistema de gestión de la SST en relación con el riesgo psicosocial?		
En relación con los problemas internos, incluye ...		
¿Cómo se gobierna y gestiona la organización?		

¿El nivel de compromiso y dirección de la organización con respecto a la salud psicológica, la seguridad y el bienestar en el trabajo según se establece en las declaraciones de política, las directrices, los objetivos y las estrategias?		
¿Otros sistemas de gestión adoptados por la organización que pueden interactuar con la gestión de riesgos psicosociales?		
¿El tamaño y naturaleza de la fuerza laboral de la organización?		
¿Las características de los trabajadores y de la población activa?		
¿Las competencias de los trabajadores para reconocer los peligros psicosociales y gestionar los riesgos?		
¿Los lugares de trabajo?		
¿Los términos y condiciones de los trabajadores?		
¿La adecuación y disponibilidad de los recursos?		
4.2 Comprender las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas.		
En relación con la gestión del riesgo psicosocial ...		
¿La organización comprende y determina las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas?		
Las necesidades y expectativas pueden verse influenciadas por los riesgos psicosociales en el trabajo, estas necesidades y expectativas...		
¿Incluyen la seguridad financiera?		
¿Incluye la interacción y apoyo social?		
¿Consideran la inclusión, reconocimiento, recompensa y logro?		
¿Incluyen la igualdad de oportunidades y trato justo en el trabajo?		
¿Se incluyen en requisitos legales, convenios colectivos y acuerdos voluntarios y otros requisitos que la organización ha adquirido?		
4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la SST		
¿La organización confirma 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?		
¿Mantiene esta información documentada?		
4.4 Sistema de gestión de la SST		
¿La organización asegura que el sistema de gestión de la SST es apropiado, eficaz y relevante para sus operaciones y actividades con respecto a su gestión del riesgo psicosocial?		
5. Liderazgo y participación de los trabajadores		
5.1 Liderazgo y compromiso		
La alta dirección...		
¿Demuestra liderazgo y compromiso para gestionar el riesgo psicosocial y promover el bienestar en el trabajo?		
¿Identifica, monitorea y conoce sus roles y responsabilidades con respecto a la gestión de riesgos psicosociales?		
¿Aporta los recursos necesarios y los pone a disposición de manera		

oportuna y eficiente?		
¿Refuerza la sostenibilidad de la gestión del riesgo psicosocial incluyéndolo en los planes estratégicos y los sistemas, procesos y estructuras de presentación de informes existentes?		
¿Protege a los trabajadores de represalias y/o amenazas de represalias por informar incidentes, peligros, riesgos y oportunidades?		
¿Comunica cómo se protegerá a los denunciantes, víctimas, testigos y quienes denuncien o planteen preocupaciones sobre riesgos psicosociales en el lugar de trabajo?		
¿Obtiene y proporciona retroalimentación para determinar la efectividad de la gestión y prevención del riesgo psicosocial dentro del sistema de gestión de la SST, tanto en la implementación como en la operación?		
¿Empodera a los trabajadores y garantiza que sean competentes para cumplir con sus funciones y responsabilidades para identificar y gestionar el riesgo psicosocial?		
¿Elimina las barreras que pueden limitar la participación de los trabajadores y tiene como objetivo mejorar la participación?		
¿Involucra activamente a los trabajadores en un diálogo continuo sobre la gestión del riesgo psicosocial?		
¿Apoya y alienta a los trabajadores a participar activamente en la gestión del riesgo psicosocial en el lugar de trabajo?		
5.2 Política de salud y seguridad ocupacional		
5.2.1 Al establecer una política de SST para la organización		
La alta dirección ...		
¿Garantiza que los compromisos para prevenir enfermedades y lesiones relacionadas con el riesgo psicosocial y la promoción del bienestar en el trabajo se incluyen en la política de SST?		
¿Ha determinado si es necesaria una política separada sobre la gestión del riesgo psicosocial?		
¿Considera como otras políticas apoyan y son consistentes con la política de SST para lograr objetivos comunes?		
5.2.2. La política de SST ...		
¿Es apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización?		
¿Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos legales con la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo, incluido el compromiso de gestionar el riesgo psicosocial?		
¿Proporciona un marco para establecer y revisar, evaluar y revisar los objetivos para la gestión del riesgo psicosocial?		
¿Promueve y mejora un ambiente de trabajo consistente con los principios de dignidad, respeto mutuo, confidencialidad, cooperación y confianza en el sistema de gestión de la SST?		

