



**AU08-2014-04228**

**CIRCULAR N°**

**SANTIAGO,**

**RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL.  
IMPARTE INSTRUCCIONES A LOS ORGANISMOS  
ADMINISTRADORES DEL SEGURO DE LA LEY N° 16.744.**

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 DS 101, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y lo normado en la Resolución Exenta N°336, de 2013, del Ministerio de Salud, que aprobó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, en el que se establece que la organización o centro de trabajo realizará la medición de riesgo psicosocial utilizando el Cuestionario SUSESO/ISTAS21, siguiendo las normas y metodología que recomienda la Superintendencia de Seguridad Social, ha estimado necesario impartir las siguientes instrucciones a los Organismos Administradores de la Ley N° 16.744.

## **I. ANTECEDENTES GENERALES**

Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional son todas las situaciones y condiciones de carácter psicológico o social inherentes al trabajo que incluyen el tipo de organización y contenido del trabajo, la forma de ejecución de la tarea y la calidad de las relaciones humanas, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Cuando estos factores influyen de manera negativa sobre la salud de los trabajadores, constituyen factores de riesgo y el impacto sobre la salud se da a través del mecanismo del estrés.

El objetivo del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, establecido por el Ministerio de Salud, es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización, pública o privada, con o sin fines de lucro, entendiendo como tal a cualquier empresa o institución, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participen, o del número de sus trabajadores.

Dicho Protocolo señala que será el empleador quién deberá realizar la identificación y evaluación del riesgo, lo que permitirá confirmar o no la exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo, y determinará si la organización ingresa al programa de vigilancia del organismo administrador del Seguro de la Ley N° 16.744, al que se encuentra adherido o afiliado.

## **II. ACERCA DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21**

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 es la versión validada en Chile de la versión en castellano del Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Es un instrumento de medición del Riesgo Psicosocial Laboral (RPSL) y debe ser aplicado con una metodología participativa que se encuentra descrita en su Manual de aplicación, documento que se encuentra disponible en esta Superintendencia.

El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 es de acceso público y su uso es libre y gratuito, siempre y cuando se utilice bajo las condiciones que, en términos generales, se refieren a la participación, anonimato, confidencialidad, respeto a los derechos de los trabajadores, además de que su uso sea consensuado entre las partes involucradas en la prevención de riesgos del centro de trabajo en estudio, es decir los representantes del empleador y de los trabajadores, y que se efectúe la entrega de los resultados de su aplicación a esta Superintendencia.

En Chile se validaron dos versiones:

- **El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 - Versión Completa.** Corresponde a la versión íntegra de este instrumento. Está diseñado para ser aplicado principalmente como herramienta de investigación y prevención en salud ocupacional. Sus propiedades psicométricas impiden que sea aplicado en organizaciones o centros de trabajo con menos de 25 trabajadores.
- **El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 - Versión Breve.** Corresponde a la versión abreviada del instrumento. Está construido para ser aplicado como filtro inicial o tamizaje y permite establecer una estimación general de los niveles de RPSL y su seguimiento en el tiempo. Puede aplicarse en centros de trabajo de cualquier tamaño, incluidos aquellos con menos de 25 trabajadores.

En ambos casos, la medición debe complementarse con otras herramientas de carácter cualitativo, del tipo entrevistas personalizadas o talleres de discusión grupal, en las que el Cuestionario y sus dimensiones pueden servir de guía para la discusión.

El Cuestionario en su Versión Completa tiene dos partes. La primera parte registra datos biodemográficos, de salud y bienestar, licencias médicas y características del empleo: horario, turnos, contrato, tipo de remuneración; y tiene un máximo de 48 preguntas (algunas preguntas específicas se pueden eliminar). La segunda parte (91 preguntas) registra y mide los riesgos psicosociales en 20 subdimensiones de riesgo, que se agrupan en 5 dimensiones:

- a) Exigencias psicológicas en el trabajo (cuantitativas, cognitivas, emocionales, esconder emociones, sensoriales).
- b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades (posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo, identificación con la empresa).
- c) Apoyo social en la organización y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social que brinda el trabajo, sentimiento de grupo dentro de la empresa).
- d) Compensaciones y estima (recompensas, inseguridad en el empleo, perspectivas de promoción o cambios no deseados, entre otros).
- e) Doble presencia (influencia de las preocupaciones domésticas sobre el trabajo, carga de trabajo doméstico).

