

EL CRITERI TÉCNIC  
104/2021 DE LA  
INSPECCIÓ DE  
TREBALL I SEGURETAT  
SOCIAL (ITSS) SOBRE  
RISCOS  
PSICOSOCIALS

---

Manuel Velázquez

Inspector de Trabajo y Seguridad Social

Observatorio Vasco sobre Acoso y  
Discriminación



Observatorio Vasco sobre  
Acoso y Discriminación

Diskriminazioa eta Jazerpen  
Moralaren Euskal Behatokia

# Contenido

Exposición del  
contenido del  
Criterio Técnico

Debates sobre  
las cuestiones  
más candentes

# EL CRITERIO TÉCNICO 104/2021 DE LA ITSS

---

- Fue aprobado por el Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social (OEITSS) el 14 de abril de 2021
- Está disponible en la web
- [https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS\\_De\\_scargas/Atencion\\_ciudadano/Criterios\\_tecnicos/CT\\_104\\_21.pdf](https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_De_scargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_104_21.pdf)

# Contexto de la regulación de los riesgos psicosociales

- **En el ámbito internacional**

- El Convenio 190 OIT Acoso y Violencia en el Trabajo (2019) y la Recomendación 206 menciona los riesgos psicosociales pero no los regula
- Regulación por soft-law – Norma ISO 45003 sobre riesgos psicosociales (2021)

- **En el ámbito europeo**

- La Comisión Europea optó por no hacer instrumentos legislativos sino Guías y Orientaciones (COM 10.01.2017)
  - Guía para Empresas sobre Estrés Laboral (2017)
  - Guías del SLIC (Comité Europeo de Altos Representantes de las Inspecciones de Trabajo) de sobre Igualdad en la prevención, Riesgos Psicosociales y Riesgos Ergonómicos (2018)
    - De estas Guías emana el CT 104/2021
- En el actual Marco Estratégico de Seguridad y Salud de la Comisión no se prevé una regulación
- El Parlamento Europeo ha aprobado una Resolución el 10.03. 2022 en la que pide expresamente una Directiva sobre Riesgos Psicosociales

# Regulación legal sobre riesgos psicosociales de los Estados

## Legislación específica sobre gestión de riesgos psicosociales

- Bélgica (2014): normas sobre procedimientos de gestión de los riesgos
- Suecia (2015): se concentra en los riesgos de carga de trabajo, tiempo de trabajo y conductas sociales adversas
- México: NOM-035-STPS (2018)
- Dinamarca (2020): se introduce la violencia en sus distintas formas

## En España se mencionan los riesgos psicosociales en algunas leyes

- Art. 15 de la Ley 102/2009 en Portugal y la Orden ESS/1451/2013 sector sanitario y la Ley 10/2021 sobre el Trabajo a Distancia en España

## Hay regulación específica de algunos riesgos psicosociales

- Tiempo de Trabajo, Desconexión, Acoso Sexual y Discriminatorio

# Orientaciones y directrices de organismos públicos sobre riesgos psicosociales en España

- **ITSS**

- Criterio Técnico 69/2009 sobre Acoso y Violencia
- Criterio Técnico 87/2011 sobre Riesgo de Atraco
- Guía de Actuaciones inspectoras sobre riesgos psicosociales (2012) con ocasión de la campaña del SLIC
- Criterio Técnico 104/2021 sobre riesgos psicosociales (adaptación de la Guía del SLIC 2018)

- **INSST**

- Directrices Básicas para la Gestión de los Riesgos Psicosociales (2022)  
<https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/directrices-basicas-para-la-gestion-de-los-riesgos-psicosociales-ano-2022>

# LAS ACCIONES ANTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CRITERIO 104/2021

PREVENCIÓN	PROTECCIÓN	PROTECCIÓN POR DAÑOS A LA SALUD
Gestión de los riesgos psicosociales: identificación, evaluación, medidas	Intervención ante situaciones de riesgo psicosocial ya declaradas o identificadas	Rehabilitación y reparación de las personas afectadas
Control de la gestión de la prevención de riesgos psicosociales por la ITSS	Control de las medidas, políticas, procedimientos y protocolos de <b>intervención</b> por la ITSS	Control por la ITSS de la acción de las empresas

# La gestión de la prevención de los Riesgos Psicosociales

Evaluación – Medidas – Planificación –  
Ejecución - Revisión



# Técnicas y Métodos de evaluación



**Toma de datos: situaciones objetivas y percepción personal**



**Técnicas de evaluación: cuantitativas y cualitativas**



**La elección corresponde al evaluador**



**Uso de una o varias herramientas para evaluar**



**Uso de métodos más simplificados en las pequeñas empresas**

# Estructura de la evaluación

## Unidades de Análisis

- Puede haber agrupaciones de puestos siempre que haya homogeneidad
- Cabe reunir personas de diferentes centros de trabajo cuando sean pequeños

## Evaluación de igualdad y diversidad (Guía del SLIC)

- Por sexo – ahora es obligado hacerla por el Art. 12 LO 10/2022
- Por grupos de edad
- Por trabajadores fijos y temporales
- Por origen cultural
- Por clase de tareas o de horarios: a turnos, teletrabajo, etc.