¿Es difundida a todos los trabajadores para que conozcan sus derechos y responsabilidades?		
¿Se revisa periódicamente para asegurar de que siga siendo relevante y apropiada para la organización?		
La organización...		
¿Consulta a los trabajadores, y si corresponde, a los representantes de los trabajadores en el desarrollo de una política para gestionar el riesgo psicosocial y, cuando si es relevante, considera a otras partes interesadas?		
¿Ha considerado si es necesaria una política específica para gestionar el riesgo psicosocial?		
5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades organizativas		
La alta dirección...		
¿Se hace responsable del funcionamiento del sistema de gestión de la SST?		
¿Designa roles, responsabilidades y autoridades para gestionar el riesgo psicosocial en el lugar de trabajo?		
¿Promueve y apoya la participación de los trabajadores en la gestión activa de los riesgos psicosociales?		
5.4 Consulta y participación de trabajadores		
La organización...		
¿Brinda oportunidades de retroalimentación por parte de los trabajadores para ayudar a la organización a determinar la efectividad de la gestión de los riesgos psicosociales?		
¿Fomenta la participación y el compromiso por parte de los trabajadores, y si corresponde, a los representantes de estos?		
¿Apoya la consulta, la participación y el compromiso continuo?		
6. Planificación		
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
6.1.1 General		
6.1.1.1 La organización ...		
¿Considera las cuestiones a las que se hace referencia en la cláusula 4?		
¿Determina los riesgos y oportunidades que deben abordarse?		
Entre los riesgos y oportunidades...		
¿Incluye los riesgos psicosociales?		
¿Incorpora la prevención de lesiones y enfermedades?		
¿Incluye estrategias para que los trabajadores regresen al trabajo?		
¿Comprende oportunidades de mejora, incluida la promoción del bienestar en el trabajo?		
¿Abarca el desarrollo, revisión y mantenimiento de sistemas, procesos y estructuras de reporte relevantes para la gestión del riesgo psicosocial?		
La organización ...		

¿Prioriza las acciones en función de su evaluación de los riesgos psicosociales?		
6.1.1.2 La organización utiliza el proceso de planificación ...		
¿A fin de establecer objetivos apropiados?		
¿Para determinar cómo lograr los objetivos para la gestión del riesgo psicosocial y cumplir con los requisitos legales y otros requisitos?		
¿Con el objetivo de demostrar un compromiso con la mejora continua?		
6.1.1.3 Durante el proceso de planificación la organización...		
¿Toma en cuenta las necesidades y expectativas de grupos particulares de trabajadores?		
¿Considera las necesidades de lugares de trabajo específicos, conjuntos de operaciones o tareas laborales?		
¿Contempla los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales a fin de comprender su naturaleza y las causas subyacentes?		
¿Tiene en cuenta la implementación de acciones diseñadas para eliminar los peligros y reducir los riesgos asociados?		
¿Considera la evaluación de esas acciones y sus resultados?		
¿Tiene en cuenta la gestión del proceso revisándolo y actualizándolo con el fin de satisfacer las necesidades cambiantes, reconociendo las buenas prácticas?		
¿Contempla los recursos necesarios?		
¿Toma en cuenta cómo involucrar activamente a los trabajadores mediante la consulta y participación?		
6.1.2.1 Identificación de peligros		
6.1.2.1.1 La organización...		
¿Comprende las fuentes subyacentes de daño antes de considerar las medidas de control para mejorar la efectividad de las actividades para manejar el riesgo psicosocial?		
¿Establece, implementa y mantiene procesos para la identificación de peligros que sean continuos y proactivos?		
6.1.2.1.2 ¿La organización identifica los peligros de naturaleza psicosocial?		
Estos peligros...		
¿Incluyen los aspectos de cómo se organiza el trabajo?		
¿Considera los factores psicosociales en el trabajo?		
¿Incorpora el entorno de trabajo, equipos y tareas peligrosas?		
6.1.2.1.3 ¿La organización establece, implementa y mantiene procesos continuos y proactivos para identificar los peligros psicosociales?		
Lo anterior se hace a través de...		
¿Revisiones de Descripciones de Puestos de Trabajo?		

¿Análisis de tareas, horarios y ubicaciones de trabajo?		
¿Consulta con los trabajadores, clientes y otras partes interesadas a intervalos regulares?		
¿Análisis de evaluaciones de desempeño, encuestas a trabajadores, cuestionarios estandarizados, auditorías, entre otros?		
¿Realización de entrevistas, discusiones en grupos o listas de verificación?		
¿Realización de inspecciones y observaciones en el lugar de trabajo que ayuden a comprender cómo se realiza el trabajo y cómo interactúan los trabajadores entre sí?		
¿Revisa información documentada relevante, como informes de incidentes, informes de peligros y riesgos, estadísticas de salud ocupacional agrupadas, reclamos de indemnización por accidentes de trabajo, encuestas de trabajadores, datos de ausentismo y rotación de trabajadores?		
Al identificar los peligros psicosociales, la organización...		
¿Toma en cuenta que los peligros psicosociales interactúan entre sí y con otros tipos de peligros en el entorno laboral?		
¿Tiene en cuenta cómo la exposición a otros peligros también puede contribuir a los riesgos psicosociales, ya que los trabajadores pueden preocuparse por las posibles implicaciones de tales exposiciones o experiencias?		
¿Toma en cuenta los factores humanos, en relación con los peligros psicosociales en todas las partes de un sistema de gestión de la SST?		
6.1.2.2 Evaluación de riesgos y oportunidades		
¿La organización evalúa los riesgos relacionados con los peligros psicosociales identificados (6.1.2) y busca oportunidades para reducir riesgos e impulsar la mejora continua?		
Esta evaluación ...		
¿Proporciona información sobre el daño potencial?		
¿Compara los grupos que difieren en la exposición o notificación de peligros psicosociales?		
¿Considera la interacción de los riesgos psicosociales con los riesgos de otros peligros identificados?		
¿Prioriza los peligros de acuerdo con el nivel de riesgo?		
¿Considera la diversidad de la fuerza laboral y las necesidades de grupos particulares, así como el contexto más amplio de la organización?		
¿Proporciona información sobre medidas de control y oportunidades de mejora?		
6.2 Objetivos para abordar el riesgo psicosocial		
La organización...		
¿Establece objetivos medibles consistentes con la política?		

