



SUSESO  
Ministerio del Trabajo  
y Previsión Social

Gobierno de Chile

# GUÍA METODOLÓGICA SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES

## ETAPA 1

Segunda Versión  
JUNIO | 2025



## ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETIVOS	5
3. ETAPA 1	6
3.1 OBJETIVO 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	6
3.1.1 Requisito técnico 1 (E101RT1)	6
3.1.2 Requisito técnico 2 (E101RT2)	7
3.1.3 Requisito técnico 3 (E101RT3)	11
3.1.4 Requisito técnico 4 (E101RT4)	12
3.2 OBJETIVO 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, de manera participativa.	16
3.2.1 Requisito técnico 1 (E102RT1).	16
3.2.2 Requisito técnico 2 (E102RT2).	18
3.2.3 Requisito técnico 3 (E102RT3).	24
3.2.4 Requisito técnico 4 (E102RT4).	32
3.2.5 Requisito técnico 5 (E102RT5).	35
3.2.6 Requisito técnico 6 (E102RT6).	36

# 1 ANTECEDENTES

En las últimas décadas, el entorno y la estructura del trabajo han tenido profundas modificaciones. Por ejemplo, el sector servicios ha tenido una considerable expansión, la economía se ha mundializado, existe una creciente proporción de mujeres trabajadoras y de personas con un mayor nivel educativo. Las condiciones del empleo se han flexibilizado y las personas tienden a tener muchos empleos a lo largo de su vida laboral, lo que significa mayor inseguridad laboral.

Estos cambios en el mundo laboral traen como consecuencia nuevos riesgos para la salud que enfrentan trabajadores y trabajadoras en sus centros de trabajo. Si hace 50 años los factores de riesgo más relevantes eran de tipo físico, químico, biológico o ergonómico, hoy, sin que estos hayan desaparecido, cobran cada vez mayor importancia los factores de riesgo de tipo psicosocial laboral (FRPSL). El ambiente psicosocial en el trabajo ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud -OMS- y la Organización Internacional del Trabajo -OIT- como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores y trabajadoras en todo el mundo, y se le considera un desafío mayor en la salud ocupacional.

Los factores psicosociales laborales son definidos como “las situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionados al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud del trabajador/a y sus condiciones de trabajo” (MINSAL, 2017).

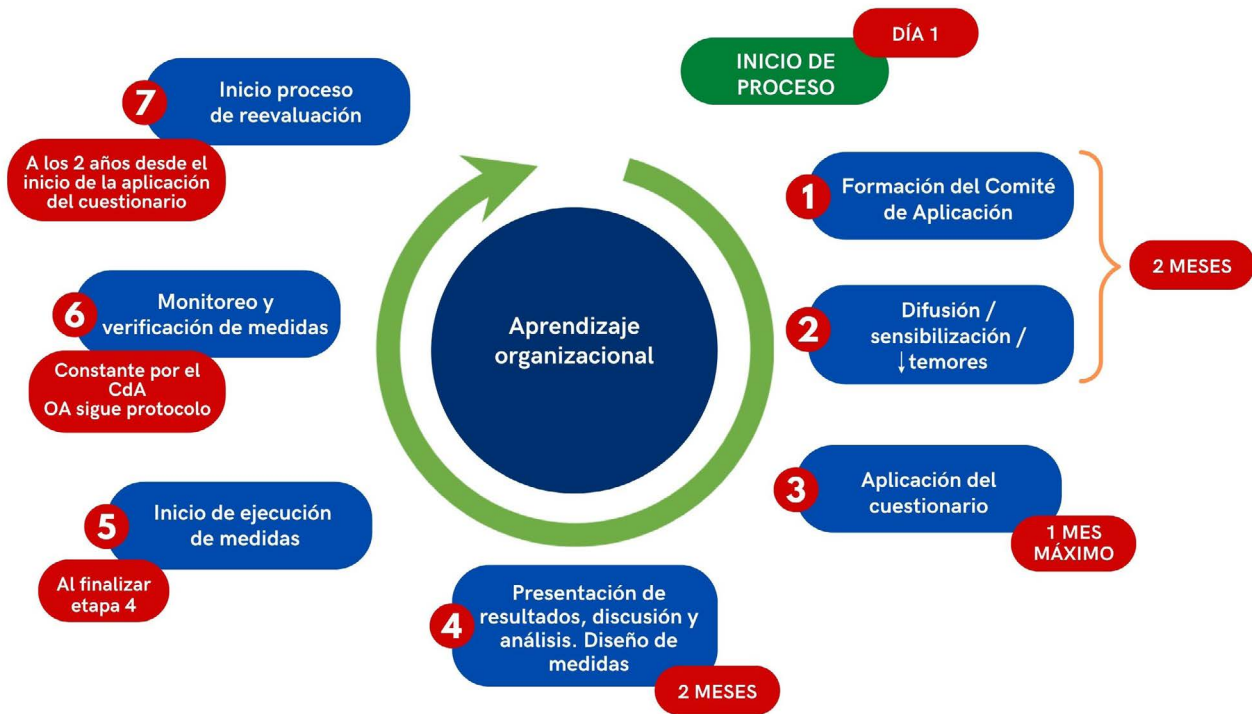
Con el objeto de poder medir, diagnosticar y poder gestionar estos factores de riesgo laboral chileno es que la Superintendencia de Seguridad Social comenzó un proceso de adaptación y validación durante el 2008 del cuestionario ISTAS21, llamado SUSESO/ISTAS21. Diez años después, con la experiencia ligada a la aplicación del instrumento en los centros de trabajo del país, se hizo razonable que este fuera reemplazado por otro que tomara en cuenta esta experiencia, tanto de trabajadores y trabajadoras como de directivos y expertos en el área. Es de esta manera que comienza la validación y posterior publicación del Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental (CEAL-SM/SUSESO). Todo el proceso fue sometido a rigurosas normas metodológicas y fue discutido y consensuado con un grupo de expertos de diferentes instituciones.

CEAL-SM/SUSESO es un cuestionario validado con 54 preguntas y 12 dimensiones de riesgo psicosocial que son las preguntas y dimensiones que contiene la nueva versión. Pero, además, el cuestionario posee otras 34 preguntas sobre características de las personas, entre ellas género, edad, ocupación, sueldo, sistema de turnos, y otras. También posee preguntas sobre salud mental, enfermedades y accidentes laborales, dolor corporal y licencias por enfermedad común, y variables que permiten caracterizar cada centro de trabajo. En este proceso, además, se pudo determinar cuáles eran los valores que podían aceptarse como normales para la población trabajadora chilena y servir así de punto de comparación.

Finalmente, la aplicación obligatoria del CEAL-SM/SUSESO en entidades empleadoras públicas y privadas fue introducida a través de la actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales de Ministerio de Salud de octubre del 2022, obligación que estuvo vigente desde el 1 de enero de 2023.