El Cuestionario en su Versión Breve incorpora las mismas dimensiones de riesgo psicosocial, pero solo 20 preguntas, y carece de la primera parte que registra datos biodemográficos y de empleo.

### III. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL

La medición del Riesgo Psicosocial Laboral a través del Cuestionario SUSES/ISTAS21 - Versión Breve, entrega como resultado una puntuación que permite asociar el nivel de riesgo para cada dimensión y para cada trabajador.

En efecto, el instrumento identifica distintos niveles de riesgo (Bajo, Medio y Alto) según rangos de puntuación para cada dimensión psicosocial, de acuerdo con la siguiente tabla:

Dimensión Psicosocial	Niveles de riesgo según rango de puntuación		
	Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
Apoyo social en la organización y calidad del liderazgo	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Compensaciones	De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
Doble presencia	De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Para establecer el nivel de riesgo en la organización o en un centro de trabajo se requiere determinar qué porcentaje de los trabajadores obtuvieron un puntaje que indica que se encuentran en niveles de riesgo bajo, medio o alto en las respectivas dimensiones. Cuando en una dimensión el 50% o más de los trabajadores obtuvieron un puntaje bajo, medio o alto, ese es el nivel de riesgo para esa dimensión en esa organización o centro de trabajo.

En el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo se establecen los niveles de riesgo (como prevalencia) que se pueden presentar en la organización o centro de trabajo en que se aplicó el Cuestionario:

- a) **Sin Riesgo:** Si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo.
- b) **Riesgo Medio:** si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo medio.
- c) **Riesgo Alto:** En este caso, se pueden presentar las siguientes alternativas:
  - **Riesgo Alto / Nivel 1:** Si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto.
  - **Riesgo Alto / Nivel 2:** Si existen 3 dimensiones en riesgo alto.
  - **Riesgo Alto / Nivel 3:** Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto.

Sin embargo, cuando ninguna dimensión alcanza una prevalencia igual o mayor al 50% para un nivel de riesgo definido (alto, medio o bajo), se considera que ese centro de trabajo no tiene un nivel de riesgo en esa dimensión que requiera una intervención inmediata.

Las medidas que debe adoptar la organización frente a cada una de estas situaciones de riesgo se encuentran definidas en el señalado Protocolo.

#### **IV. INSTRUCCIONES GENERALES SOBRE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21**

Para la correcta aplicación tanto del Protocolo como del Cuestionario mismo, los Organismos Administradores de la Ley N° 16.744 deberán:

- a) Estar en conocimiento de las normas contenidas en el Protocolo de Vigilancia del Riesgo Psicosocial en el Trabajo y cumplir las instrucciones impartidas en éste que son de su competencia.
- b) Estar en conocimiento del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, tanto de la versión completa como de la versión breve.
- c) Difundir tanto el Protocolo como el Cuestionario entre sus empresas adheridas o afiliadas.
- d) Asesorar a sus empresas, cuando lo soliciten, para el cumplimiento del Protocolo y en la correcta aplicación de la Metodología SUSESO ISTAS 21, la que considera la participación activa de todas las partes interesadas de la organización, confidencialidad, anonimato y respeto a los derechos de los trabajadores.
- e) Asistir a las empresas que lo requieran para que en cada centro de trabajo se lleve una bitácora donde se registre cada actividad realizada para aplicar el Cuestionario, para completar satisfactoriamente la evaluación y corrección, en caso de ser esta última necesaria.

Dicha bitácora deberá contener, al menos, los siguientes datos:

- Nombre o Razón Social de la entidad empleadora, y su RUT.
- Fecha de constitución del comité de trabajo y la nómina de sus integrantes.
- Fechas y contactos realizados con los distintos interesados.
- Fechas de las reuniones preparatorias. Se deberá mantener copia de las actas de las reuniones.
- La forma y medios de la campaña de sensibilización, adjuntando elementos que se hayan utilizado (por ejemplo, volantes electrónicos o de papel, o carteles).
- La o las fechas de aplicación del Cuestionario.
- El formato que se eligió para la aplicación del Cuestionario (electrónico o en papel).
- Fecha de la realización de la reunión de discusión de los resultados en las distintas unidades de trabajo.
- Las fechas y participantes de los grupos focales que complementan la medición de riesgo con metodologías cualitativas.
- Las medidas que se haya acordado realizar, los responsables de su implementación y el calendario para su aplicación.

