



02 SEP 2016 3243 AU08-2014-04228

**IMPARTE INSTRUCCIONES A LOS ORGANISMOS ADMINISTRADORES DEL SEGURO DE LA  
LEY 16.744 SOBRE LA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN RIESGO  
PSICOSOCIAL LABORAL**

Esta Superintendencia, en virtud de las facultades contempladas en los artículos 2 y 30 de la Ley N° 16.395, 12 de la Ley N° 16.744, la letra g) del artículo 72 del D.S. N° 101, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y en la Resolución Exenta N° 336 de 2013, del Ministerio de Salud, que aprobó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, ha estimado necesario impartir las siguientes instrucciones a los Organismos Administradores del seguro de la Ley N° 16.744 en relación a la medición del riesgo psicosocial laboral (RPSL).

## I. ANTECEDENTES GENERALES

Los factores de riesgo psicosocial laboral poseen el potencial de generar enfermedades de salud mental e incluso somática en los trabajadores.

Son variados los instrumentos de medición de Riesgo Psicosocial Laboral -RPSL- desarrollados a nivel mundial con metodologías reconocidas, encontrándose validado en Chile el Cuestionario SUSESO/ISTAS21.

En concordancia con lo anterior, el objetivo del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo -en adelante “el Protocolo”- establecido por el Ministerio de Salud –MINSAL– en junio de 2013, es identificar la presencia y nivel de exposición a RPSL de los trabajadores en las entidades empleadoras, lo que determina el ingreso al programa de vigilancia del Organismo Administrador –OA- de la Ley N°16.744 al que se encuentre adherida o afiliada.

Como lo establece la Ley 16.744 – y se reitera en el Protocolo-, es el empleador quien debe realizar la identificación y evaluación del riesgo utilizando la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21. Este instrumento permite evaluar el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo y determinar, de acuerdo a lo indicado en el Protocolo, si la organización ingresa al programa de vigilancia de su OA.

El objetivo último de la medición de la exposición a RPSL, es caracterizar estos riesgos en el lugar de trabajo y así implementar medidas correctivas que conduzcan a disminuir la incidencia y prevalencia de las enfermedades profesionales de los trabajadores.

## II. ACERCA DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 es la versión validada en Chile, por la Superintendencia de Seguridad Social, de la edición en castellano del Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Es un instrumento de medición del Riesgo Psicosocial Laboral (RPSL) que debe ser aplicado con una metodología participativa, resguardando el anonimato, confidencialidad y respeto a los derechos de los trabajadores.

En Chile se validaron dos versiones:

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa corresponde a la versión íntegra de este instrumento. Está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición y caracterización del RPSL, con el fin de establecer el nivel de RPSL, diseñar intervenciones, investigación y vigilancia epidemiológica.

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve corresponde a la versión abreviada del instrumento. Está construido para ser aplicado principalmente como tamizaje, establecer el nivel de RPSL y diseñar intervenciones.

Ambas versiones han sido actualizadas y están contenidas en el Manual de uso año 2016 (Anexo N° 1).

La aplicación del instrumento debe ser el resultado de un proceso de consenso entre las partes involucradas en la prevención de riesgos de cada lugar de trabajo, es decir, los representantes del empleador y de los trabajadores. La falta de acuerdo entre los actores involucrados impide que los resultados del Cuestionario sean utilizados como medición válida de riesgo, de modo que, si se produjera, esta situación debe quedar registrada por escrito con sus fundamentos por parte del empleador.

Según lo establecido en el Protocolo, medir los RPSL es obligatorio para todo tipo de organizaciones, por lo que el instrumento de evaluación tendrá que abarcar a todos los trabajadores que prestan servicios en un mismo lugar de trabajo (recinto, empresa, faena, sucursal o agencia) donde presta servicios un grupo de trabajadores. La denominación “lugar de trabajo” será considerada equivalente a “centro de trabajo”.

Los detalles con respecto a la metodología, condiciones de uso y fórmulas para realizar el cálculo del nivel de riesgo, se encuentran establecidos en el Manual de uso año 2016 (Anexo N°1).