¿Desarrolla e implementa planes para asegurar que estos objetivos puedan lograrse?		
7. Apoyo		
7.1 Recursos		
La organización...		
¿Establece, implementa, proporciona y mantiene los recursos necesarios para lograr sus objetivos con respecto a la gestión del riesgo psicosocial?		
¿Considera los recursos humanos, financieros, tecnológicos, y otros específicos para sus operaciones?		
7.2 Competencia		
7.2.1 La organización...		
¿Desarrolla la competencia necesaria para identificar los peligros psicosociales y gestionar los riesgos psicosociales?		
¿Emprende acciones, incluida la información y el desarrollo profesional, según proceda, para ayudar a los trabajadores a adquirir y mantener las competencias necesarias?		
¿Asegura que los trabajadores y otras partes interesadas relevantes tengan la competencia para implementar las medidas y procesos necesarios para la prevención de riesgos psicosociales?		
¿Se asegura de que los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes comprendan los procesos para informar o plantear inquietudes?		
¿Busca asesoramiento externo pertinente si este conocimiento no está disponible en la organización?		
¿Evalúa la efectividad de las acciones tomadas para asegurar la competencia?		
¿Toma en cuenta las necesidades, la experiencia, las habilidades lingüísticas, la alfabetización y la diversidad de los trabajadores individualmente?		
7.2.2 La organización...		
¿Establece los requisitos de competencia para...		
La alta dirección y los trabajadores con responsabilidad jerárquica?		
Trabajadores que realizan evaluaciones de riesgos?		
Trabajadores que implementan medidas de control y otras intervenciones?		
Trabajadores que realizan evaluaciones, y revisiones del proceso y sus resultados?		
¿Mantiene la información documentada, relacionada con la competencia, incluida la formación y otras acciones tomadas?		
¿Consulta los trabajadores al determinar la competencia necesaria para identificar, prevenir y gestionar los riesgos psicosociales?		
7.3 Conciencia		
7.3.1 Según corresponde, la organización...		

¿Informa a los trabajadores y otras partes interesadas relevantes de los factores en el lugar de trabajo que...		
Afectan la salud, seguridad y el bienestar en el trabajo?		
Potencialmente pueden crear o aumentar el estigma o la discriminación?		
Reducen los riesgos psicosociales?		
Apoyan sus funciones y responsabilidades, promoviendo la salud y la seguridad y mejoran el bienestar en el trabajo?		
7.3.2 En el desarrollo de la conciencia sobre el riesgo psicosocial, la organización...		
¿Considera la importancia del apoyo de la alta dirección para informar sobre los peligros psicosociales y la protección contra represalias por tales informes?		
¿Tiene en cuenta las acciones que los trabajadores pudiesen tomar para abordar los peligros psicosociales y cómo se espera que responda la organización?		
¿Contempla los beneficios potenciales de compartir experiencias y mejores prácticas por parte de los trabajadores y otras partes interesadas?		
¿Incluye los conocimientos y formación existentes de los trabajadores y otras partes interesadas?		
¿Toma en consideración la necesidad de incorporar e integrar la conciencia de los riesgos psicosociales en los procesos y políticas?		
¿Considera las oportunidades proporcionadas por eventos y reuniones existentes?		
¿Tiene en cuenta los riesgos, oportunidades e impactos que surgen de los cambios en el lugar de trabajo?		
¿Considera la necesidad de identificar y tomar acciones para eliminar el estigma y/o la discriminación?		
¿Sensibiliza a los trabajadores y otras partes interesadas de las acciones que toma para gestionar los riesgos psicosociales, incluidas acciones para fomentar la denuncia de peligros psicosociales, reducir el miedo a represalias asociadas con la denuncia y promover la confianza en su sistema de gestión de la SST?		
7.4 Comunicación		
¿La organización comunica a los trabajadores y otras partes interesadas relevante información sobre el riesgo psicosocial que se puede acceder, comprender y utilizar?		
Al comunicarse, la organización...		
¿Demuestra el compromiso de la alta dirección con otros trabajadores, para aumentar el conocimiento y el uso de los procesos?		
¿Brinda oportunidades de retroalimentación a la alta dirección por		