Por otra parte, la aplicación del cuestionario y la medición de las dimensiones es sólo una parte de las intervenciones que deben realizarse en los lugares de trabajo, y está incluido en un ciclo de intervenciones divididas en etapas que tienen como requisito la participación de todos quienes forman parte de un centro de trabajo. Este proceso se conoce como la metodología CEAL-SM/SUSESO. La metodología general se presenta en la siguiente figura:

**Figura N°1: Modelo Metodología CEAL-SM/SUSESO**



Fuente: Manual del método del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, segunda versión 2023.

Con este nuevo cuestionario, durante el 2023 se evaluaron 14.096 centros de trabajo, 10.905 privados y 3.191 públicos, llegando a 741.255 trabajadoras y trabajadores, 575.612 privados y 165.643 públicos con el nuevo cuestionario de medición de riesgos psicosociales en el trabajo "Cuestionario de Evaluación de Ambiente Laboral CEAL-SM/SUSESO", equivalente al 10,3% del total de trabajadores protegidos por el Seguro Social de la Ley N° 16.744.

El protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales (MINSAL, 2022) hace obligatoria la medición de estos riesgos en todas las entidades empleadoras, por lo que aún la cobertura del cuestionario, a pesar de esta obligatoriedad, es baja. Esta cobertura de la aplicación de CEAL-SM/SUSESO, llega a un 27% de las personas que deberían evaluarse en un año, lo que dificulta a cada institución poder gestionar estos factores de riesgo.

De todos los centros de trabajo (CT) evaluados en 2023, se encontraron en estado de riesgo no óptimo (es decir, la suma de CT en estado de riesgo medio y alto) un 23,4%. En el análisis por dimensiones, las dimensiones que parecen más críticas fueron vulnerabilidad con un 89,4% de CT en estado no óptimo, que mide en esencia el temor a exigir los derechos por parte de las personas trabajadoras, carga de trabajo con un 87,5% de estado de riesgo no óptimo, y exigencias emocionales, con un 80,7%. Por otra parte, un 75% de todos los centros de trabajo mostraron un estado de riesgo no óptimo en la escala de salud mental.

El sector de administración pública, excluidos salud y educación, pero incluyendo las municipalidades, evaluó en total a 1.251 centros de trabajo, llegando esta evaluación a 60.911 funcionarios y funcionarias, donde el total de centros de trabajo en riesgo alto llega al 7% y riesgo medio al 34%. Quedando en un segundo lugar de los centros de trabajo con mayor frecuencia en estado de riesgo no óptimo, solo por debajo del sector salud con un 8% de los centros de trabajo en riesgo alto y un 37% de los centros de trabajo en riesgo medio. Se entiende por estado de riesgo no óptimo, a la suma de los estados de riesgo medio y alto.

La correcta aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, con su enfoque participativo y dialogante, podría ser clave para reducir los riesgos observados, mejorar la salud mental de las personas, y promover espacios libres de violencia y acoso, creando así entornos de trabajo seguros y saludables. En este contexto, el Gobierno reconoce la importancia de dotar a las instituciones públicas con las herramientas necesarias para gestionar de manera adecuada, oportuna y efectiva estos riesgos. De esta manera, los centros de trabajo se convertirían en fuentes de bienestar para todos los funcionarios y funcionarias, favoreciendo la promoción de la salud mental en el ámbito laboral.

El Gobierno tiene la preocupación y la necesidad de entregar las herramientas a las instituciones públicas para que mediante la buena, oportuna y apropiada gestión de estos riesgos los centros de trabajo sean fuentes de bienestar para los funcionarios y funcionarias de todas las instituciones públicas, promoviendo la salud mental.

## 2 OBJETIVOS

El objetivo de este sistema de gestión es generar ambientes de trabajo psicológicamente saludables, implementando 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).

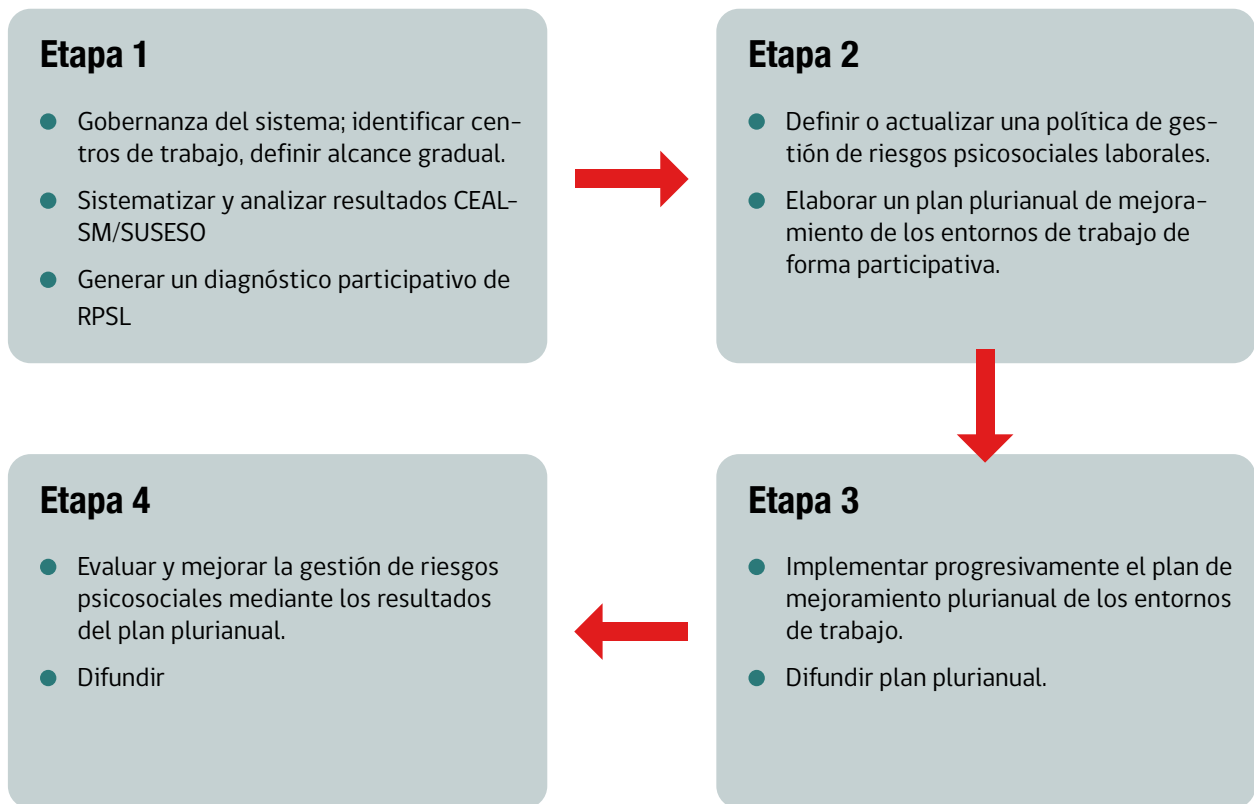
El sistema está en la línea de la prevención de los riesgos psicosociales laborales, los cuales tienen el potencial de provocar malestar o daño mental en los trabajadores/as y pueden ser asociados a estrés laboral y a violencia y/o acoso en el trabajo.