### III. INSTRUCCIONES A LOS ORGANISMOS ADMINISTRADORES SOBRE EL USO DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

A. Con el objetivo que las empresas y organizaciones apliquen correctamente el Cuestionario, los Organismos Administradores de la Ley N° 16.744 deben:

- i. Capacitar a todos sus profesionales que prestan asistencia técnica en el programa de vigilancia de RPSL, mediante un curso de al menos 16 horas de duración sobre el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y la Metodología SUSESO/ISTAS21. Se debe mantener un registro de todos los profesionales capacitados, el que debe ser informado a esta Superintendencia.
- ii. Presentar a esta Superintendencia una propuesta de capacitación para dar cumplimiento al punto i precedente.
- iii. Promover y difundir tanto el Manual de uso año 2016 del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo como la presente Circular, entre sus entidades empleadoras adherentes o afiliadas. Se deberá mantener un sistema de registro de las empresas efectivamente contactadas –en qué consistió la acción de difusión y/o cómo se informó–, que deberá estar a disposición de esta Superintendencia.
- iv. Realizar capacitaciones sobre los factores de RPSL entre sus empresas adherentes o afiliadas de acuerdo a lo instruido en el Plan Anual de Prevención.
- v. Contar con una plataforma electrónica para la aplicación del Cuestionario versión breve y el análisis de resultados, la que será sometida a una revisión por parte de esta Superintendencia que definirá criterios para verificar su correcto funcionamiento. Se excluye de esta obligatoriedad a las empresas con administración delegada.

- vi. Disponer del material gráfico necesario (impreso y/o virtual) para que las empresas u organizaciones puedan realizar la campaña de sensibilización y difusión que contempla la Metodología, así como un modelo de bitácora para que la empresa u organización pueda registrar las acciones efectuadas en el cumplimiento de la Metodología SUSESO/ISTAS21.
- vii. Entregar orientaciones generales para el diseño de medidas preventivas, de acuerdo a los resultados obtenidos por parte de la empresa u organización.

B. Con respecto a los lugares de trabajo que hayan obtenido Riesgo Alto Nivel 3 o hayan mantenido nivel de riesgo en la reevaluación , a fin de ser incorporados a sus programas de vigilancia los Organismos Administradores de la Ley N° 16.744 deben:

- i. Guiar el proceso de aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión completa cumpliendo con la Metodología SUSESO/ISTAS21 descrita en el Manual de uso año 2016 (AnexoN°1).
- ii. Capacitar sobre la Metodología SUSESO/ISTAS21 mediante cursos a los integrantes del Comité de Aplicación de la empresa o institución. Para fines de reportar en los sistemas de información vigente, dichos cursos deberán tener una denominación única tanto en el nombre de la capacitación como en el código de la capacitación.
- iii. Utilizar la plataforma electrónica del Cuestionario versión completa que dispone esta Superintendencia y gestionar su activación para el correcto uso de la misma, realizando el siguiente procedimiento general:
  - a) Enviar la “solicitud de cuestionario SUSESO/ISTAS21” mediante el documento electrónico descrito en el Anexo N° 2 de la presente Circular, a través del Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISESAT), en los plazos descritos en el punto B numeral iv de la presente Circular.
  - b) En un plazo de dos días hábiles y, en base a la solicitud enviada y previa validación, se habilitará el proceso en el sistema SUSESO/ISTAS21 en los términos requeridos y retornará un correo electrónico con las credenciales de acceso al responsable del OA a cargo del proceso de ese Centro de Trabajo.

Corresponde al OA orientar a la empresa en la administración de las credenciales de acceso y la forma de su distribución.

El sistema notificará al responsable del Centro de Trabajo y al responsable Empresa, que las credenciales de acceso ya se encuentran generadas y entregadas al OA.

- c) Los OA serán los responsables de centralizar las inquietudes, incidencias o modificaciones al proceso ISTAS de cualquier tipo que se pudiesen presentar, tales como: prórrogas, suspensiones, aumento o disminución de la cantidad de evaluados, modificación a algún antecedente reportado en la “solicitud de cuestionario SUSESO/ISTAS21”.  
En lo referente a las incidencias o modificaciones que se presenten, éstas deberán ser derivadas a esta Superintendencia mediante correo electrónico a la casilla [sisesat@suseso.cl](mailto:sisesat@suseso.cl) en un plazo de 3 días hábiles, desde que el OA tomó conocimiento del requerimiento. La Superintendencia será la responsable de revisar, evaluar y resolver las situaciones que informe el OA.

