

GUÍA METODOLÓGICA SISTEMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO LABORAL

Etapa 4
Capítulo Riesgos
Psicosociales Laborales

Versión N°1

MAYO | 2026

Red de Expertos(as)
Superintendencia de Seguridad Social
Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo
Departamento de Prevención y Vigilancia

ÍNDICE

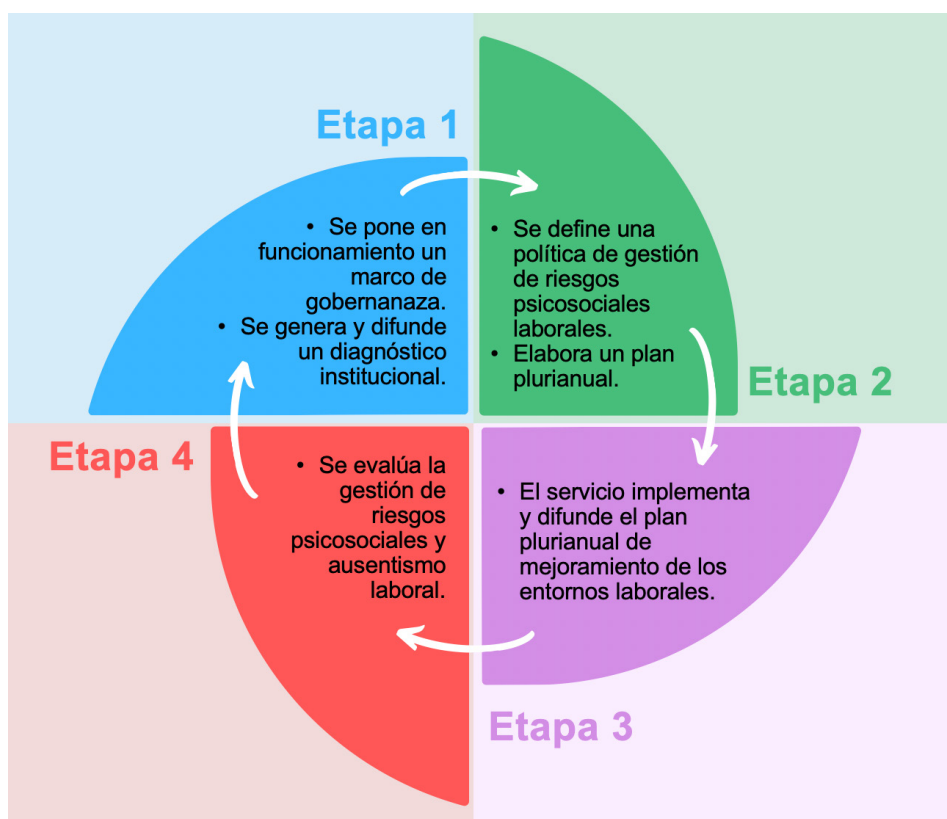
1. OBJETIVOS	3
2. ETAPA 4	4
2.1.1 Requisito técnico 1 (E401RT1)	5
2.1.2 Requisito técnico 2 (E401RT2)	9

1 OBJETIVO

El objetivo del sistema de gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral, en materia de riesgo psicosocial laboral, es contribuir a la implementación de una gestión eficaz de los riesgos psicosociales en el trabajo, medidos a través del “Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental/ SUSESO” (CEAL - SM/SUSESO).