parte de los trabajadores sobre acciones, programas y políticas destinadas a facilitar la participación de los trabajadores?		
¿Delimita el desarrollo de sus procesos para la gestión del riesgo psicosocial y su efectividad?		
¿Responde a las ideas y preocupaciones de los trabajadores y otras partes interesadas y sus aportes al sistema de gestión de la SST con respecto a los riesgos psicosociales?		
¿Incluye información sobre cómo los cambios relacionados con el trabajo pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo?		
¿Proporciona información de auditorías y otras evaluaciones?		
¿La información relevante es accesible y está adaptada a las necesidades de los trabajadores?		
7.5 Información documentada		
7.5.1 General		
¿El sistema de gestión de la SST de la organización incluye información documentada según sea necesario para la gestión eficaz de los riesgos psicosociales?		
La información documentada, incluye...		
¿Procesos para la gestión del riesgo psicosocial?		
¿Detalle de roles, responsabilidades y autoridades?		
¿Evaluación(es) de riesgos psicosociales?		
¿Resultados de las medidas de seguimiento, evaluación, control y su eficacia?		
¿Cómo se cumplen los requisitos legales y otros requisitos?		
7.5.2 Confidencialidad		
La organización ...		
¿Establece procesos relacionados con los riesgos psicosociales que aseguren la confidencialidad de la información personal con especial atención a los requisitos legales relevantes y otros requisitos?		
¿Mantiene la confidencialidad de la información documentada e indocumentada con respecto a la experiencia de riesgo psicosocial de un trabajador individual?		
¿Protege contra la divulgación de los resultados posteriores a la exposición a peligros psicosociales?		
¿Informa a los trabajadores de cualquier límite que se aplique a la confidencialidad?		
8. Operación		
8.1 Planificación y control operacional		
8.1.1 General		
8.1.1.1 La organización ...		
¿Planifica, implementa, controla, mantiene y procesos para gestionar de manera adecuada y eficaz los riesgos psicosociales y las nuevas oportunidades,		

incluidas acciones o actividades para...		
Eliminar los peligros y reducir los riesgos psicosociales considerando el mejor ajuste entre las tareas, estructuras y procesos de trabajo, y las necesidades de los trabajadores?		
Analizar los controles que ya existen para gestionar los riesgos psicosociales y sus efectos sobre las personas o la organización?		
Revisar, analizar y evaluar las prácticas de gestión existentes y el apoyo de los trabajadores para controlar los peligros psicosociales, el estrés relacionado con el trabajo y otros resultados de salud relacionados?		
Adoptar una estrategia integral a largo plazo que considere las políticas, la estructura, los recursos, los sistemas y operaciones existentes y las prácticas de la organización?		
Diseñar y gestionar el trabajo para prevenir riesgos para la salud y la seguridad psicológica y promover el bienestar en el trabajo?		
8.1.1.2 ¿La organización realiza una evaluación de riesgos psicosociales, teniendo en cuenta los controles existentes para...		
Determinar si estos controles son adecuados o necesitan mejoras?		
Identificar si se requieren nuevos controles o si la evaluación de los riesgos psicosociales ha identificado daños reales o potenciales derivados de la exposición a peligros psicosociales?		
Eliminar los peligros psicosociales relacionados con el trabajo siempre que sea posible, y controlar los riesgos psicosociales?		
8.1.2 Eliminar peligros, reducir los riesgos de SST y promover el bienestar en el trabajo		
8.1.2.1 Medidas de control del riesgo psicosocial		
¿Las estrategias para eliminar los peligros, reducir los riesgos psicosociales y promover el bienestar ¿son desarrolladas en conjunto con los trabajadores y/o representantes de estos?		
8.1.2.2 Medidas de control de riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo		
¿La organización implementa medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo?		
Estas medidas, incluyen...		
¿Aumentar el control de los trabajadores sobre la forma en que realizan su trabajo, por ejemplo: introduciendo el trabajo flexible, trabajo compartido, más consultas sobre las prácticas laborales o permitiendo que los trabajadores controlen el ritmo de las tareas laborales?		
¿Permite descansos para controlar la fatiga y restringir el contacto relacionado con el trabajo a través del teléfono móvil y el correo electrónico en horas no laborales?		
¿Consulta a los trabajadores, y si corresponde, a los representantes de los trabajadores, sobre los cambios en el lugar de trabajo y cómo		