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 para el año 2025.

Los contenidos de esta guía deben ser considerados como recomendaciones u orientaciones en el proceso de asistencia técnica realizada por la Red de Expertos a los servicios que comprometen este sistema y complementariamente entrega recomendaciones sobre la implementación y los medios de verificación asociados a los requisitos técnicos del Sistema de Gestión

Este sistema, que busca fortalecer los ambientes laborales de las instituciones públicas centralizadas, está compuesto por 4 etapas de desarrollo.

**Figura N°2: Etapas del Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales Laborales.**



## 3 ETAPA 1

### 3.1 Objetivo 1:

La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.

#### 3.1.1 Requisito técnico 1 (E101RT1)

El(la) jefe(a) del Servicio, mediante resolución, nombra a un(a) funcionario/a del equipo directivo o jefatura, como encargado(a) o coordinador(a) del sistema de riesgos psicosociales laborales (SRPSL).

Es esperable que el(la) funcionario/a del equipo directivo o jefatura sea pertenezca a las áreas de gestión de personas o similares que tengan directa relación con las intervenciones que deberán ejecutarse durante el proceso de implementación del presente sistema.

## Medio de verificación:

- La resolución exenta que designa al (la) encargado(a) o coordinador(a) del SRPSL. Incluyendo a lo menos los siguientes aspectos:
  - Nombre y cargo del/la funcionario/a designado/a por el jefe de servicio. La resolución deberá ser formalizada (firmada) por el(la) jefe(a) del servicio en el año 2025.

La resolución exenta formalizada se carga en formato PDF en el aplicativo web disponible en: <https://pmg.suseso.cl>

### 3.1.2 Requisito técnico 2 (E101RT2)

El Servicio define e informa a la Red de Expertos(as) todos sus centros de trabajo y/o las agrupaciones de centros de trabajo, y/o unidad de análisis si corresponde, incluyendo:

- Nombre.
- Ubicación, esto es, nivel central, regional, unidades locales u otras.
- Número total de personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.
- Organismo(s) administrador(es) del Seguro de la ley N°16.744 al(los) que esté afiliado el Servicio y cada uno de los centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo.
- Fecha de término de la última aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO realizado en los años 2023 y 2024, o de los cuestionarios anteriores según corresponda.

## Medio de verificación:

- Planilla de Definición de centros de trabajo, agrupaciones de centros de trabajo y/o unidades de análisis, cargado en plataforma web de la Red de Expertos que señale al menos:
  - Nombre.
  - Ubicación, esto es, nivel central, regional, unidades locales u otras.
  - Número total de personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.
  - Organismo(s) administrador(es) del Seguro de la ley N°16.744 al(los) que esté afiliado el Servicio y cada uno de los centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo.
  - Fecha de término de la última aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO realizado en los años 2023 y 2024, o de los cuestionarios anteriores según corresponda.

Ver Anexo N°2 Planilla de Definición de centros de trabajo, esta planilla debe ser cargado en el aplicativo web del sistema disponible en: <https://pmg.suseso.cl>.

## Definiciones

**Centros de Trabajo:** Se entiende por centro de trabajo al recinto, edificado o no (casa matriz o nivel central del servicio, faena, sucursal o agencia) donde presta servicios, en forma permanente o transitoria, un funcionario/a, teletrabajador/a o con trabajo a distancia o un grupo de funcionario/as de cualquier entidad empleadora o institución, pública o privada. El centro de trabajo es la unidad fiscalizable, que se asocia a un RUT y una dirección vial.

**Agrupación de Centros de Trabajo:** Cuando existan centros de trabajo, de acuerdo a la definición anterior, que tengan menos de 10 funcionarios/as podrán agruparse con otros centros de mayor dotación, con fines de mantener la confidencialidad y el anonimato al momento de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO. Esta agrupación deberá considerar las consideraciones descritas en este título.

**Unidad de Análisis:** Cada centro de trabajo, a través de su comité de aplicación, podrá realizar una segmentación agrupando a funcionarios/as con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo para luego realizar medidas de intervención.

## Consideraciones

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud establece que la medición de estos riesgos se realizará con el cuestionario CEAL-SM/SUSESO el cual se aplicará en instituciones públicas que tengan 10 funcionarios(as) o más.

La aplicación y medición del cuestionario CEAL-SM/SUSESO se realiza por cada centro de trabajo que sea parte de la Institución, entendiéndose por centro de trabajo al recinto edificado o no (nivel central, oficinas regionales, departamentos provinciales, secretarías regionales, etc.) donde presta servicios de forma permanente o transitoria un(a) trabajador(a), teletrabajador(a) o un grupo de trabajadores ya sea personal a planta o contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.

El Servicio debe definir e informar a la Red de Expertos(as) todos sus centros de trabajo y/o las agrupaciones de centros de trabajo y/o si corresponde, unidades de análisis. Para lo anterior, respecto de los centros de trabajo se debe considerar:

- El centro de trabajo será asociado a su RUT y a su dirección vial.
- La identificación correcta de los centros de trabajo de la institución pública permitirá realizar el correcto seguimiento a las etapas siguientes de este SRPSL, a nivel de Servicio.
- Cada centro de trabajo deberá ser identificado de manera que el nombre que se le asigne lo permita identificar con certeza, además de permitir identificar a la institución pública a la que pertenece. No se considerarán nombres genéricos como casa central, nivel central o las direcciones del centro de trabajo. Este nombre deberá respetar la siguiente estructura:

NOMBRE DEL CENTRO DE TRABAJO - NOMBRE DEL SERVICIO O ABREVIATURA DE SERVICIO - REGIÓN O PROVINCIA O COMUNA A LA QUE PERTENECE

- Ej: Departamento Provincial Atacama - Dirección del Trabajo - Región Atacama.
- Ej: Oficina de atención a público - SUSESO - Puente Alto.
- Ej: Edificio Morandé - INDAP - Provincia de Chacabuco.

## Agrupación de centros de trabajo.

En relación con los centros de trabajo con menos de 10 funcionarios(as), podrán evaluarse solos o agrupados. Para lo anterior, se deberá seguir la siguiente regla al momento de realizar las agrupaciones, previa activación en la plataforma CEAL-SM/SUSESO:

- 1. Para poder agrupar un centro de trabajo, este deberá contar con menos de 10 trabajadores y se llamará "centro hijo".** Este centro hijo se deberá agrupar con un centro de trabajo con una dotación de funcionarios(as) de 10 o más y será llamado como el centro que gobierna la agrupación o "centro padre". Todos los centros de trabajo que sean "hijos" o "padre" deberán crearse en la plataforma CEAL-SM/SUSESO, en el aplicativo web que almacena la información del SRPSL y deberán ser informados a esta Red de Expertos(as). El centro de trabajo que gobierne la agrupación no deberá denominarse "agrupación de centros", si no que deberá mantener la denominación ya entregada.