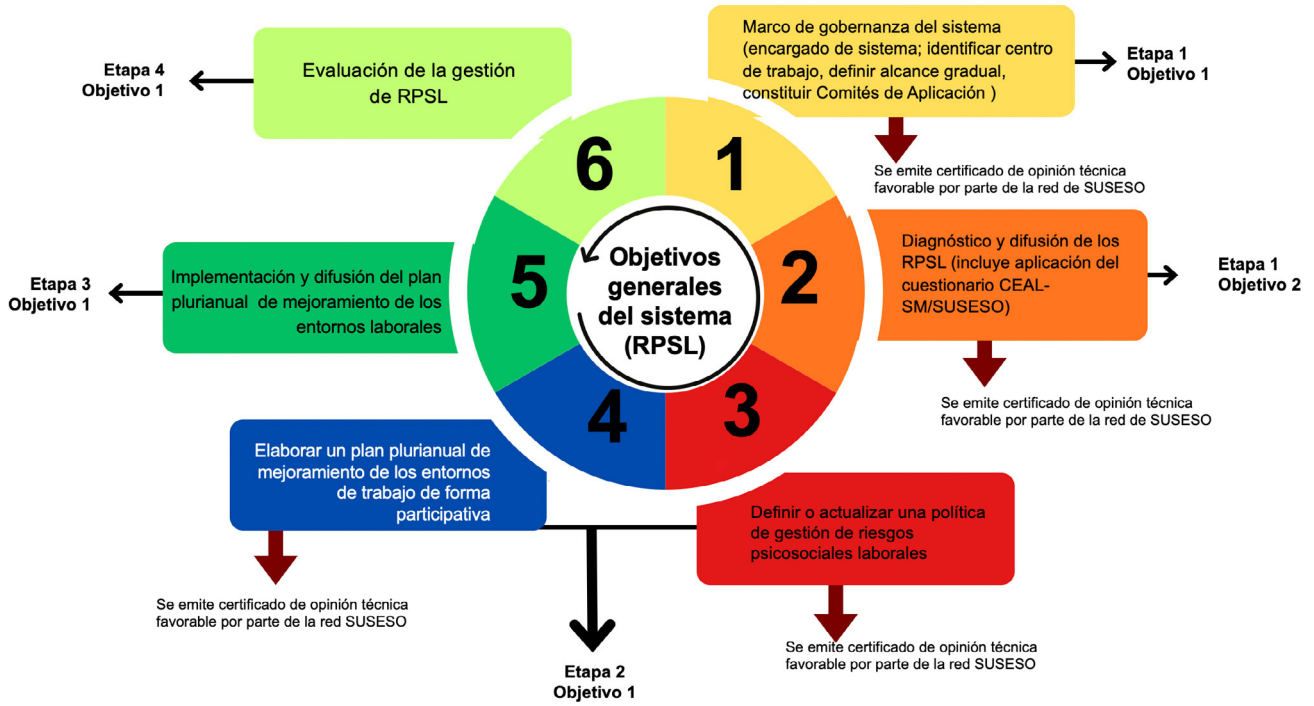
El sistema está en la línea de la prevención de los riesgos psicosociales laborales, los cuales tienen el potencial de provocar malestar o daño mental en los trabajadores(as) y pueden ser asociados a estrés laboral y a violencia y/o acoso en el trabajo. Este sistema, que busca fortalecer los ambientes laborales de las instituciones públicas centralizadas, está compuesto por 4 etapas de desarrollo (Figura 1).

Figura N°1: Etapas del Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales y Ausentismo Laboral.



Como forma de contribuir a la implementación del sistema de Riesgos Psicosociales Laborales (SRPSL) ponemos a disposición de las instituciones esta guía metodológica en su primera versión de la Etapa 4, en materia de riesgos psicosociales, para el año 2026. Los contenidos de esta guía deben ser considerados como recomendaciones u orientaciones en el proceso de asistencia técnica realizada por la Red de Expertos(as) de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a los servicios que comprometen este sistema. Complementariamente, entrega lineamientos sobre la implementación y los medios de verificación asociados a los requisitos técnicos del sistema de gestión.

Figura N°2: Diagrama de las Etapas del Sistema en materia de gestión de riesgos psicosociales laborales



2 ETAPA 4

Tabla 1: Etapa 4 y su objetivo del sistema de riesgos psicosociales y ausentismo laboral

Etapa	Objetivo(s)
Etapa 4 (E4)	El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral.

2.1 OBJETIVO 1

El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral.

