

# Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

/ LIBRO IV. PRESTACIONES PREVENTIVAS / TÍTULO II. Responsabilidades y obligaciones de los organismos administradores y de los administradores delegados / F. Evaluación ambiental y de salud / CAPÍTULO V. Evaluación de riesgo psicosocial laboral

## CAPÍTULO V. Evaluación de riesgo psicosocial laboral

### 1. Antecedentes generales

Los Factores de Riesgo Psicosocial Laboral (FRPSL), es decir, aquellas condiciones que dependen de la organización del trabajo y de las relaciones personales entre quienes trabajan en un lugar, poseen el potencial de afectar el bienestar de las personas, la productividad de la organización o empresa, y pueden generar enfermedades mentales e incluso somáticas en los trabajadores, por lo que su diagnóstico y medición son relevantes en los centros de trabajo. La medición de estos factores se efectúa con instrumentos válidos, confiables y estandarizados, y para Chile el instrumento validado es el CEAL-SM / SUSESO (Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental / Superintendencia de Seguridad Social). Este instrumento, a contar del 1° de enero de 2023, reemplazará al 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, es identificar la presencia y nivel de exposición a FRPSL de los trabajadores y trabajadoras en las entidades empleadoras, lo que determina la prescripción de medidas para eliminar o disminuir el riesgo, o el ingreso de la entidad empleadora al programa de vigilancia del organismo administrador al que se encuentre adherida o afiliada o de la empresa con administración delegada, según corresponda.

La responsabilidad de la medición y evaluación del riesgo psicosocial en el trabajo, es de la entidad empleadora, quien deberá realizar la identificación y evaluación del riesgo utilizando el cuestionario CEAL-SM / SUSESO. Este instrumento permite evaluar el estado de riesgo por FRPSL en los ambientes de trabajo y determinar, de acuerdo con lo indicado en el protocolo, si la organización ingresa al programa de vigilancia de su organismo administrador.

El objetivo último de la medición de la exposición a FRPSL es caracterizar estos factores de riesgo en el lugar de trabajo, para que se implementen medidas correctivas que aumenten el bienestar de los y las trabajadores/as y permitan disminuir la incidencia y prevalencia de las enfermedades mentales profesionales. Estas acciones pueden también mejorar el desempeño de la organización.

### 2. Acerca del cuestionario CEAL-SM / SUSESO

El cuestionario CEAL-SM / SUSESO fue validado en Chile por un equipo de expertos bajo la conducción de la Superintendencia de Seguridad Social. La validación incluyó la aplicación a una muestra representativa de trabajadores/as chilenos/as, y su posterior análisis estadístico y psicométrico, obteniendo buenos resultados en todos ellos. De esta validación se obtuvieron también los baremos o criterios que definen los diferentes niveles de riesgo de cada trabajador/a y de los centros de trabajo. El cuestionario CEAL-SM / SUSESO se basó en gran parte en la última versión del cuestionario COPSQQ (III) (Copenhagen Psychosocial Questionnaire), un instrumento de amplia aplicación internacional. El instrumento debe ser aplicado con una metodología participativa, resguardando el anonimato, confidencialidad y respeto a los derechos de los trabajadores.

El cuestionario CEAL-SM / SUSESO tiene una única versión. El instrumento se encuentra para su examen en el Anexo N°4 "Manual del método del cuestionario CEAL-SM / SUSESO", de la Letra K, Título II del Libro IV. En el manual también se encuentra un mayor detalle de la validación del instrumento, así como el método de aplicación, el método de cálculo de los niveles de riesgo y los criterios para establecer esos niveles.

La aplicación del instrumento deberá 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. Si la falta de acuerdo entre los actores involucrados llevara a que los trabajadores/as no respondieran el cuestionario o lo hicieran en una tasa inferior al 60% de la dotación del centro de trabajo, los resultados de esta medición no pueden ser utilizados como una evaluación válida de riesgo. De producirse esta situación, deberá quedar registrada por escrito con sus fundamentos por parte del empleador.

Según lo establecido en el protocolo, medir los FRPSL es obligatorio para todo tipo de organización, 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). La denominación "lugar de trabajo" será considerada equivalente a "centro de trabajo.