En la información que se entregue a la red de expertos(as), la agrupación de centros de trabajo deberá ser identificada en la columna "agrupación", indicando el nombre del centro de trabajo que gobierne la agrupación.

Agrupación	Referencia Agrupación
Sí	Oficina de atención a público - SUSESO - Puente Alto
No	-

- 2. La agrupación de centros de trabajo debe ser en primera instancia por comuna, luego por provincia y finalmente por región.**
- 3. Si la anterior regla de priorización de agrupaciones no puede ser realizada, se deberá seguir la siguiente instrucción:** los centros de trabajo que tengan entre 10 y 25 funcionarios(as) también podrán agruparse, mientras exista un centro de trabajo con menos de 10 funcionarios(as), con el fin de lograr tener unidades de análisis con al menos 26 funcionarios(as) y, de esta forma, resguardar la confidencialidad y el anonimato de los trabajadores que responden el cuestionario CEAL-SM/SUSESO. Estas agrupaciones deberán hacerse en primera instancia por comunas, provincias o regiones. Si la agrupación por comunas, provincias o regiones no fuera posible, se deberá seguir la estructura organizacional de la Institución. Por ejemplo; agrupar la zona norte y la zona sur, agrupar una provincia A, con una provincia B, o todas las comunas de una región con el fin de lograr centros de trabajo de al menos 26 funcionarios(as).

En referencia a la identificación de los centros de trabajo, la institución deberá informar de acuerdo a los campos establecidos en el anexo N° 2 "planilla definición centros de trabajo".

El anexo N°2 contiene columnas obligatorias y opcionales, los cuales están identificadas con (O) las obligatorias, y con (OP) las opcionales.

**Imagen 1: Referencia al anexo N° 2 Planilla definición centros de trabajo.**

Nombre del Centro de Trabajo (o)	RUT (o)	Dirección del Centro de Trabajo (o)	Ubicación (o)	CUV (op)	OA (o)	Fecha de término de la última aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO(e)	N° total de personal de Planta (o)	N° total de personal a Contrata (o)	N° total de personal regido por el Código del Trabajo (o)	N° total de personal a Honorarios (o)	N° total de personal del CT (o)	N° personal (h) (op)	N° personal (m) (op)	Agrupación CT (o)	Referencia de Agrupaciones (o)	Alcance del Centro de Trabajo (o)
Oficina atención a público - TGR- Puente Alto	99999999-9	Puente alto 123, Santiago	Nivel Central	123456	MUSEG	12/12/2024	25	67	12	7	111	85	26	Si		Año t

La institución deberá informar a la Red de Expertos(as) las segmentaciones que se realicen para la medición de riesgos psicosociales. El Comité de Aplicación (CdA) deberá definir la forma en que se realizará la agrupación de funcionarios(as) con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo en la aplicación de CEAL-SM/SUSESO para luego intervenir.

Existen tres preguntas que son editables por el CdA y que permiten segmentar o agrupar a los funcionarios(as) según diversas características en unidades de análisis.

La pregunta Trabajo y empleo actual (TEA1), “¿En qué unidad geográfica (sucursal, edificio, piso, etc.) trabaja usted?” permite segmentar por estas categorías de lugar geográfico.

La pregunta TEA2, “¿Cuál es su ocupación?” se refiere al puesto de trabajo que tiene la persona, esto se realizará de acuerdo a las ocupaciones del CIUO08.CL Clasificador Chileno de Ocupaciones<sup>1</sup>.

La pregunta TEA3, “¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?”, se refiere a la dependencia funcional o jefatura donde trabaja la persona. No es necesario que se utilicen las tres preguntas, pero es especialmente recomendable que exista al menos la segmentación por ocupaciones.

**Imagen 2: Referencia a preguntas editables Trabajo y empleo actual (TEA1, TEA2, y TEA3).**

**TEA1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, etc) trabaja usted?**

1. Área A      2. Área B      3. Área C      →      Respuestas editables de acuerdo con la realidad del centro de trabajo.

**TEA2. ¿Cuál es su ocupación?**

1. Directores, gerentes    3. Técnicos    4. Administrativos    9. Sin calificación      →      Respuestas editables de acuerdo con CIUO- 08 y con la realidad del centro de trabajo.

**TEA3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?**

1 Gerencia                      3 Bodegas                      5 Ventas      →      Respuestas editables de acuerdo con la realidad del centro de trabajo.

2 Finanzas                      4 Marketing                      6 Informática

<sup>1</sup> Clasificador Chileno de Ocupaciones CIUO08.CL disponible en: <https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/clasificaciones/ciuo/clasificador/ciuo-08-cl.pdf>

## Unidades de análisis

Para definir las unidades de análisis se deben considerar dos criterios generales:

- 1. Focalización en grupos específicos:** La definición de estos grupos debe ser parsimoniosa (definir la menor cantidad de grupos que permita una operatividad adecuada para el posterior análisis e intervención en el centro de trabajo). Las unidades además deben ser excluyentes (el trabajador(a) puede marcar sólo una opción) y exhaustivas (las alternativas deben representar la realidad total del centro de trabajo).
- 2. Mantención del anonimato:** Las unidades no pueden ser tan pequeñas o estar constituidas de manera que permita la identificación de quienes responden. En este sentido, las unidades de análisis no deberían tener menos de 26 personas. Es aconsejable que las unidades menores se agrupen con otras unidades similares la mantención del anonimato.

Si existiera la necesidad de mantener una unidad menor de 26 personas, deben tomarse medidas para garantizar la confidencialidad y el anonimato, y siempre que los integrantes de dicha unidad accedan a ser medidos dentro de esta. En el caso de los centros de trabajo o unidades de análisis que se medirán por separado, con menos de 10 trabajadores, estos deben firmar un consentimiento informado que autorice la medición. Hay que considerar que en estos casos los resultados tienden hacia los extremos (por ejemplo: gran proporción de “rojos” o “verdes”) lo que hace aún más importante complementar el análisis con las discusiones grupales.

En todos los casos se debe recordar, que el riesgo que se evalúa es el del centro de trabajo, no de las personas, ni de las unidades menores. Las unidades de análisis tienen como función focalizar la intervención, pero cada unidad de análisis no constituye por sí misma un centro de trabajo separado.

### 3.1.3 Requisito técnico 3 (E101RT3)

El Servicio, previa opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as), define cuáles centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, evaluarán su riesgo psicosocial dentro del año t y t+1, hasta completar la totalidad de centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo.

La Opinión Técnica Favorable (OTF) de la Red de Expertos(as) se entregará de manera posterior al análisis de la información cargada en el aplicativo web del sistema por el servicio de acuerdo a las consideraciones que señalan.

#### Medio de verificación:

- Certificado de opinión técnica favorable emitido por la Red de Expertos(as).