2.1.1 Requisito técnico 1 (E401RT1).

Requisito Técnico	Medios de verificación
<p>RT1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales presentes en cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, y ausentismo laboral institucional considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Análisis comparativo de los resultados de la aplicación del cuestionario a nivel de servicio por centro de trabajo y/o agrupación de centros de trabajo, unidad de análisis, si corresponde, y dimensión, respecto del resultado de la aplicación anterior del cuestionario CEAL-SM/SUSESO con la sistematización de los resultados y diagnóstico institucional de las últimas evaluaciones realizadas. ● Análisis de la efectividad de las medidas ejecutadas a través del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral. ● Recomendaciones de mejora para el plan del siguiente periodo. ● Compromisos para mejorar la gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral del siguiente periodo. 	<p>Formulario en plataforma de la red de expertos con el contenido del Informe de evaluación de la gestión de riesgos psicosociales laborales presentes en cada centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y Unidades de Análisis si corresponde.</p> <p>El medio de verificación deberá ser remitido a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.suseso.cl módulo servicio.</p>

Consideraciones

Evaluación de la Gestión de Riesgos Psicosociales Laborales.

La presente evaluación tiene como objetivo medir el impacto y la progresión de la gestión de riesgos psicosociales en los distintos niveles de la organización (Centros de Trabajo, Unidades de Análisis y nivel de Servicio). A través de este análisis, se busca determinar la eficacia y eficiencia de las medidas de intervención implementadas tras el último ciclo evaluativo, asegurando una transición fluida hacia entornos laborales más saludables.

Los resultados obtenidos de esta evaluación comparativa constituirán el insumo crítico para:

- **Contrastar brechas:** Comparar los resultados actuales con la evaluación CEAL-SM/SUSESO previa para identificar riesgos persistentes o emergentes.
- **Optimizar la intervención:** Redireccionar y ajustar las medidas vigentes, garantizando que su diseño sea capaz de mitigar efectivamente los factores de riesgo detectados.
- **Identificar Oportunidades de Mejora:** Realizar un diagnóstico exhaustivo que permita reformular recomendaciones técnicas que incrementen el impacto de las acciones preventivas.

Para que el proceso sea efectivo, se establece que:

- **Determinación de Medidas:** Las recomendaciones derivadas de este análisis se traducirán en un plan de acción concreto con indicadores de cumplimiento.
- **Asignación de Responsables:** Cada medida de mejora tendrá un responsable de implementación designado, quien deberá asegurar su ejecución en los plazos establecidos.
- **Participación Universal:** La mejora de los ambientes de trabajo es un compromiso compartido. Se requiere el involucramiento activo de todos los funcionarios del Servicio, desde la alta dirección hasta los niveles operativos, consolidando así una cultura de bienestar psicosocial.

1. Análisis comparativo de resultados CEAL-SM/SUSESO:

El análisis debe ser efectuado entre los resultados de las dos últimas mediciones con el instrumento CEAL-SM/SUSESO y la sistematización de resultados de cada uno de los periodos (actual y anterior), y ser capaz de contar por sí mismo la historia y evolución del Servicio en materia de riesgos psicosociales.

Para ello es necesario efectuar un análisis comparativo entre los resultados de la evaluación actual con la evaluación anterior efectuada a través del instrumento CEAL-SM/SUSESO, incluyendo los resultados posteriormente sistematizados de cada evaluación, poniendo énfasis en la variación que pueda existir por centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y/o unidades de análisis, si corresponde, y por dimensión respecto al riesgo no óptimo (sumatoria de resultados en riesgo alto más medio) o factores protectores (riesgo bajo) respectivamente. Se sugiere elaborar tabla comparativa en la cual se pueda reflejar la variación ascendente o descendente respecto al riesgo no óptimo y factores protectores, por dimensión en cada Centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y/o unidades de análisis si corresponde.

¿Qué comparar?