estos pueden afectarlos?		
¿Definir roles de trabajo, relaciones de supervisión y requisitos de desempeño para minimizar la confusión y la ambigüedad?		
¿Priorizar las tareas y permitir plazos flexibles para su finalización?		
¿Facilitar el desarrollo de competencias y asignar tareas laborales a trabajadores con conocimientos, habilidades y experiencia adecuados a la complejidad y duración de la tarea?		
¿Proporciona un mayor acceso al apoyo social para los trabajadores que trabajan a distancia o que trabajan en lugares aislados?		
¿Limita el trabajo remoto y/o aislado, si procede?		
¿Proporciona supervisión eficaz, retroalimentación constructiva y orientación a los trabajadores?		
¿Mejora las actitudes hacia la gestión y denuncia de riesgos psicosociales, incluidos el estrés, el acoso y violencia relacionados con el trabajo?		
¿Proporciona apoyo práctico durante los períodos de mayor carga de trabajo?		
8.1.2.3 Medidas de control de riesgos psicosociales relacionados con factores sociales		
¿La organización implementa medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con los factores sociales del trabajo?		
Las medidas incluyen...		
¿Aumentar la conciencia sobre los riesgos psicosociales y proporcionar información y formación a los trabajadores sobre cómo denunciarlos?		
¿Fomentar la notificación temprana de problemas por parte de ellos trabajadores demostrando el compromiso de la organización de proporcionar un entorno de trabajo de apoyo y respeto, y mantener la confidencialidad?		
¿Establecer medidas de apoyo para los trabajadores que están sufriendo impactos negativos por la exposición a riesgos psicosociales?		
¿Desarrollar políticas y guías organizacionales que describan los comportamientos laborales esperados y cómo se manejan los comportamientos inaceptables?		
¿Proporcionar instrucciones específicas sobre cómo gestionar los riesgos previsible, cómo responder si ocurre un incidente y cómo proporcionar asistencia posterior al incidente a los trabajadores?		
¿Proporcionar formación para desarrollar la conciencia y las habilidades adecuadas para identificar los riesgos psicosociales y reconocer los primeros signos de estrés y mala salud relacionados con el trabajo?		
¿Proporcionar acceso a, o información sobre, servicios de apoyo,		

servicios generales de salud ocupacional, debriefing confidencial, servicios de consejería y mediación de conflictos?		
¿Proporcionar información a los trabajadores sobre sus derechos y responsabilidades?		
¿Reconocer y recompensar el compromiso y los logros de los trabajadores?		
¿Mejorar la cultura del lugar de trabajo a través de una variedad de programas integrados?		
¿Promover un lugar de trabajo libre de violencia y acoso relacionados con el trabajo?		
¿Brindar a las víctimas de la violencia y el acoso relacionados con el trabajo acceso a servicios de apoyo receptivos y seguros?		
8.1.2.4 Medidas de control de riesgos psicosociales relacionadas con el entorno de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas		
¿La organización implementa medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con el entorno de trabajo, el equipo y las tareas peligrosas?		
Estas medidas, incluyen...		
¿Proporcionar y mantener el equipo adecuado para realizar el trabajo y mejorar el equipo según se necesario?		
¿Mejorar el entorno del lugar de trabajo y las características físicas del lugar de trabajo para aislar o proteger a los trabajadores de los peligros?		
¿Aislar o proteger a los trabajadores de los peligros psicosociales?		
¿Proporcionar y exigir el uso de equipo de protección personal adecuado y eficaz cuando existan riesgos que no puedan minimizarse mediante controles de orden superior más eficaces?		
8.1.2.5 Signos de exposición al riesgo psicosocial		
¿La organización permite a los trabajadores identificar signos de exposición a riesgos psicosociales?		
Estos incluyen...		
¿Cambios en el comportamiento?		
¿Aislamiento social o retraimiento, rechazar ofertas de ayuda o descuidar las necesidades de bienestar personal?		
¿Aumento de la ausencia del trabajo o de venir a trabajar cuando está enfermo?		
¿Falta de compromiso?		
¿Energía reducida?		
¿Alta rotación de personal?		
¿Desempeño de baja calidad o no completar las tareas/ asignaciones a tiempo?		
¿Deseo reducido de trabajar con otros?		
¿Conflictos, falta de voluntad de cooperar y acoso?		
¿Mayor frecuencia de incidentes o errores?		

