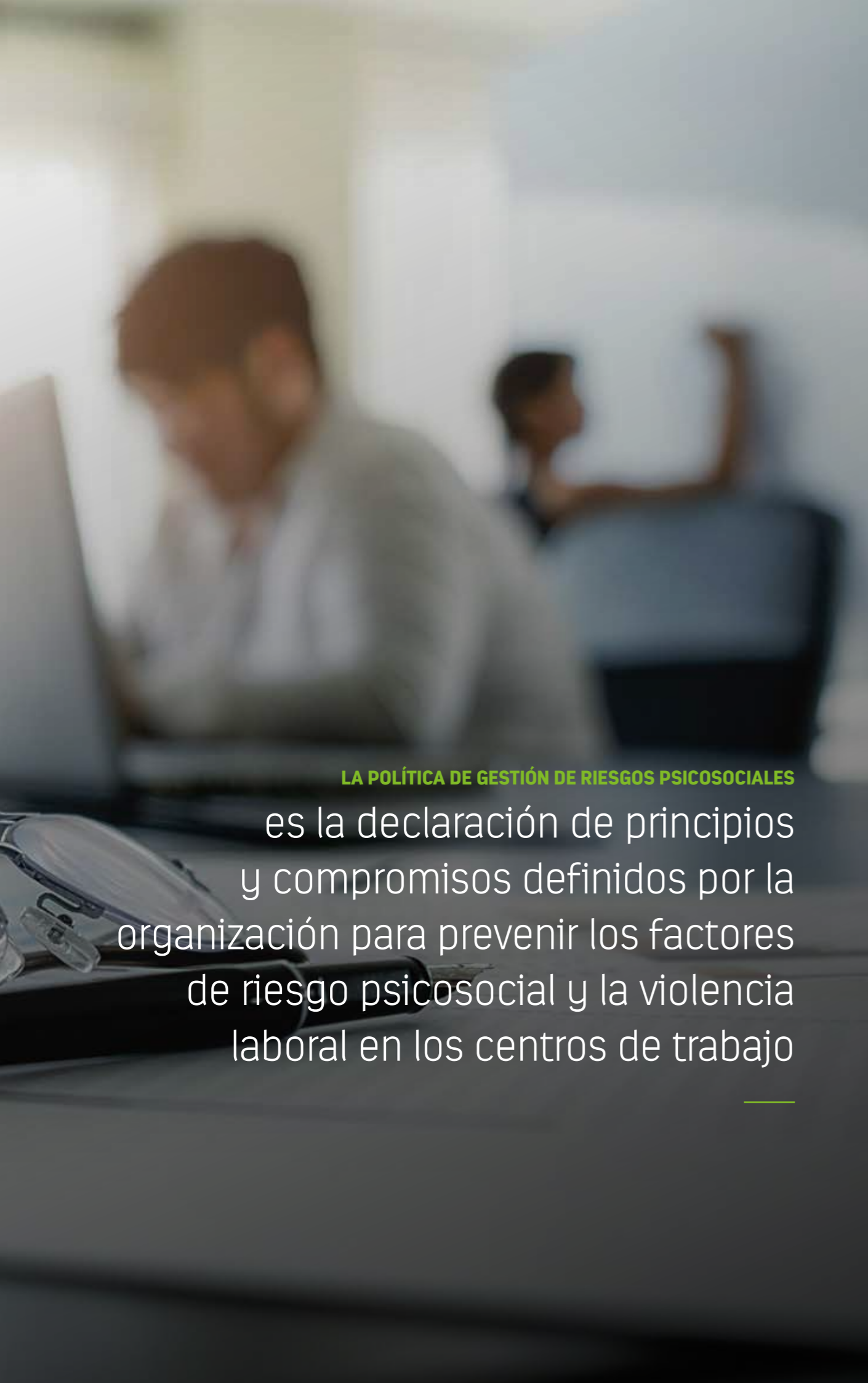
A photograph of a smiling man in a white button-down shirt and blue jeans, holding a grey laptop. He is in an office setting with blurred desks and other people in the background.