### 3. Instrucciones a los organismos administradores y administradores delegados sobre el uso del cuestionario CEAL-SM / SUSESO

a) Con el objetivo que las entidades empleadoras evalúen correctamente los factores de riesgo psicosocial en sus centros de trabajo, los organismos administradores y los administradores delegados deberán:

i) Capacitar a todos sus profesionales que prestan asistencia técnica en el programa de vigilancia de RPSL, mediante un programa de al menos 16 horas de duración sobre el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y la metodología CEAL-SM / SUSESO vigentes. Dicho programa deberá ser también impartido a cada nuevo profesional que sea contratado para otorgar esa asistencia técnica o cada vez que se actualice el protocolo de vigilancia o la metodología CEAL-SM / SUSESO, situación esta última en que su duración podrá reducirse al número de horas necesarias para difundir las materias o aspectos específicos que han sido modificados.

Se deberá mantener a disposición de la Superintendencia de Seguridad Social, un registro de todos los profesionales capacitados y remitir esta información al módulo de capacitación del SISESAT;

ii) Promover y difundir tanto el Manual de uso vigente del Cuestionario CEAL-SM / SUSESO, el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, así como las presentes instrucciones, entre sus entidades empleadoras adherentes o afiliadas;

iii) Realizar capacitaciones sobre los factores de RPSL y sobre la metodología de aplicación del cuestionario a los comités de aplicación de sus empresas adherentes o afiliadas, de acuerdo con lo instruido en el plan anual de prevención. En estas capacitaciones el organismo administrador y el administrador delegado entregará orientaciones generales para el correcto cumplimiento de cada una de las etapas de la metodología CEAL-SM / SUSESO y para el diseño de medidas preventivas;

iv) Disponer del material gráfico necesario (impreso y/o virtual) para que los centros de trabajo puedan realizar la campaña de sensibilización y difusión que contempla la metodología, así como un modelo de bitácora para que los centros de trabajo puedan registrar las acciones efectuadas en el cumplimiento de la metodología CEAL-SM / SUSESO;

v) Notificar a los centros de trabajo, con al menos 3 meses de anticipación a la fecha de inicio de la siguiente evaluación, informando que deben solicitar la habilitación de la plataforma electrónica del cuestionario, para la fecha en que se aplicará, y

vi) En aquellos centros de trabajo donde existan personas con dificultades de lectoescritura, podrán ser asistidos, con su consentimiento, por otro trabajador representante del comité de aplicación. De igual manera, el organismo administrador deberá asistir técnicamente a la empresa para que la evaluación se realice considerando a este universo de trabajadoras y trabajadores resguardando siempre el principio de confidencialidad.

b) Los organismos administradores y administradores delegados deberán gestionar la habilitación y el correcto uso de la plataforma electrónica del cuestionario que dispone la Superintendencia de Seguridad Social, realizando el siguiente procedimiento general:

i) Una vez informado el centro de trabajo, este deberá solicitar al respectivo organismo administrador o al responsable del administrador delegado, según corresponda, la habilitación de la plataforma del cuestionario para la fecha en que aplicará, este organismo debe enviar la "solicitud de cuestionario CEAL-SM / SUSESO" mediante el documento electrónico descrito en el Anexo N°5: "Documento electrónico de habilitación del cuestionario CEAL-SM / SUSESO (E-Doc 40)", de la Letra K, Título II del Libro IV, a través del Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISESAT);

ii) La solicitud será validada, se habilitará el proceso en la plataforma CEAL-SM / SUSESO y el sistema enviará un correo electrónico con las credenciales de acceso al responsable del organismo administrador o el administrador delegado a cargo del proceso del respectivo centro de trabajo;

iii) El organismo administrador o el administrador delegado, según corresponda, orientará al centro de trabajo sobre la administración y distribución de las credenciales de acceso;

iv) 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 representante del centro de trabajo y organismo administrador o la empresa con administración delegada, según corresponda;

v) Los organismos administradores y los administradores delegados serán los responsables de canalizar las inquietudes, incidencias o modificaciones en la plataforma CEAL-SM / SUSESO tales como: prórrogas, suspensiones, modificación de algún antecedente, mediante la funcionalidad de "Reemplazo", de acuerdo con lo instruido en el Anexo N°5: "Documento electrónico de habilitación del cuestionario CEAL-SM / SUSESO (E-Doc-40)", de la Letra K, Título II del Libro IV;