8.1.3 Gestión del cambio		
¿La organización establece, implementa y mantiene uno o varios procesos para la comunicación y el control de los cambios que pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo?		
Estos procesos, incluyen...		
¿Cambios en los objetivos, actividades, procesos de trabajo y liderazgo de la organización?		
¿Cambios en las tareas y la organización del trabajo?		
¿Cambios a los requisitos legales y otros requisitos?		
¿Cambios en el conocimiento o la información sobre peligros y riesgos psicosociales?		
¿Avances en el conocimiento y la tecnología, y la necesidad de mejorar la competencia mediante formación adicional?		
¿La organización involucra a los trabajadores y representantes de estos, si corresponde, en una etapa temprana del proceso de cambio y durante todo el proceso, particularmente durante la reestructuración?		
8.1.4 Adquisiciones, contratación y subcontratación		
¿La organización establece, implementa y mantiene uno o varios procesos para controlar los riesgos psicosociales que surgen de la exposición a los peligros relacionados con las adquisiciones, contratación y subcontratación tomando en cuenta...		
Como la adquisición de estos productos y servicios crea estos riesgos?		
Cómo la participación de los contratistas puede afectar la cultura del lugar de trabajo, los roles y expectativas de los trabajadores?		
Cómo la subcontratación de actividades impacta en los horarios, cargas de trabajo, cambios en las tareas laborales, seguridad laboral, supervisión o la calidad del trabajo?		
Cómo la organización, sus contratistas y proveedores y otras partes interesadas gestionan el deber compartido de proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores?		
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias		
La organización debe garantizar la salud, seguridad y el bienestar en el trabajo y gestionar el riesgo psicosocial en caso de una emergencia, la organización...		
¿Reconoce que una amplia gama de situaciones de emergencia puede afectar la salud, seguridad y el bienestar psicológico?		
¿Se prepara para la inclusión de la atención adecuada en la respuesta planificada a situaciones de emergencia?		
¿Establece prioridades al responder a las necesidades de los trabajadores y otras partes interesadas?		
¿Cuenta con trabajadores competentes, servicios de emergencias u otros especialistas apropiados para responder a la situación de emergencia, y que busque asesoramiento y apoyo adicionales		

según sea necesario?		
8.3 Rehabilitación y reincorporación al trabajo		
¿La organización posee e implementa programas apropiados de rehabilitación y reincorporación al trabajo?		
¿Al diseñar estos programas, la organización tiene en cuenta que los trabajadores pueden tener un mayor potencial de exposición a riesgos psicosociales como parte del proceso de regreso al trabajo?		
Las medidas para mejorar la rehabilitación y el regreso al trabajo incluyen...		
¿Proporcionar acceso o información sobre los servicios generales de salud ocupacional ya sean internos o externos a la organización?		
¿Proporcionar acceso a, o información sobre, debriefing confidencial, servicios de asesoramiento, servicios de mediación de conflictos y acceso a evaluaciones relevantes, etc.?		
¿Hablar con un trabajador afectado para comprender y planificar ajustes laborales razonables para respaldar el regreso al trabajo?		
¿Garantizar que los trabajadores con funciones de gestión sean competentes para gestionar el impacto de la exposición a los peligros psicosociales y comprender los requisitos legales aplicables y otros requisitos cuando los trabajadores regresen al trabajo?		
¿Monitorear regularmente los programas de rehabilitación y regreso al trabajo para establecer si existen riesgos nuevos o no identificados previamente?		
¿Consultar con otras partes interesadas pertinentes, incluidos los profesionales de la salud ocupacional, en la gestión de proceso de regreso al trabajo con respecto al progreso y los cambios necesarios en el programa de regreso al trabajo?		
9. Evaluación del desempeño		
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño		
¿La organización establece e implementa un enfoque sistemático para monitorear y medir las actividades relacionadas con la gestión del riesgo psicosocial y el desempeño del sistema de gestión de la SST?		
¿El seguimiento y la medición del desempeño ...		
Determinan el grado de cumplimiento de la política y el cumplimiento de los objetivos?		
Proporciona datos sobre actividades relacionadas con la salud psicológica y la seguridad en el lugar de trabajo, reconociendo la necesidad de confidencialidad de la información personal?		
Determinan si los procesos para la identificación de peligros psicosociales y la evaluación del riesgo están en su lugar y los controles están operando de manera efectiva?		
Proporcionan la base para las decisiones sobre mejoras relacionadas con la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo?		

Determina en qué medida la organización ha cumplido con los requisitos legales y otros requisitos?		
Proporciona información sobre el desempeño del sistema de gestión de la SST en la gestión de los riesgos psicosociales?		
La organización desarrolla medidas cualitativas y cuantitativas apropiadas en consulta y con la participación de los trabajadores, y cuando existan, sus representantes?		
9.1.2 ¿La organización mantiene, monitorea y revisa según sea necesario, las medidas de control de los riesgos psicosociales para garantizar que sigan siendo efectivas?		
¿Las revisiones se realizan...		
Si se identifica un nuevo peligro o riesgo?		
Si una medida de control no es adecuada para minimizar el riesgo?		
Antes de que se produzca un cambio significativo en el lugar de trabajo?		
Cuando la consulta indique que es necesaria una revisión o los trabajadores o los representantes de los trabajadores solicitan una revisión?		
¿La organización conserva la información documentada adecuada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición y la evaluación del desempeño?		
¿La organización establece indicadores clave de desempeño, recopila y analiza datos relevantes?		
¿La organización implementó Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo?		
¿Mantiene información documentada sobre Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo?		
9.2 Auditoría Interna (Información Documentada)		
¿La organización...		
Realiza auditorías internas a intervalos planificados, incluida la consideración de los riesgos psicosociales?		
Utiliza los resultados para evaluar la eficacia de la gestión de los riesgos psicosociales?		
Identifica brechas en el desempeño para identificar oportunidades para mejorar continuamente la gestión de riesgos psicosociales?		
9.3 Revisión de gestión		
9.3.1 La alta dirección:		
¿Se mantiene informada sobre el desempeño del riesgo psicosocial de forma regular y el grado en que la organización ha cumplido su política y objetivos para la gestión de riesgos psicosociales?		
¿Revisa la gestión de la organización del riesgo psicosocial a intervalos planificados?		
¿Utiliza los resultados del análisis y la evaluación durante el proceso de revisión de la dirección?		