Debe contrastar los resultados de la evaluación actual frente a la anterior, desglosando la información por:

- Centros de trabajo; Agrupaciones de Centros de trabajo y/o unidades de análisis.
- Riesgo No Óptimo: Sumatoria de riesgo “Alto” + “Medio”.
- Factores Protectores: Resultados en “Riesgo Bajo”.

Ejemplo 1 de Tabla Comparativa:

Se recomienda utilizar un formato como este para visualizar las variaciones:

CT: EDIFICIO CENTRAL - ISL - RM			
DIMENSIÓN	RESULTADO MEDICIÓN ANTERIOR	RESULTADO MEDICIÓN ACTUAL	VARIACIÓN VERSUS EL AÑO ANTERIOR
Carga de Trabajo	83 % Riesgo no óptimo	74% Riesgo no óptimo	9% ↓ Riesgo no óptimo
Exigencias Emocionales	55% Riesgo no óptimo	60% factor protector	15% ↑ Factor Protector
Desarrollo Profesional	56% Riesgo no óptimo	73% Riesgo no óptimo	17% ↑ Riesgo no óptimo

Posteriormente, se debe continuar con la evaluación comparativa del diagnóstico institucional actual, versus el diagnóstico institucional anterior. Para el desarrollo de este trabajo se debe efectuar una reunión con representantes de los Comités de Aplicación a nivel de Servicio, quienes deben verificar si además de existir una variación en los resultados de CEAL-SM/SUSESO, y tras el análisis de los grupos de discusión, existió una modificación positiva o negativa de los hallazgos por dimensión o mantención de los mismo hallazgos detectados en la evaluación anterior, ya sea en riesgo no óptimo o como factor protector, por dimensión, por cada centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y/o unidades de análisis si corresponde.

2. Resultados de la evaluación comparativa y efectividad de las medidas ejecutadas en el Plan Plurianual de la medición anterior.

Una vez que se obtengan los datos respecto a la evolución del Servicio, entre la medición anterior y la medición actual, se requiere evaluar en detalle la efectividad de las medidas de intervención generadas por el Servicio, en virtud de los resultados del diagnóstico institucional de la medición anterior, con los cuales se crearon las medidas de intervención generadas por el Servicio en el plan plurianual.

Para ello se debe conocer a ciencia cierta la cantidad de puntos porcentuales por dimensión, a nivel de centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y unidades de análisis si corresponde y a nivel de Servicio, que se rebajaron con respecto al riesgo no óptimo o que se incrementaron o potenciaron como factor protector.

En el análisis debe participar activamente cada uno de los Comités de Aplicación con representantes tanto de la Institución como de los funcionarios, esto otorgará una mirada global de la situación actual del Servicio, evitando sesgos.

Para ello, se debe efectuar la segregación entre las medidas de intervención aplicadas en su momento:

- Las intervenciones primarias, son las más efectivas pues apuntan al origen del riesgo y, en general impactan a todos los trabajadores/as de la organización.
- Las intervenciones secundarias o también conocidas como medidas de acompañamiento son aquellas que se orientan a mitigar la exposición al riesgo y usualmente abarcan a un grupo de trabajadores/as o se diseñan para puestos de trabajadores específicos dentro de la organización.
- Las medidas de intervención terciarias son aquellas acciones o prácticas que buscan reducir el impacto negativo en la persona que ya ha sido afectada por la exposición a riesgo psicosocial. Este tipo de intervención se utiliza cuando todas las otras etapas anteriores han fallado, por lo que se trata de medidas de rehabilitación y reintegro de la persona afectada.

Posteriormente, y en base a toda la información obtenida, hay que efectuar una revisión por cada una de las medidas de intervención aplicadas por centro de trabajo, por agrupación de centros de trabajo, por unidades de análisis y a nivel de Servicio poniendo énfasis en aquellas que fueron generadas inicialmente para gestionar el riesgo en dimensiones que en el análisis comparativo se evidenció un incremento en el riesgo no óptimo, o una disminución del factor protector, para en seguida enfocarse en aquellas medidas de intervención enfocadas en controlar el riesgo en dimensiones que mantuvieron el mismo resultado en la evaluación actual.