## Consideraciones

Para la definición del alcance del año t y t+1 se considerará como principal criterio las evaluaciones y/o en caso de corresponder las reevaluaciones de riesgos psicosociales con el Cuestionario de Evaluación de Ambiente Laboral – Salud Mental “CEAL-SM/SUSESO” con la periodicidad exigida en el protocolo de riesgos psicosociales laborales del Ministerio de Salud, es decir, hasta 2 años.

El año t será el 2025, para ello todas las mediciones realizadas durante el año 2023 se consideran dentro del sistema con los siguientes criterios:

1. Si el cierre de la medición de riesgos psicosociales fue hasta el 31 de agosto de 2023 para el centro de trabajo de la institución, se podrá completar la etapa 1 del SRPSL. Es posible adelantar esta medición con CEAL-SM/SUSESO previa información a la Red de Expertos.
2. Si el cierre de la medición con CEAL-SM/SUSESO fue entre el 1 de septiembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2023 se solicita adelantar el proceso de medición de riesgos psicosociales laborales para comenzar el proceso de evaluación hasta el 1 de agosto de 2025.
3. Si el Servicio informe que adelantar el proceso de medición del centro de trabajo no es viable, deberá señalar la justificación correspondiente, la que será revisada por la Red de Expertos(as).
4. Si el centro de trabajo terminó su proceso de evaluación de riesgos psicosociales entre el 1 de enero del año 2024 y el 31 de diciembre de 2024, estos centros serán considerados para ingresar al SRPSL en el año t+1.
5. Todos los centros de trabajo que no hayan medido sus riesgos psicosociales previo a la entrada en vigencia del SRPSL deberán ingresar al alcance del año t (2025).

Si el Servicio presenta una justificación en particular por un centro de trabajo, para que no se considere dentro del alcance del año t (2025) al SRPSL y la Red de Expertos(as) entrega opinión técnica favorable, no exime que dicho centro no cumpla con la obligación normativa de evaluar los riesgos psicosociales laborales o de continuar con las etapas de la metodología descrita en el manual del método del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, disponible en [https://www.suseso.cl/605/articles-694207\\_recurso\\_1.pdf](https://www.suseso.cl/605/articles-694207_recurso_1.pdf).

### **3.1.4 Requisito técnico 4 (E101RT4)**

La Institución dispone el funcionamiento de los Comités de Aplicación de cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo en que se evaluará el riesgo psicosocial laboral, de acuerdo con la gradualidad aprobada para el año t (2025), considerando lo siguiente:

- Constituye el Comité de Aplicación por resolución del jefe de servicio.
- Capacita a sus integrantes.
- Informa al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado, y a asociaciones de funcionarios(as) sobre su constitución.

## Medio de verificación:

- Resolución exenta que constituye el Comité de Aplicación, incluyendo al menos los siguientes aspectos:
  - Nombre, cargo, área a la que pertenece, indicar si es representante del servicio o los funcionarios/as y nivel jerárquico de cada uno de los miembros titulares del Comité de Aplicación.
  - Nombre, cargo, área a la que pertenece, indicar si es representante del servicio o los funcionarios/as y nivel jerárquico de cada uno de los miembros suplentes del Comité de Aplicación.
  - Designa al secretario ejecutivo del Comité de Aplicación.
- Registro con listado de participantes de la actividad de capacitación y descripción de la actividad, diplomas que dan cuenta de la realización del curso.
- Evidencia de difusión sobre la constitución del Comité de Aplicación a través de correo electrónico masivo, boletín institucional, intranet, información en reunión virtual, entre otros; al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado y a asociaciones de funcionarios(as).

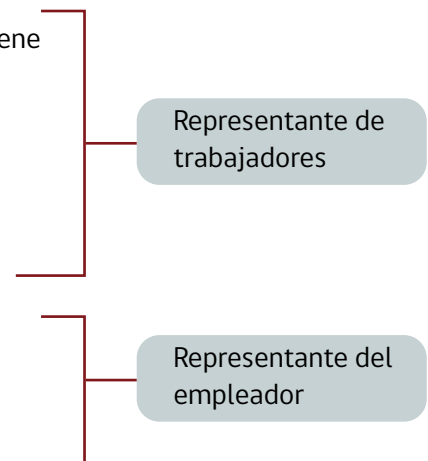
## Consideraciones

### 1. Constitución de Comité de Aplicación por resolución del jefe de servicio.

La constitución del Comité de Aplicación (CdA) será el primer paso para poder aplicar el cuestionario CEAL-SM/SUSESO, de acuerdo con la metodología descrita en el manual del método del mismo cuestionario. Este comité debe ser constituido por cada centro de trabajo que mida sus riesgos psicosociales laborales y tendrá la facultad de supervisar que el cuestionario CEAL-SM/SUSESO sea aplicado correctamente y resulte útil para la Institución, el centro de trabajo y sus funcionarios(as).

El CdA debe ser paritario en cuanto a la representación de funcionarios(as) y de la parte empleadora, deberá estar compuesto por al menos cuatro (4) integrantes y como máximo diez (10), debiendo estar compuesto por las siguientes personas y sus subrogantes:

- Representante(s) de los trabajadores del Comité Paritario de Higiene y Seguridad
- Representante(s) de la(s) asociaciones de funcionarios.
  - \* De no existir asociación de funcionarios, el representante deberá ser elegido en votación por los funcionarios/as.
- Es recomendable contar con representante(s) del área de gestión de personas.
- Otro que el Servicio determine.



El (los) directorio(s) de la(las) asociación(es) de funcionarios(as), debe(n) designar por acuerdo entre ellos quien(es) será(n) su(s) representante(s). Si no hay acuerdo, el o los representantes en el CdA serán de aquellas asociaciones de funcionarios que cuenten con mayor número de asociados(as) en el centro de trabajo.

La experiencia indica que es relevante, mas no obligatorio, que en el comité participe un representante del comité directivo del servicio, porque así hay una garantía de que los acuerdos se pongan en práctica.

La normativa asociada a la materia de riesgos psicosociales establece que cada centro de trabajo debe contar con su propio CdA, pero de acuerdo con la realidad centralizada de los servicios públicos, para este sistema se cuenta con la siguiente regla de agrupaciones de CdA:

1. Para que el Comité de Aplicación pueda ser agrupado, los centros de trabajo deberán tener menos de 50 funcionarios/as. Si un CT tiene 50 funcionarios/as o más deberá constituir su propio Comité de Aplicación.
2. Para que los Comités de Aplicación puedan agruparse, deberán hacerlo en primera instancia por comuna, provincia y región. Si la priorización anterior no pudiera realizarse se deberá seguir la estructura organizacional de la entidad empleadora.
3. Es recomendable que en los comités agrupados pueda existir la representatividad de los centros de trabajo que se están agrupando.
4. En su constitución los comités deberán seguir cumpliendo los mismos requisitos: estar conformado por miembros representantes de los trabajadores y del empleador, ser siempre paritario, y que esté conformado por mínimo 4 y máximo 10 integrantes de la entidad empleadora.
5. En cada centro de trabajo deberá existir una copia de todo el material generado en el proceso de aplicación del protocolo, tales como actas y material de difusión, el que deberá estar disponible para la autoridad sanitaria.