# Diseño y Aplicación de las Medidas Preventivas

## Determinación de las medidas

- Medidas primarias (organizativas – prioritarias)
- Medidas secundarias (personales)
- Medidas terciarias (rehabilitación)

Concurrencia de varias empresas en un mismo lugar de trabajo: Obligación de coordinarse (Art. 24.2 LPRL y RD 171/1004)

Hay que planificar las medidas y ejecutarlas

Hay que verificar la eficacia de las medidas

Revisión si no han sido eficaces o las circunstancias han cambiado

# La protección de los trabajadores ante los riesgos psicosociales

# EN SITUACIONES DE ESTRÉS: PAUTAS DEL ACUERDO EUROPEO SOBRE ESTRÉS LABORAL (2004)

1. Si se identifica un problema de estrés laboral, la empresa debe tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo
2. La determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad de la empresa”.
  - Deben estar centradas en la resolución del caso y no procede adoptar, ante situaciones concretas, medidas generales de prevención (como la evaluación de riesgos)
3. Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los/as trabajadores/as y/o de sus representantes. (Art. 33 y Art. 36 LPRL).
4. Todos tienen el deber general de respetar las medidas de prevención y protección definidas por la empresa
5. Se ha de hacer seguimiento de la actividad preventiva y/o adopción de nuevas medidas cuando las adoptadas fueran inadecuadas o insuficientes (Art. 14.2 16.2.b) LPRL y Art. 3 y 6 RSP)

## PARTICULARIDADES DE LA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

La responsabilidad de la empresa **no se puede determinar por el mero surgimiento de una situación de estrés** de la que no se tuviera conocimiento

Tampoco por la mera **inadecuación de las medidas** adoptadas para afrontarla

La ITSS (en su papel de supervisión) debe determinar si ha habido **falta de diligencia debida** del empresario

- Por la omisión del deber de adoptar medidas ante el conocimiento de dicha situación
- Por no hacer un seguimiento de su aplicación efectiva
- Por omitir la aplicación de cualquier medida alternativa ante su falta de resultado eficaz.

# ESTRÉS LABORAL CON VULNERACIÓN DE DERECHOS SOBRE TIEMPO DE TRABAJO Y DESCONEXIÓN DIGITAL

- **SITUACIONES**
  - **Horarios de trabajo muy prolongados o en horario nocturno o a turnos**
  - Trabajadores están en régimen de **teletrabajo** fuera de los límites de lo dispuesto en los Art. 13 y 14 de la Ley 10/2021
  - Disponibilidad fuera de las horas de trabajo ordinario (**desconexión digital** o imposibilidad de disfrutar de su vida privada – STJUE 9.03.2021)
- **HAY POSIBLE VULNERACIÓN DE DERECHOS LABORALES Y PREVENTIVOS**
  - Derecho a la integridad física (Art. 4.c) ET y Art. 14.2 LPRL) motivado por el estrés, la fatiga y los trastornos del sueño
  - En el derecho a la desconexión: derecho al respeto a su intimidad (Art. 4.2.e) y 20 bis ET y Art. 88.1 LO 3/2018)

# SITUACIONES DE ESTRÉS NO LABORAL

- **Conflictos entre trabajadores cuya causa u origen sean ajenos a la relación laboral**
  - **Por ejemplo**, la disputa entre compañeros de trabajo por un accidente de tráfico o conflicto familiar, o por comportamientos derivados de una patología psiquiátrica
- **La empresa está obligada a adoptar medidas para garantizar los derechos de los trabajadores que se puedan ver afectados**
  - **Por ejemplo**, medidas como la reordenación de horarios de entrada y salida al trabajo o los cambios de ubicación del lugar en el que se desarrollan las tareas para procurar un distanciamiento social de los trabajadores afectados. Pero, en todo caso, dichas medidas quedan fuera del ámbito de la gestión de los riesgos psicosociales.



# MEDIDAS QUE DERIVAN DE LA ACTUACION INSPECTORA

- **Aplicación exclusiva de infracciones a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales**
  - Ante situaciones de estrés laboral, burnout y violencia de terceros.
- **Concurso de infracciones ante conductas de acoso**
  - Priman las infracciones laborales sobre las preventivas por el principio de tipicidad de infracción más grave
- **Concurso de infracciones ante situaciones de estrés con infracción de normas de jornada laboral y derecho a la desconexión**
  - Priman las infracciones laborales sobre las preventivas por el principio de tipicidad



# LA PROTECCIÓN FRENTE A LOS DAÑOS A LA SALUD

Enfermedades – Accidentes – Vuelta al trabajo –  
Compatibilidad con el puesto

# Daños a la salud derivados de la exposición a riesgos psicosociales

## Trastornos o enfermedades

- Emocionales
- Cognitivos
- Fisiológicos
- Conductuales

## Accidentes de trabajo

- Sobrecarga de trabajo
- Asunción de tareas para las que no está capacitado
- Falta de apoyo ante situaciones de dificultad
- Problemas de comunicación y de relación social, etc.