En el caso de medidas de intervención que se verificó no lograron el objetivo para el cual fueron creadas, se debe realizar el análisis:

- ¿Era una medida general a nivel de Servicio o específica para aplicarse en un centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo o unidad de análisis?
- ¿Participaron integrantes del centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo o unidad de análisis en el desarrollo de la medida?
- ¿Se aplicó la medida en tiempo y forma como había sido inicialmente planificada? ¿Existieron desviaciones del proceso que pudieran haber afectado el resultado final?
- ¿Se contó con el compromiso y participación activa de las Jefaturas en la asignación de recursos, planificación, desarrollo de las medidas de intervención?
- ¿Las medidas se ejecutaron solo por cumplir con el requisito técnico o existió un compromiso transversal de todos los involucrados en el proceso, para trabajar en conjunto la aplicación de estas medidas de intervención?
- ¿Las medidas de intervención estaban diseñadas y eran pertinentes para controlar el origen del riesgo?
- ¿Se destinó el tiempo y los recursos suficientes para lograr cumplir con la medida de intervención como estaba inicialmente planificada?
- ¿Se monitoreó todo el proceso de aplicación de la medida de intervención y su evolución?

Una vez que se tenga el resultado completo del análisis, hay que determinar cuáles centros de trabajo, agrupaciones de centros de trabajo y/o unidades de análisis requieren intervenciones prioritarias.

Una vez que se logren determinar cada uno de los factores que influyeron en la efectividad o no del proceso de aplicación de las medidas de intervención se debe generar recomendaciones para mejorar la efectividad de las medidas de intervención.

3. Recomendaciones y compromisos para el Plan de Mejoramiento de la Gestión de Riesgos Psicosociales.

Basado en las brechas detectadas, se deben generar recomendaciones específicas las cuales deben ser incluidas en el plan plurianual de la actual medición

Se debe adicionalmente establecer compromisos institucionales para la gestión de riesgos psicosociales, definiendo responsables y cronograma de trabajo para alcanzar los objetivos.

Para ello se entiende como:

- Recomendaciones de mejora: toda modificación a efectuar en las medidas de intervención que se encuentran en proceso en el plan plurianual actual, con la finalidad de hacerlas más eficientes y eficaces.
- Compromisos de mejora: La adquisición por parte del Servicio, de la responsabilidad de implementar las recomendaciones de mejora dentro del periodo que comprende el plan plurianual actual, y designar los responsables de su cumplimiento.

2.1.2 Requisito técnico 2 (E401RT2).

Requisito Técnico	Medios de verificación
<p>RT2: El Servicio difunde los resultados de la evaluación de la gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral a su personal.</p>	<p>Documento que contiene los registros de difusión del informe de resultados de la evaluación de la Gestión de Riesgos Psicosociales a su personal que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de asistencia o de destinatarios de la difusión del informe de resultados de la evaluación de la Gestión de Riesgos Psicosociales a su personal. - Registro del medio de difusión utilizado y contenido de los temas tratados en la difusión. <p>El medio de verificación deberá ser remitido a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.suseso.cl módulo servicio.</p>

Consideraciones

La difusión del informe de resultados de la evaluación de la Gestión de Riesgos psicosociales tiene por objetivo dar a conocer y sensibilizar al personal del servicio respecto del documento elaborado, según los elementos señalados en el requisito técnico E4-O1-RT1. La difusión se podrá realizar mediante webinar, capacitaciones, entre otros.

Se podrá verificar la realización de esta actividad mediante registros de asistencia cuando sea modalidad presencial, o formularios cuando sean actividades remotas. En ambos casos, es de gran importancia asegurar el conocimiento del informe de la evaluación de la Gestión de Riesgos Psicosociales por parte de todos los funcionarios del Servicio. Por lo anterior, el medio de difusión utilizado debe dar cuenta de la temática abordada.