**Elaboración de una
política de gestión de
riesgos psicosociales**



LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

es la declaración de principios y compromisos definidos por la organización para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral en los centros de trabajo

Contenidos

INTRODUCCIÓN	04 pág.
NORMATIVA SUSESO	05 pág.
ROL DEL COMITÉ DE APLICACIÓN	06 pág.
PASOS PARA GENERAR UNA POLÍTICA DE GESTIÓN RPS	
PASO 1 Discusión sobre los puntos clave en la política	07 pág.
PASO 2 Elaboración de definiciones	07 pág.
PASO 3 Elaboración de política gestión de riesgos psicosociales....	08 pág.
PASO 4 Difusión	08 pág.
EJEMPLO POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	09 pág.

Nota: Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por utilizar el clásico masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

El objetivo de esta guía es otorgar los lineamientos para generar una política de gestión de riesgos psicosociales, especialmente dada la actualización del manual del método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

El manual del método SUSESO ISTAS 21 (2020), refiere que dentro de las intervenciones en riesgo psicosocial laboral debería estar una política de gestión de riesgos psicosociales. Sin embargo, la política no debe entenderse como obligatoria ni la única intervención posible, es una sugerencia para intervenir o modificar un resultado desfavorable.

El objetivo de esta guía es otorgar los lineamientos para generar una política de gestión de riesgos psicosociales, especialmente dada la actualización del manual del método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, en donde en el punto 8.1. refiere la necesidad por parte de la empresa de elaborar una política de gestión de riesgos psicosociales. Con esta guía, el comité de aplicación podrá usar una referencia para, dado el contexto específico de su empresa u organización particular, elaborar su propia política de gestión que incluya los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos sus trabajadores.

La política de gestión de riesgos psicosociales es la declaración de principios y compromisos definidos por la organización para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral en los centros de trabajo. Es importante que la política sea adecuada a cada organización, en ese sentido requiere tener elementos que sean específicos para que la toma de decisiones sea orientada a lo que se desea alcanzar como objetivos, especialmente teniendo en cuenta los agentes de riesgos psicosociales a los que están más expuestos los trabajadores/ funcionarios, así como características propias de la organización como género, cultura, etc.

El alcance de esta política debería ser todos los funcionarios, trabajadores de la organización, ya sean con contratos de planta, contrata, honorarios y a prestadores de servicio que mantengan contratos vigentes.

Normativa SUSESO

En la actualización del manual del método del Cuestionario SUSESO/ISTAS2, el punto 8.1. dice textual (SUSESO, 2020):

La intervención debería enmarcarse en un plan general o en una política de manejo de los factores de riesgo psicosocial en el corto, mediano y largo plazo. Toda empresa o institución debería tener una política explícita de manejo de los factores psicosociales laborales, tanto para promover las características positivas como para controlar o eliminar las características negativas. Existe mucha evidencia de que el manejo de estos factores tiene un impacto claro sobre la salud de las personas (por ejemplo, en las enfermedades mentales de origen profesional), pero también puede favorecer a la empresa o institución permitiendo que sus objetivos operacionales se cumplan de manera más eficaz y eficiente (por ejemplo, menos ausentismo).

Toda política de gestión de riesgos debería distinguir primariamente entre:

8.1.1 Aquellos factores de riesgo psicosocial que existen de manera permanente y no es posible eliminar, por ejemplo, conductas agresivas de los usuarios (pasajeros, clientes, alumnos, apoderados, pacientes, residentes de hospedajes, etc). Para estos factores debería elaborarse una política de mitigación que permita controlar la exposición y tomar todas las medidas necesarias para disminuir el impacto que experiencias extremas en el trabajo, puedan provocar en las personas.

8.1.2 Aquellos factores que dependen de la propia organización de la institución o empresa. Estos son la mayoría y deben abordarse durante la evaluación de riesgo. El objetivo en este caso es la eliminación.