Esta agrupación de comités deberá contar con la opinión técnica de la Red de Expertos(as).

Por otra parte, los centros de trabajo de menos de 26 personas que no deseen realizar agrupación de Comités de Aplicación podrán constituirse con dos (2) integrantes, un representante del empleador y un representante de los/los funcionarios/as, más sus subrogantes.

Para la toma de decisiones el CdA requerirá que asistan a las reuniones más del 50% paritario de los representantes, es decir, que sea el mismo número de representantes del empleador y de los funcionarios(as). Si existe un representante supernumerario, debe restarse uno para que siga siendo paritario. Se deberá elegir a uno de los miembros que sea el secretario ejecutivo de este comité. Es especialmente recomendable que éste sea un representante de gestión de personas que tendrá como funciones:

- Convocar a reuniones.
- Llevar actas y registro de acuerdos tomados en reuniones.
- Llevar un control interno de las medidas de intervención que el comité haya propuesto.

La presencia en el comité de directivos o de sus representantes y de las asociaciones de funcionarios, hace que el proceso sea participativo, transparente, riguroso y se legitime como parte de una estrategia de diálogo social. El comité puede decidir si invita a otras personas a sus reuniones, como por ejemplo al área de comunicaciones durante el periodo de sensibilización y difusión, aunque las decisiones deben ser siempre de los miembros del CdA.

Finalmente, el CdA podrá ser elegido/confirmado o actualizado en cada proceso de evaluación de riesgos psicosociales laborales al interior del centro de trabajo.

Si bien es el CdA quien tiene un rol fundamental en la implementación de la metodología CEAL-SM/SU-SESO, es el Servicio, a través del(la) coordinador(a) del SRPSL, quien es responsable que este comité se capacite, junto con otorgar las facilidades para que cumpla con las funciones que se indican en el manual del método del cuestionario CEAL-SM/SUSESO.

Los integrantes del comité deben mantenerse para todo el ciclo de medición de riesgos psicosociales laborales del año t. Cuando cambian los representantes de una asociación de funcionarios o de un CPHS, también deben cambiar los representantes de estos en el CdA, esto significaría la actualización de la resolución de constitución del CdA.

En el caso de que el servicio tenga más de un (1) comité de aplicación, estos se podrán constituir con una sola resolución con firma del jefe de servicio. Esta resolución deberá individualizar los antecedentes de cada constitución del comité de acuerdo a lo indicado en el medio de verificación indicado para este requisito técnico en la presente guía metodológica, adicionando la fecha de constitución de cada uno de ellos.

## **2. Capacitación a integrantes del comité de aplicación.**

Una vez constituido el CdA, este deberá realizar un curso de formación para comités de aplicación del método del cuestionario CEAL-SM/SUSESO. Este curso debe tener enfoque centrado en las etapas de la metodología y es impartido por los Organismos Administradores del Seguro de la Ley N° 16.744, con una duración mínima de 6 horas.

Una vez aprobado este curso por todos los miembros del CdA y para que este requisito técnico pueda ser verificado, los diplomas que dan cuenta de la realización del curso deberán cargarse en un solo archivo con formato PDF en el aplicativo WEB de este SRPSL.

Este documento podrá ser actualizado cada vez que exista un cambio en los integrantes del comité, adjuntando el nuevo diploma al final del archivo.

## **3. Información al personal sobre la constitución del comité de aplicación.**

La institución debe informar de esta constitución al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado y a asociaciones de funcionarios(as). El servicio debe asegurar que todo el personal señalado anteriormente este informado de los miembros del comité de aplicación del centro de trabajo. Esta información debe considerar incluir la fecha de difusión realizada en las distintas áreas de la institución

## Consideraciones especiales para servicios con todos sus centros de trabajo con gradualidad en año t+1.

Los Comités de Aplicación que se hayan constituido durante el año 2024 serán válidos siempre que cumplan los requisitos expuestos en el punto 1. Estos comités deben ser ratificados a través de la resolución exenta que los formaliza de acuerdo con lo establecido en el E1-01-RT4.

En el caso que el servicio capacitó a sus integrantes e informó de la constitución del Comité a sus funcionarios(as) en el año 2024, debe presentar los medios de verificación que demuestre el cumplimiento de cada requisito técnico. En el caso contrario, deberá implementar como lo señala el E1-01-RT4.

Si el Servicio no constituyó su Comité, capacitó a sus integrantes e informó a sus funcionarios en 2024, debe justificar.

## 3.2 Objetivo 2

El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, de manera participativa.

### 3.2.1 Requisito técnico 1 (E102RT1).

El Servicio, con la participación de los Comités de Aplicación, realiza actividades de sensibilización en los centros de trabajo y/o agrupación(es) si corresponde, en los cuales se aplicará el cuestionario CEAL-SM/SUSESO en el año t.

#### Medio de verificación:

Registros de las actividades de sensibilización en los centros de trabajo y/o agrupación(es) si corresponde, en los cuales se aplicará el cuestionario CEAL-SM/SUSESO en el año t, que incorpora al menos la siguiente información:

- Fecha de inicio y término de las actividades de sensibilización realizadas.
- Registro de participantes y de comité de aplicación.
- Respaldo de las actividades realizadas que puede incluir: correos electrónicos, cápsulas informativas, información por reunión virtual, u otros.
- Número total de personas participantes de actividades de sensibilización y áreas de la institución.

La información de las actividades de difusión y sensibilización se carga en formato PDF en el aplicativo web disponible en: <https://pmg.suseso.cl>

## Consideraciones.

Parte de las tareas del Comité de Aplicación (CdA) es el diseño y ejecución de actividades de sensibilización para la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO. Esta etapa es fundamental, considerando que la aplicación del cuestionario es censal (es decir, pretende que responda el total de los y las funcionarias de un centro de trabajo), pero su carácter es voluntario (los funcionarios/as no pueden ser obligados a contestar). En este sentido, es relevante realizar una buena campaña de sensibilización ya que puede hacer la diferencia entre lograr resultados representativos o no.

Una efectiva campaña de sensibilización supone un proceso de información y motivación sobre las características del cuestionario y sus objetivos. Una alta participación de los trabajadores en el proceso (lograr el 60% y más de participación, que hace válida la aplicación del cuestionario) depende en gran medida de una buena campaña. En esta etapa es importante que, tanto la medición como la intervención, tengan resultados claros, por lo que debe realizarse el mayor esfuerzo en lograr un alto nivel de participación y motivación por participar en el proceso de aplicación del cuestionario.