- iv. Desde que la empresa o institución informa al Organismo Administrador del Riesgo Alto Nivel 3 o de que se ha mantenido el nivel de riesgo en la reevaluación, éste tiene un plazo máximo de 20 días hábiles administrativos (de lunes a viernes, excepto festivos) para iniciar las gestiones descritas en el punto iii precedente. La aplicación del Cuestionario no podrá sobrepasar los 60 días hábiles administrativos contados desde que el OA tomó conocimiento del Riesgo Alto Nivel 3 o de la mantención del nivel de riesgo. Cabe señalar que para la activación de la plataforma electrónica debe haberse cumplido con las etapas previas que contempla la Metodología SUSES/ISTAS21.
- v. Dar respuesta en primera instancia a las dudas y consultas de las empresas u organizaciones con respecto al uso de la plataforma SUSES/ISTAS21 para la aplicación de la versión completa del Cuestionario.
- vi. Asesorar al Comité de Aplicación para la interpretación de los resultados.
- vii. Conducir los procesos de análisis grupal de acuerdo a la Metodología SUSES/ISTAS21 descritas en el Manual de uso año 2016 (Anexo N°1).
- viii. Orientar el diseño de las intervenciones y prescribir las medidas correctivas a partir de los resultados de los análisis grupales y de lo acordado por el Comité de Aplicación.
- ix. Monitorear la ejecución de las medidas prescritas.
- x. Una vez vencido el plazo para la implementación de las medidas, verificar si el empleador dio cumplimiento a ellas y, en caso negativo, informar a la Inspección del Trabajo y a la autoridad sanitaria competente, además de proceder de acuerdo a lo descrito en el artículo 68 de la Ley 16.744.
- xi. Guiar el proceso de reevaluación con la versión completa del Cuestionario, respetando los tiempos indicados en el Protocolo.
- xii. El lugar de trabajo podrá salir del programa de vigilancia de su Organismo Administrador cuando en la reevaluación –con la versión completa del Cuestionario– no obtenga Riesgo Alto Nivel 3. En todo caso, el Organismo Administrador siempre deberá dejar recomendaciones de medidas de acuerdo al nivel de riesgo que alcance la organización.

C. Con respecto a los lugares de trabajo que hayan presentado un caso de patología de salud mental de origen profesional, a fin de ser incorporados al programa de vigilancia, los Organismos Administradores de la Ley N° 16.744 deben:

- i. Aplicar la versión completa del instrumento, independiente del número de trabajadores del lugar de trabajo, y cumplir con las acciones indicadas en los numerales i, ii, iii, v, vi, vii, viii, ix, x, xi, xii de la letra B precedente.
- ii. Las gestiones indicadas en el numeral i letra C deben ser iniciadas dentro del plazo de 20 días hábiles administrativos desde la calificación del caso como de origen laboral por parte del OA o desde cuando el OA haya recibido dicha resolución por de esta Superintendencia. La aplicación del Cuestionario no podrá sobrepasar los 60 días hábiles administrativos contados desde la calificación de la patología de salud mental de origen profesional.
- iii. En estos casos, el análisis y diseño de intervenciones deben tener en cuenta los hallazgos del Estudio de Puesto de Trabajo para patología de salud mental – establecido en Circular N°3241 de esta Superintendencia– realizada durante la calificación del origen de la enfermedad, resguardando la confidencialidad de los datos del trabajador evaluado. Para esto es indispensable la coordinación entre el equipo de prevención a cargo de aplicar el Cuestionario SUSES/ISTAS21 y el equipo a cargo del Estudio de Puesto de Trabajo.
- iv. En los lugares de trabajo que cuenten con más de 100 trabajadores, la aplicación de la versión completa debe ser realizada en la o las unidades de análisis en las que el trabajador estuvo expuesto al riesgo. Cuando el lugar de trabajo cuente con 100 o menos trabajadores, la versión completa del Cuestionario se debe aplicar a todo el lugar de

trabajo.