La política de gestión de los factores psicosociales laborales debería considerar las características propias de la empresa o institución, y en específico las características propias de los centros de trabajo y las de sus trabajadoras y trabajadores (por ejemplo, prevalencia de un género, nivel de capacitación, calidad contractual de los trabajadores, edad, tipo de actividad económica, presencia de extranjeros, diferentes idiomas y etnias), incluso debería considerar factores contextuales sociales (las leyes y normativa, la economía, la posición de la empresa o de la institución en el país).

Esta política debería ser explícita en el lugar de trabajo e informada para que sea conocida por todas las personas (operativos, supervisores y directores o gerentes).

Rol del comité de aplicación

El comité de aplicación en su rol de liderar el proceso de implementación de la metodología del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, **velar por el cumplimiento de las condiciones de la evaluación de riesgos psicosociales, por la confidencialidad y anonimato en la aplicación del cuestionario, tomar las decisiones necesarias y aplicar los criterios que se requieran durante el proceso de evaluación e implementación de medidas de mejora,** puede entregar a la alta gerencia un borrador con lo que considere una política gestión de riesgos psicosociales adecuada para la organización.

Dado lo referido por SUSESO (2020), toda política de gestión de riesgos debería distinguir primariamente entre factores de riesgos psicosociales que no se pueden eliminar y que existen de forma permanente

de aquellos factores psicosociales que pueden eliminarse (o tender a la eliminación). Dicho esto, el Comité de aplicación (CdA) es uno de los equipos de la organización que mejor conoce los agentes de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos los trabajadores y funcionarios. Es por esto que es importante antes de generar la política de gestión de riesgos psicosociales, entender a cuáles riesgos psicosociales nos referimos y qué gestiones realizaremos sobre ellos. Se puede usar como referencia las dimensiones de riesgos psicosociales que han tenido resultado riesgo alto, así como los riesgos psicosociales conocidos por el comité de aplicación y que deben ser intervenidos (como por ejemplo, situaciones de acosos sexual, violencia por parte de terceros y acoso laboral)

Pasos propuestos para generar una política de gestión de RPS

Teniendo en cuenta la experiencia de la comisión europea, para generar una política de gestión de riesgos psicosociales no debemos simplemente escribir la política, necesitamos una estructura detrás de esta que sostenga la gestión del riesgo psicosocial y que se intuya de forma orgánica con la evaluación de riesgos psicosociales, las entradas a programas de vigilancia psicosocial y las intervenciones para la prevención del riesgo psicosocial. Como Asociación Chilena de Seguridad **proponemos que dentro y entorno a la política estén los siguientes elementos, que no son obligatorios, pero si deseables:**



Discusión sobre los puntos clave en la política

Tomando como referencia las dimensiones de riesgos psicosociales que han tenido resultado riesgo alto, así como los riesgos psicosociales conocidos por el comité de aplicación y que deben ser intervenidos (como, por ejemplo, situaciones de acosos sexual, violencia por parte de terceros y acoso laboral), **se deben jerarquizar los riesgos psicosociales que se explicitarán en la política, siendo estos los puntos claves.**



Elaboración de Definiciones

En las definiciones se explicará qué se entiende por riesgos psicosociales, así como los riesgos psicosociales que se discutieron como puntos clave en la política. Al momento de generar una política de gestión de riesgos psicosociales es importante tener claro a qué nos estamos refiriendo. Para las definiciones de las dimensiones del cuestionario SUSESO ISTAS 21, se pueden utilizar las mismas que aparecen el manual del método, para otros agentes de riesgo psicosocial sugerimos:

a. Factores de riesgo psicosocial: son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.

b. Violencia en el trabajo: Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional como consecuencia directa de la misma, abarcando una amplia variedad de comportamientos, que van desde el maltrato físico al maltrato psicológico.