# Situaciones más típicas

- **Investigación de los daños a la salud (Art. 16.3 LPRL)**
  - Cuando haya una sospecha cierta sobre su origen. Tengan o no la condición previa de su reconocimiento como accidentes laborales
- **La vigilancia de la salud de las personas afectadas (Art. 22 LPRL)**
  - Después de una baja prolongada
  - Debe comprender la vigilancia de la salud mental
- **Las condiciones en las que se produce la vuelta al trabajo y el examen de compatibilidad y adaptación al mismo (Art. 25.1 LPRL)**
  - Después de haber sufrido algún tipo de acontecimiento traumático que se manifiesta especialmente en los casos de violencia física y psicológica de cualquier clase en el llamado síndrome de estrés postraumático

A red chess piece and four yellow chess pieces are arranged on a wooden board. The red piece is on the left, and the four yellow pieces are on the right. The background is a dark, blurred gradient.

# RIESGOS PSICOSOCIALES Y SALUD MENTAL

Coincidencias y diferencias entre ambos ámbitos

# Evolución del concepto de riesgos psicosociales (OIT 1984): los que derivan de la interacción entre el trabajo y el individuo

## CONDICIONES DE TRABAJO

- **Centrado en la organización de las condiciones de trabajo y las relaciones sociales en el lugar de trabajo**
- Los resultados pueden ser tanto daños a la salud mental como accidentes de trabajo
- Lo sigue la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Norma ISO 45003

## SALUD MENTAL

- **Centrado en el individuo:** riesgo de sufrir un daño a la salud mental o psicológica del individuo
- El origen es multicausal: las relaciones del individuo con todo su entorno social
- Seguida por países como Canadá y Colombia


# La Regulación Legal de los Riesgos Psicosociales

¿Es necesario hacer una regulación específica?

# ¿Merece la pena que exista una regulación legal de la gestión de los riesgos psicosociales?

- **Determinar mejor los procedimientos**
  - Hay que interactuar con los trabajadores para conocer la percepción de los riesgos
- **Determinar el ámbito y contenido de los factores psicosociales**
  - Para evitar que ciertos factores psicosociales como el tiempo de trabajo, la violencia externa y la conciliación con la vida privada no se excluyan de la evaluación





# Gestión de Riesgos Psicosociales y Planes de Igualdad

Buscar la complementariedad entre ambas regulaciones

# Posible conflicto entre dos modelos de gestión

## Evaluación de Riesgos y Diagnóstico


- Se basan en modelos teóricos diferentes y sus resultados pueden ser complementarios
- Es necesario incluir la valoración por sexo (Art. 12 LO 10/2022)

## Medidas preventivas como las de sensibilización y formación

- Se pueden aplicar con complementariedad

## Protocolos de acoso sexual y discriminatorio

- Mejor un protocolo único para el acoso con especialidades en vez de protocolos diferenciados



# La regulación o autorregulación del derecho a la desconexión

4.

# Regulación del Tiempo de Disponibilidad: escala de posibilidades

## Disponibilidad absoluta

- Exige acción inmediata

## Disponibilidad elevada

- Acción no inmediata

## Disponibilidad moderada

- Acción que puede posponerse

## Disponibilidad leve

- Solo exige una respuesta a una pregunta

## No disponibilidad

# Protocolos de acoso y Ley 2/2023 Whistleblowing

¿Cabe aplicar esta ley a las denuncias de acoso?

# Protocolos o procedimientos de denuncia

- **Fundamento:**
  - Autorregulación de conflictos en la empresa (diligencia debida)
- **Ley 2/2023 Whistleblowing:**
  - Objetivo esencial: defensa del interés público
  - La ley amplía el ámbito de la Directiva 2019/1937 a todas las conductas que puedan ser constitutivas de infracción grave y muy grave (Art. 2.b)
- **Aplicación en grandes y pequeñas organizaciones**
  - Canal propio o mancomunado y externo ante una Autoridad AAI
  - Están excluidas las pequeñas empresas privadas (menos de 50 trab.)
- **Impedir represalias al denunciante**
  - Art. 35.2.b) excluye la protección de la Autoridad AAI en casos que no tengan por objeto un interés público

Gràcies  
GRACIAS



**Observatorio Vasco sobre  
Acoso y Discriminación**  
Diskriminazioa eta Jazerpen  
Moralaren Euskal Behatokia