- v. En el caso que el centro de trabajo cuente con una evaluación de RPSL realizada con la versión completa del Cuestionario y haya transcurrido menos de un año desde la aplicación, el OA deberá verificar el correcto cumplimiento de la Metodología SUSESO/ISTAS21 y cumplir con lo descrito en los numerales ix, x, xi, xii.

D. Con respecto a los lugares de trabajo que hayan presentado Riesgo Alto Nivel 3, mantenido nivel de riesgo en la reevaluación o presentado un caso de patología de salud mental de origen laboral, y habiendo realizado todas las gestiones posibles para que la empresa o institución utilice la plataforma electrónica del Cuestionario de SUSESO, y aun así persista la imposibilidad de este uso, los Organismos Administradores de la Ley N° 16.744 deben:

- i. Guiar el proceso de aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión completa de acuerdo a los indicado en los numerales ii, vi, vii, viii, ix, x, xi, xii de la letra B precedente, contemplando las particularidades de su aplicación en papel descritas en el Manual de uso año 2016.
- ii. Instruir a la empresa para la transcripción del resultado del Cuestionario sobre una planilla electrónica que posea un formato idéntico al que exige la plataforma SUSESO/ISTAS21, y realizar la verificación de su correcto traspaso.

#### IV. REMISION DE RESULTADOS DE CUESTIONARIO E INFORMES POR PARTE DE LOS ORGANISMOS ADMINISTRADORES A ESTA SUPERINTENDENCIA.

A. Los Organismos Administradores deben remitir en los primeros 15 días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre, al correo electrónico [susesoistas21@suseso.cl](mailto:susesoistas21@suseso.cl), las bases de datos de los resultados de las aplicaciones del Cuestionario versión breve de todos los lugares de trabajo que finalizaron evaluación en el trimestre anterior, según el formato establecido en Anexo N° 3.

B. Adicionalmente, cada Organismo Administrador debe enviar un resumen ejecutivo anual a más tardar el 31 de marzo del año siguiente, en formato establecido en Anexo N° 4.

#### V. DIFUSIÓN

Los Organismos Administradores deberán informar a sus empresas y organizaciones adherentes o afiliadas lo establecido en la presente Circular como parte de la oferta de prestaciones preventivas en virtud del Seguro Social de la Ley 16.744, acorde a lo indicado en el punto 1 de la letra C del título III de la Circular N° 3193 de 2015 de esta Superintendencia.

#### VI. VIGENCIA

Esta Circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación a excepción de las siguientes materias:

- A. Presentar propuesta de módulo de capacitación (Capítulo III, letra A número ii), 30 de noviembre de 2016.
- B. Capacitación a profesionales que prestan asistencia técnica a adherentes o afiliadas (Capítulo III letra A número i), 31 de enero de 2017.
- C. Establecimiento de una plataforma tecnológica (Capítulo III, letra A, número v), plazo máximo 31 de diciembre 2016.

- D. Gestión de uso de la plataforma SUSESO/ISTAS21 versión completa (Capítulo III, letra B, número iii; letra C, número i; letra D número i), 31 de diciembre 2016.
- E. Remisión de resultados (Capítulo IV letra A), enero de 2017.
- F. Nuevo cuestionario en sus dos versiones (Anexo N°1, Manual de uso año 2016), plazo máximo 31 de diciembre 2016.

Saluda atentamente a Ud.,



  
CLAUDIO REYES BARRIENTOS  
SUPERINTENDENTE

  
EDM/PGC/DGG

#### DISTRIBUCIÓN

Asociación Chilena de Seguridad  
Instituto de Seguridad del Trabajo  
Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción  
Instituto de Seguridad Laboral Empresas con Administración Delegada

Con copia informativa a:

Ministra del Trabajo y Previsión Social Subsecretario de Previsión Social Ministra de Salud  
Subsecretario de Salud Pública  
Director del Trabajo  
Intendente de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Secretarías Regionales Ministeriales de Salud  
Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA)  
Departamento de Salud Ocupacional – MINSAL  
Departamento de Regulación y Estudios  
Departamento de Supervisión y Control Departamento  
Contencioso Administrativo  
Unidad de Atención de Usuarios  
Archivo Central  
Unidad de Gestión de Correspondencia