c. Acoso laboral es una conducta indebida no acorde con la dignidad humana y contraria a la convivencia al interior de la empresa, y que vulnera derechos fundamentales de los trabajadores. El acoso laboral puede manifestarse de una Jefatura hacia un subordinado, de un subordinado o grupo de subordinados respecto de la jefatura y/o entre pares. Quedan excluidas como conductas de acoso laboral todos aquellos conflictos puntuales entre los trabajadores, que

se presentan en un momento determinado, y que son parte de las relaciones humanas (altercados y ofensas esporádicas).

d. Acoso sexual. Entiéndase por acoso sexual: los requerimientos de carácter sexual, realizados en forma indebida por la (el) trabajador (a) por cualquier medio, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo. El acoso sexual es una conducta ilícita que lesiona diversos bienes jurídicos de la (el) trabajadora (o) afectado/a, tales como la integridad física y psíquica, la igualdad de oportunidades, la intimidad y la libertad sexual, todos derechos derivados de la dignidad de la persona humana. Constituyen acoso sexual entre otros acercamientos o contactos físicos intencionales no consentidos, propuestas de connotación sexual verbales o escritas, etc.



Elaboración de la política de gestión de riesgos psicosociales

Existen diversas formas de generar una política y del énfasis que se le dará. En una intención de hacer más fácil la elaboración de la política de gestión de riesgos psicosociales, les entregamos un ejemplo que conglomerará todos los aspectos que debe contener y que puede ayudar a realizar el primer borrador. Cuando esté el primer borrador de la política de gestión de riesgos psicosociales, el comité de aplicación lo presentará al gerente de personas, gerente de RRHH o el alto mando para luego elaborar en conjunto la versión final a difundir en la organización



Difusión

La organización de la empresa debe asegurarse de que la política de gestión de riesgos psicosociales sea comunicada a los trabajadores y de que éstos sepan que tienen un derecho de queja para el que existe un firme compromiso en no tolerar los agentes de riesgo psicosocial. Es especialmente relevante que esté claro que los directores y superiores tienen el deber de poner en práctica la política de gestión de los riesgos psicosociales.

Ejemplo política de gestión de riesgos psicosociales

A continuación, se muestra un ejemplo de una política de gestión de riesgos psicosociales. Este ejemplo se puede tomar de forma completa, o utilizarlo sólo como una sugerencia para comenzar a personalizar una política propia.

Política de gestión de riesgos psicosociales en la empresa (razón social)

La empresa (razón social), consciente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral, y considerando que las conductas constitutivas de acoso perjudican a los trabajadores directamente afectados y repercuten igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la institución, se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y afrontar las incidencias que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios:



Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.



Los empleados de la empresa (razón social) tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, incluidos los derivados de conductas de acoso.

✓ Los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.

✓ Se entenderá que constituye Acoso Laboral "cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de una funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral". Quedan excluidas como conductas de acoso laboral todos aquellos conflictos puntuales entre los/as trabajadores/as, que se presentan en un momento determinado, y que son parte de las relaciones humanas (altercados y ofensas esporádicas).

✓ La empresa (razón social) velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto organizativas como de formación e información, para prevenir la aparición de conductas de acoso en relación con el personal que presta sus servicios en la misma.

✓ Los trabajadores que se consideren objeto de conductas de acoso tienen derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que les correspondan, a plantear una queja que sea dilucidada informalmente o en el procedimiento previsto al efecto, con participación de los representantes de los trabajadores y de la propia empresa.

✓ Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como acoso, la empresa (razón social) se compromete a trabajar en el desarrollo de un procedimiento de actuación en casos de acoso laboral y sexual en el trabajo. Dicho procedimiento no sustituirá, interrumpirá, ni ampliará los plazos para las reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente ante la Inspección de Trabajo y los Tribunales de Justicia.

✓ Dicho procedimiento de actuación en casos de acoso laboral y sexual en el trabajo está disponible para todos los trabajadores en el área de recursos humanos, y alojado en la intranet en la sección "recursos humanos".



**NADIE CUIDA MEJOR A LOS
TRABAJADORES DE CHILE**