Cada estamento de trabajo tiene sus propios temores y motivaciones legítimos al enfrentar el cuestionario. El objetivo de la campaña es, justamente, resolver dudas o temores, fijar expectativas razonables y explicar que se trata de un instrumento de medición para conocer, prevenir y gestionar los riesgos psicosociales laborales con el objetivo de procurar centros de trabajo más saludables en forma participativa.

Debe considerarse la realización de reuniones informativas con los funcionarios/as de las diferentes secciones del centro de trabajo en las que los integrantes del CdA expliquen el objetivo y el método del cuestionario. Es posible utilizar una difusión por redes internas (intranet), carteles en lugares de reunión, volantes impresos, cápsulas informativas y cualquier otro formato informativo que al CdA le parezca razonable para la difusión de acuerdo a la realidad organizacional del Servicio o del mismo centro de trabajo, además, de los canales de comunicación habituales.

Es importante la participación activa de todas las partes interesadas: de los directivos, de la directiva de la asociación de funcionarios, del comité paritario de higiene y seguridad, del departamento o unidad de gestión de personas y del área de prevención de riesgos laborales. Una campaña coordinada de todos estos actores promoverá la participación de los funcionarios(as) y se obtendrán resultados representativos, es decir, 60% o más del total de los funcionarios(as).

Dado que la motivación, sensibilización y respuesta a las dudas será responsabilidad del CdA, cada miembro debe conocer el detalle de los objetivos de todo el proceso, el método, el contenido del cuestionario y las posibles dificultades que se enfrentará. Por lo mismo, cada integrante debe haber sido capacitado en el método, de acuerdo con lo establecido en requisito técnico número 4, del objetivo 1 de la etapa 1 de este SRPSL.

## Consideraciones especiales para servicios con todos sus centros de trabajo con gradualidad en año t+1.

Para el cumplimiento del requisito técnico, el servicio debe presentar el medio de verificación con evidencia que demuestre la participación de los Comités de Aplicación en las actividades de sensibilización realizadas en los centros de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo evaluados con CEAL-SM/SUSESO durante el año 2024.

Si el Servicio no realizó las actividades de sensibilización a sus funcionarios/as en los centros de trabajo y/o agrupación(es), si corresponde, en los cuales se aplicó el cuestionario CEAL-SM/SUSESO en el año en 2024, debe justificar.

### 3.2.2 Requisito técnico 2 (E102RT2).

El Servicio mide los riesgos psicosociales laborales según la metodología definida en el “Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales – Salud Mental/SUSESO (CEAL-SM/SUSESO)” vigente al momento de la aplicación, completando dicho cuestionario mediante la plataforma web CEAL-SM/SUSESO para cada uno de los centros de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo del alcance aprobado.

#### Medio de Verificación:

- Informe de resultados obtenido de la plataforma CEAL-SM/SUSESO, una vez obtenido el 60% de participación en la aplicación del cuestionario por centro de trabajo evaluado en el año t.

El(los) informe(s) de los centros de trabajo se carga en formato PDF en el aplicativo web disponible en: <https://pmg.suseso.cl>

#### Consideraciones

Para la aplicación del cuestionario el Comité de Aplicación, en adelante “CdA”, podrá decidir si la aplicación del cuestionario del centro de trabajo se realizará en formato electrónico o impreso, aunque la recomendación es utilizar la plataforma electrónica del mismo cuestionario. Debe recordarse que el Protocolo del MINSAL<sup>2</sup>, obliga a traspasar la información recogida en los formularios en papel a la plataforma digital de SUSESO y que es responsabilidad del empleador, por lo que siempre es preferible que el cuestionario sea contestado desde el inicio en formato digital.

En caso de optar por la versión impresa, debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el cuestionario para resguardar el anonimato y confidencialidad (por ejemplo, usando sobres sin ningún tipo de identificación para la entrega y retiro del cuestionario, depositar los cuestionarios en urnas o cajas selladas con las firmas de los miembros del comité ubicadas en lugares de alta concurrencia de funcionarios/as).

Asimismo, es el CdA quien define el tiempo durante el que se estará aplicando el cuestionario, el que debe ser suficiente para alcanzar una buena tasa de respuesta, pero no debe ser superior a 30 días. El periodo de aplicación debe considerar las características del centro de trabajo procurando que el plazo definido permita la mayor participación de funcionarias y funcionarios posible. Para los centros de trabajo complejos con más de 1.000 funcionarios(as), la medición debe completarse en 30 días, con posibilidad de una prórroga por una sola vez por el mismo número de días. Esto debe ser informado en el momento de solicitar la activación de la plataforma CEAL-SM/SUSESO al organismo administrador.

Independiente del formato del cuestionario que el comité seleccione, éste siempre deberá presentarse a los funcionarios(as) sin las puntuaciones de las preguntas de cada dimensión para evitar así cualquier tipo de inducción en las respuestas.

<sup>2</sup> Resolución exenta No. 1448, de octubre de 2022. Actualiza el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Ministerio de Salud de Chile.

## Dimensiones del cuestionario.

El cuestionario mide 12 dimensiones de riesgo psicosocial. Una dimensión es una característica o un aspecto que tiene algún elemento, idea o concepto complejo de nuestro interés y que permite entenderlo mejor. Por ejemplo, para comprender mejor la idea o concepto de “salud”, podemos considerar todas las dimensiones o características que esta podría tener: una dimensión física o corporal, una dimensión mental, una dimensión social, una dimensión legal, una dimensión de dignidad, etc.

Tal como “salud”, el “riesgo psicosocial en el trabajo” es un concepto complejo que, para entenderlo mejor, se puede estudiar en muchas dimensiones o características. Cada dimensión tiene varias preguntas y eso ayuda a definir mejor la dimensión de que se trata. El trabajo de validación del cuestionario concluyó que este podía diferenciar y medir 12 de estas características o dimensiones que se presentan a continuación:

1. **Dimensión carga de trabajo (CT):** La carga de trabajo son las exigencias que se le hacen a los trabajadores y trabajadoras para que cumplan con un determinado objetivo o tarea en un tiempo acotado o limitado. Es decir, en la carga de trabajo existe una relación entre la cantidad de tareas y el tiempo en que se deben realizar, que puede ser desde minutos hasta semanas o más. Cuando existe una carga excesiva de trabajo para el tiempo destinado a ella, las personas suelen experimentarla como “falta de tiempo” para cumplir las tareas.
2. **Dimensión exigencias emocionales (EM):** Las exigencias emocionales demandan nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas sienten a su vez emociones intensas. Por ejemplo, la atención de víctimas de violencia o violación sexual, personas que pierden una persona querida, o que pierden su trabajo o han sufrido un accidente grave o amputación, o saben que tienen una enfermedad incurable, o adultos y niños en situación social crítica, o con problemas con la justicia. En todos estos casos se produce una alta demanda emocional sobre el(la) trabajador(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las exigencias de los usuarios o provocar agotamiento. También se considera la exigencia para el trabajador o trabajadora de esconder o no manifestar sus emociones ante los usuarios que debe atender.
3. **Dimensión desarrollo profesional (DP):** El desarrollo profesional es la oportunidad y el estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia. Es una medida del desarrollo personal que permite el trabajo.
4. **Dimensión reconocimiento y claridad de rol (RC):** Esta dimensión o característica evalúa el reconocimiento, respeto y rectitud en el trato que recibimos en nuestro trabajo. También mide el sentido de las tareas que se realizan y la claridad de los límites de la responsabilidad que tenemos o que se nos asigna. La claridad de los roles asignados favorece el reconocimiento y el respeto.
5. **Dimensión conflicto de rol (CR):** En el trabajo, el rol es lo que se espera que una persona haga en el puesto que tiene asignado. El conflicto de rol evalúa la sensación de molestia personal ante el tipo de tareas que estamos obligados a hacer, especialmente cuando creemos que esas tareas son incongruentes entre sí, o que podrían hacerse de una manera diferente o cuando creemos que no nos corresponde realizarlas. Es frecuente que ocurra cuando una persona tiene que responder ante dos jefaturas y no solo una, porque, por ejemplo, las atribuciones de cada jefatura o el organigrama no están bien definidos.