vi) En aquellos centros de trabajo que no dispongan de conexión a internet y/o de computadores u otros dispositivos electrónicos que permitan utilizar la plataforma del cuestionario proporcionada por SUSESO, los organismos administradores y administradores delegados deberán realizar las gestiones necesarias para que puedan utilizar dicha plataforma y si no fuere factible, instruirles para su aplicación en formato de papel y la posterior digitación en la

plataforma de los resultados de los cuestionarios bajo la supervisión del comité de aplicación. La aplicación del cuestionario en formato papel no puede durar más de 30 días desde la solicitud del centro de trabajo del comienzo del proceso de medición, y la digitación en la plataforma electrónica no puede superar los 30 días desde la fecha de término de su aplicación en formato de papel, y

- vii) Cuando los organismos administradores o administradores delegados constaten que alguna de las etapas de la metodología CEAL-SM / SUSESO descritas en el Anexo N°4 "Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO", no se han ejecutado debidamente por parte de las entidades empleadoras, deberán proceder conforme a lo indicado en la letra f) siguiente.
- c) En aquellos centros de trabajo que hayan sido calificados con un estado de riesgo "bajo" como resultado de la medición con el cuestionario y según lo establecido en el protocolo, los organismos administradores y administradores delegados deberán prescribir medidas preventivas específicas para las dimensiones en riesgo "medio" y "alto". Para los centros de trabajo calificados con un estado de riesgo 'medio' se deben prescribir acciones específicas para las unidades de análisis que, dentro del centro de trabajo, se hayan calificado con estado de riesgo "medio" y "alto". Adicionalmente, se deberá notificar al sistema EVAST mediante el documento electrónico 66, establecido en Capítulo III, Letra D, Título I del Libro IX.
- d) En aquellos centros de trabajo que hayan sido calificados con un estado de riesgo "alto" como resultado de la medición con el cuestionario y según lo establecido en el protocolo, los organismos administradores y administradores delegados de la Ley N°16.744 incorporarán dichos centros a sus programas de vigilancia y deberán:
  - i) Notificar a la entidad empleadora el ingreso del centro de trabajo al programa de vigilancia en un plazo no superior a 15 días contados desde la fecha de término de la aplicación del cuestionario CEAL-SM / SUSESO y generación del informe que entrega la plataforma dispuesta por SUSESO. Dicha notificación deberá efectuarse a través de alguna de las modalidades previstas en el número 5, Capítulo II, Letra C, Título III, del Libro III, registrando en sus sistemas de información la forma y fecha en que se realizó;
  - ii) Prestar asesoría técnica y guiar a la entidad empleadora en cada una de las etapas de la metodología CEAL-SM / SUSESO posteriores a la aplicación del cuestionario, de acuerdo con lo descrito en el manual de uso vigente, contenido en el Anexo N°4 "Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO", en la Letra K, Título II del Libro IV;
  - iii) Asesorar al comité de aplicación para la interpretación de los resultados;
  - iv) Conducir grupos de discusión formados por los trabajadores/as sobre los resultados de la evaluación, de acuerdo con la metodología que se encuentra detallada en el manual del instrumento. Recoger las propuestas de modificación en las condiciones laborales que surjan de este trabajo, resumirlas y ponerlas a disposición del comité de aplicación. Recoger las propuestas de este comité. Este proceso deberá concluir en el plazo de 60 días desde la fecha de término de la medición con el instrumento, según lo indicado en el protocolo.
  - v) Prescribir medidas correctivas específicas para cada dimensión de riesgo en el centro de trabajo, teniendo en cuenta el resultado de las propuestas del comité de aplicación y el estado de riesgo de cada unidad de análisis del centro de trabajo. Este proceso deberá concluir en el plazo de 15 días, contado desde la fecha en que concluya la etapa mencionada en el número iv) anterior. Adicionalmente, deberá notificar al Sistema GRIS mediante el archivo P05, de acuerdo a lo establecido en el número 4, Letra B, Título II del Libro IX e igualmente al Sistema EVAST, mediante el E-Doc 66, establecido en el Capítulo III, Letra D, Título I del Libro IX, y
  - vi) Verificar el cumplimiento de las medidas prescritas dentro del mes siguiente de finalizado el plazo indicado por el respectivo organismo administrador o administrador delegado, según corresponda, considerando los plazos máximos dispuestos en el protocolo. El monitoreo debe incluir un informe al empleador sobre el estado de cumplimiento de las prescripciones. En caso de incumplimiento, el organismo administrador deberá informar a la Inspección del Trabajo y a la autoridad sanitaria competente, además de proceder de acuerdo con lo establecido en el artículo 68 de la Ley N°16.744. Adicionalmente, deberá notificar al Sistema EVAST mediante el E-doc 67, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo III, Letra D, Título I del Libro IX.
- e) En aquellos centros de trabajo en los que se haya calificado una enfermedad mental de origen laboral y que no cuenten con evaluación de riesgo psicosocial laboral en los dos años inmediatamente anteriores a la fecha de la calificación, los organismos administradores y administradores delegados deberán cumplir con lo instruido en el número 5. Capítulo II, Letra C, Título III del Libro III y con lo señalado en la letra b) y en los numerales ii, iii, iv, v y vi de la letra d) anterior.
- f) El centro de trabajo egresará del programa de vigilancia de su organismo administrador, de acuerdo con el protocolo, cuando se cumplan las siguientes condiciones:
  - i) Que en la próxima evaluación arroje un estado de riesgo medio o bajo para el centro de trabajo;
  - ii) Que, habiéndose evaluado el centro de trabajo con un estado de riesgo alto, se hayan cumplido posteriormente todas las prescripciones indicadas por el organismo administrador o la empresa con administración delegada, y
  - iii) Que no se hayan presentado casos de enfermedad mental de origen laboral en los últimos 24 meses, o cuando existiendo una enfermedad mental laboral en los últimos 24 meses, la entidad empleadora haya cumplido todas las prescripciones indicadas por el organismo administrador o por el administrador delegado, según corresponda, y éstas hayan sido verificadas por el mismo organismo administrador o por la empresa con administración delegada.