¿Evalúa la idoneidad y eficacia generales de sus actividades para gestionar el riesgo psicosocial?		
¿Evalúa las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios y utiliza los resultados de la revisión por la dirección con base para las actividades de mejora continua?		
¿Utiliza los resultados del Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, si corresponde, para evaluar la eficacia de la gestión de los riesgos psicosociales?		
¿Conserva la información documentada de las revisiones por la dirección?		
9.3.2 ¿Las aportaciones a las revisiones de la dirección relacionadas con el riesgo psicosocial incluyen...		
Resultados de auditorías y evaluaciones del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización tiene suscritos?		
Los resultados de la participación y consulta?		
El desempeño de riesgo psicosocial de la organización?		
Datos de SST y otros datos?		
Estado de las investigaciones de incidentes y las acciones correctivas tomadas para prevenir riesgos psicosociales para los trabajadores?		
La alta dirección...		
¿Comunica los resultados relevantes de la revisión por la dirección en relación con el riesgo psicosocial a los trabajadores y otras partes interesadas según corresponda?		
10. Mejora		
10.1 General		
A medida que implementa acciones para mejorar continuamente el sistema de gestión de la SST y el desempeño en relación con el riesgo psicosocial, ¿la organización toma en cuenta el resultado de...		
Evaluaciones de desempeño?		
Informes de incidentes?		
Consultas y recomendaciones de los trabajadores y, si existen, representantes de los trabajadores?		
Auditorías?		
Revisiones de gestión?		
La organización...		
¿Evalúa la efectividad de las acciones de mejora?		
10.2 Incidente, inconformidad y acción correctiva		
¿La organización...		
Cuenta con un proceso para abordar las no conformidades e incidentes relacionados con el riesgo?		
Considera el desarrollo de un proceso específico para investigar las no conformidades e incidentes relacionados con el riesgo		

psicosocial?		
Define procesos para la denuncia de no conformidades e incidentes que mantengan la confidencialidad y proporcionen una respuesta oportuna a las denuncias?		
Alienta y apoya la presentación de informes para reducir el temor a represalias?		
Utiliza la información obtenida de las investigaciones y recomendaciones de acciones correctivas para identificar oportunidades de mejora?		
10.3 Mejora Continua		
¿La organización...		
Recopila información sobre las oportunidades de mejora en la gestión de riesgos psicosociales, el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos, y el logro de sus objetivos de SST como parte de su proyecto de mejora continua?		
¿Evalúa las oportunidades para implementar cambios y dar prioridad a aquellos que tienen el mayor potencial para mejorar la salud psicológica, la seguridad y el bienestar en el lugar de trabajo?		