- f) Si el organismo administrador cuenta con una plataforma electrónica para la aplicación del Cuestionario, ésta deberá ser presentada a esta Superintendencia para su autorización,
- g) Remitir a esta Superintendencia, en enero y julio de cada año, las bases de datos de los resultados de las aplicaciones del Cuestionario -ya sea en su versión breve o completa- realizadas durante el semestre anterior, cuando no haya sido utilizada la plataforma que para dicho efecto ha dispuesto esta Superintendencia.
- h) Estas bases deberán remitirse en formato de planilla de cálculos. La primera fila deberá indicar los códigos de cada una de las preguntas del Cuestionario, y cada una de las filas sucesivas deberá ser un registro diferente (es decir, corresponderá a un trabajador). Los códigos de llenado de las celdas a utilizar son los que contiene el Manual de aplicación del Cuestionario.
- i) Remitir a esta Superintendencia una lista de las organizaciones o los centros de trabajo que hayan sido calificados en situación de Riesgo Alto / Nivel 3, durante el semestre anterior, los meses de enero y julio de cada año, según se definió en el Protocolo. Se deberá indicar: razón social de la organización, RUT, nombre del representante legal, número de trabajadores y dirección (nombre, número, comuna, región) del respectivo centro de trabajo. En esta lista se deberán incluir los centros de trabajo en que exista un **evento centinela**, situación que deberá ser indicada.
- j) Cada organismo administrador deberá enviar un resumen ejecutivo de la evaluación de los resultados de la ejecución de las acciones realizadas durante el año respecto de la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, a más tardar el 15 de enero del año siguiente.
- k) Esta información deberá remitirse al correo electrónico: [susesoistas21@suseso.cl](mailto:susesoistas21@suseso.cl).

## V. INSTRUCCIONES SOBRE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 EN SITUACIONES ESPECÍFICAS

- a) Cuando se trate de centros de trabajo de menos de 25 trabajadores, el Cuestionario en su versión completa no es aplicable porque pierde sus propiedades psicométricas, y además es difícil garantizar un completo anonimato. En estos casos, debe aplicarse siempre el Cuestionario en su versión breve y la evaluación debe complementarse con técnicas cualitativas como entrevistas personalizadas o grupos focales (*focus groups*) que permitan establecer la dinámica organizacional que pudiera estar originando riesgo psicosocial o encontrarse en la base de una patología laboral detectada.

En estos casos, la bitácora cobra más relevancia como medida de control y fiscalización.

- b) En el caso de existir un **evento centinela** en un centro de trabajo, esto es, la presencia de un trabajador al que se le haya diagnosticado una enfermedad mental que haya sido calificada como de origen laboral, el organismo administrador deberá incorporar a dicho centro de trabajo al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial, de acuerdo a lo establecido en la letra g) del artículo 72, del DS 101, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

En este caso, se debe considerar que el riesgo del centro de trabajo al que pertenece el trabajador es Riesgo Alto / Nivel 3, y por tanto, se debe proceder de acuerdo a lo establecido en este tipo de situaciones.

## VI. DIFUSIÓN

Los organismos administradores deberán dar la más amplia difusión a las presentes instrucciones para asegurar su cumplimiento.

## **VII. VIGENCIA**

Las presentes instrucciones entran en vigencia a contar de la fecha de la presente Circular.

Saluda atentamente a Ud.,

**CLAUDIO IBÁÑEZ GONZÁLEZ**  
**SUPERINTENDENTE (TyP)**

### **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
- Departamento de Salud Ocupacional – MINSAL
- Departamento de Regulación y Estudios
- Departamento de Supervisión y Control
- Departamento Contencioso Administrativo
- Archivo Central
- Unidad de Gestión de Correspondencia