El cumplimiento de las medidas prescritas, señaladas en los números ii y iii, se evidenciará con el informe de verificación entregado por el respectivo organismo administrador o empresa con administración delegada, conforme a lo indicado en el párrafo noveno del número 8. Verificación del cumplimiento, del Capítulo I, Letra G, Título II, de este Libro IV. Igualmente deberá notificarse al Sistema EVAST mediante el E-Doc 67, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo III, Letra D, Título I del Libro IX.

- g) Si un organismo administrador, en su carácter de organismo técnico asesor de las entidades empleadoras o de responsable directo de las actividades o acciones que les mandata el protocolo o las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social, advierte que una entidad empleadora no ha cumplido, ha cumplido deficientemente algunas de las exigencias que el protocolo o el manual antes referidos les imponen, por ejemplo, en cuanto a la correcta constitución y funcionamiento del comité de aplicación, o la difusión y sensibilización del proceso entre sus trabajadores, deberá prescribir medidas para que se subsanen previo al siguiente proceso de evaluación. Lo anterior, deberá ser notificado a la Autoridad Sanitaria o la Dirección del Trabajo (D.T.).

Las notificaciones a la Autoridad Sanitaria deben hacerse al correo [protocolos@minsal.cl](mailto:protocolos@minsal.cl) dejando registro, como verificador, de la notificación realizada. Las notificaciones a la Dirección del Trabajo deberán enviarse al correo [usesat@dt.gob.cl](mailto:usesat@dt.gob.cl). En dicho correo se deberán entregar todos los antecedentes que individualicen el centro de trabajo: razón social, RUT, nombre de la entidad empleadora; dirección y nombre del centro de trabajo y la causa de la notificación, y

- h) Los organismos administradores y administradores delegados deberán disponer de un registro actualizado de las notificaciones realizadas a la Autoridad Sanitaria y/o a la Dirección del Trabajo (D.T.). Además, deberán remitir al sistema EVAST un documento electrónico 68, conforme a lo instruido en el Capítulo III, Letra D, Título I del Libro IX.
-