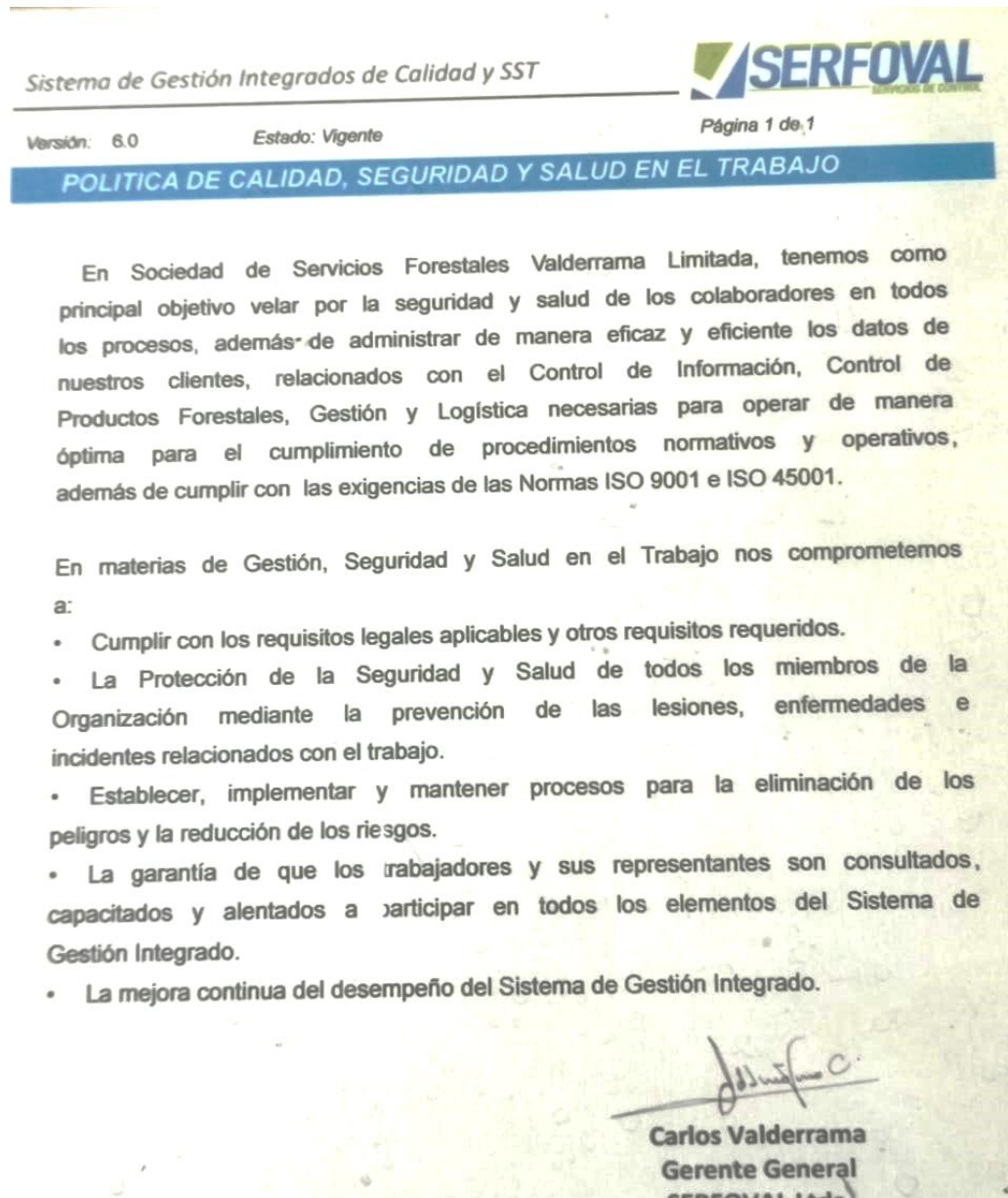
Apéndice 5. Requisitos auditables de la norma ISO 45003:2021.

ISO 45003:2021	
Requisitos	Descripción
4	Contexto de la organización
4.1	Comprensión de la organización y su contexto
4.2	Comprender las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas.
4.3	Determinar el alcance del sistema de gestión de la SST
4.4	Sistema de gestión de la SST
5	Liderazgo y participación de los trabajadores
5.1	Liderazgo y compromiso
5.2	Política de salud y seguridad ocupacional
5.3	Funciones, responsabilidades y autoridades organizativas
5.4	Consulta y participación de trabajadores
6	Planificación
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.1.1	General
6.1.2	Identificación de peligros
6.1.2.1	Identificación de peligros de naturaleza psicosocial
6.1.2.2	Evaluación de riesgos y oportunidades
6.2	Objetivos para abordar el riesgo psicosocial
7	Apoyo

7.1	Recursos
7.2	Competencia
7.3	Conciencia
7.4	Comunicación
7.5	Información documentada
7.5.1	General
7.5.2	Confidencialidad
8	Operación
8.1	Planificación y control operacional
8.1.1	General
8.1.2	Eliminar peligros, reducir los riesgos de la SST y promover el bienestar en el trabajo
8.1.3	Gestión del cambio
8.1.4	Adquisiciones, contratación y subcontratación
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias
8.3	Rehabilitación y reincorporación al trabajo
9	Evaluación del desempeño
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño
9.2	Auditoría Interna
9.3	Revisión de gestión
10	Mejora
10.1	General
10.2	Incidente, inconformidad y acción correctiva
10.3	Mejora Continua

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Política de calidad, seguridad y salud en el trabajo del sistema de gestión de la empresa SERFOVAL LTDA.



Anexo 2. Objetivos del sistema de gestión integrado de calidad, salud y seguridad en el trabajo de la empresa SERFOVAL LTDA.

1.3 *Objetivos Estratégicos de SERFOVAL*

- a. Aumentar el número de clientes en al menos 1 cada tres años.
- b. Disminuir los costos en un 10% al año 2025.
- c. Incorporar nueva tecnología a nuestros procesos al año 2025.
- d. Buscar y generar alianzas estratégicas y beneficiosas para el negocio.
- e. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores de la empresa.
- f. Cumplir con legislación vigente de seguridad y salud en el trabajo.
- g. Mantener las tasas de cotizaciones del D.S.67 (Siniestralidad) en un nivel igual o menor a 2.63%.
- h. Realizar capacitaciones permanentes a todos los trabajadores de la empresa con un cumplimiento mínimo de un 90%.
- i. Certificar al CPHS por un organismo competente.