6. **Dimensión calidad del liderazgo (QL):** La calidad del liderazgo es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores/as subordinados puedan llegar a completar su tarea.
7. **Dimensión compañerismo (CM):** El compañerismo es la sensación de pertenecer a un equipo de trabajo conformado por pares, donde se recibe y se entrega ayuda cuando se necesita.
8. **Dimensión inseguridad en las condiciones de trabajo (IT):** La inseguridad en las condiciones de trabajo es la sensación de que se nos puede cambiar de una manera más o menos arbitraria la forma en que trabajamos, o las tareas, los horarios, los lugares a los que estamos destinados.
9. **Dimensión equilibrio trabajo y vida privada (TV):** El equilibrio entre el trabajo y la vida privada es la manera en que estos dos ámbitos de nuestra vida nos permiten un desarrollo adecuado como personas, sin que una exigencia desmedida del trabajo interfiera con la vida privada.
10. **Dimensión confianza y justicia organizacional (CJ):** La confianza y la justicia organizacional mide el grado de seguridad o confianza hacia la empresa o institución con el que los trabajadores/as afrontan sus tareas cotidianas. Esta seguridad se puede expresar de varias maneras, como confianza en los directivos, en los compañeros y compañeras de trabajo, en la solución justa de los conflictos y otras características similares.
11. **Dimensión vulnerabilidad (VU):** La vulnerabilidad en el trabajo es la sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el(la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización. Se puede entender también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.
12. **Dimensión violencia y acoso (VA):** La violencia y el acoso en el trabajo es la exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.

**El cuestionario CEAL-SM/SUSESO, además incluye:**

- Preguntas que permiten caracterizar a la persona que responde, entre ellas el género y la edad.
- Una pregunta para caracterizar el teletrabajo, si esta es la modalidad que tiene la persona. Las respuestas a esta pregunta permiten definir si existe la modalidad para la persona y si esta es parcial o total.
- Serie de preguntas que permiten conocer el trabajo y empleo de la persona: sueldo líquido mensual (en tramos), estructura del sueldo (fijo, variable, mixto), dependencia de más de una jefatura, jornada laboral diaria, horario (trabajo diurno, trabajo en turno nocturno fijo, turnos rotatorios), jornada semanal. Existe una pregunta por las horas trabajadas por la persona durante la semana anterior y los motivos que tuvo para trabajar menos de las horas corrientes (44 o 45 horas semanales), por ejemplo, por enfermedad o vacaciones. Hay una pregunta para caracterizar la relación laboral, por ejemplo, contrato indefinido, temporal, honorarios, y otra pregunta indaga sobre el grado de satisfacción con el trabajo.

- Preguntas sobre salud y bienestar personal. Las primeras 12 preguntas (GHQ1 a la GHQ12) constituyen el cuestionario GHQ-12 (General Health Questionnaire) sobre salud mental, que ha sido validado previamente en Chile y ha demostrado tener muy buena capacidad de medir la salud mental de las personas, siendo usado corrientemente por diversos estudios y organismos, entre ellos el Ministerio de Salud.
- Dos preguntas (DL1 y DL2) sobre dolor corporal, que se tomaron de la escala SF-36 (Short Form 36 Health Survey), que también fue validada en Chile y ha demostrado tener buen desempeño métrico, es decir, mide bien lo que tiene que medir. El dolor corporal influye sobre el estado de salud mental de las personas.
- Dos preguntas inquieran sobre la existencia de accidentes laborales (que excluye explícitamente a los accidentes de trayecto) y enfermedades posiblemente de origen laboral. Las respuestas a estas preguntas son binarias, es decir, solo “sí” o “no”.
- Tres preguntas sobre el uso de licencias médicas. La primera es si la persona ha tenido licencias (se refiere al documento, no a los días de licencia) en los últimos 12 meses; en caso de haberlas tenido se pregunta cuántas fueron (es decir, cuántos períodos). Si la respuesta es positiva, se pregunta finalmente por el número de días en total que ha tenido reposo por licencias en el último año

Todas estas preguntas por características personales, empleo, salud y bienestar permiten establecer las relaciones entre esas características y el riesgo psicosocial. Por ejemplo, permite saber cuáles dimensiones de riesgo psicosocial se asocian más o menos con las escalas de salud mental o dolor, o licencias, o si existen ocupaciones, géneros o secciones del centro de trabajo con mayor o menor exposición al riesgo psicosocial. Esto es un trabajo de salud pública que permite focalizar y mejorar las intervenciones que se hagan en los centros de trabajo

## Activación de plataforma CEAL-SM/SUSESO.

El formato digital del cuestionario está disponible a través de los servidores de la Superintendencia de Seguridad Social en la plataforma CEAL-SM/SUSESO, lo que facilita el proceso al permitir llevar un control del avance de la aplicación misma en el centro de trabajo junto con entregar los resultados de manera inmediata una vez que se cumple el requisito de completar el 60% de participación de los funcionarios(as) del centro de trabajo dentro del periodo determinado para la aplicación, así como una planilla descargable en formato Excel con los puntajes para uso del centro de trabajo de la institución. La aplicación se mantiene operativa durante todo el tiempo que el CdA haya decidido (por ejemplo, durante un día, o una semana, o un mes). Cada trabajador recibe un código, distribuido por el CdA, con el que debe autenticar su ingreso y las respuestas al cuestionario.

El uso de esta aplicación debe ser solicitado por la institución a su respectivo Organismo Administrador (OA) del seguro de la Ley N°16.744. Estos organismos serán los encargados de gestionar la habilitación de dicha plataforma con la Superintendencia de Seguridad Social.

La institución deberá solicitar al OA con al menos 15 días de anticipación la activación de la plataforma CEAL-SM/SUSESO para centros de trabajo únicos y al menos con 20 días de anticipación cuando se trate de centros de trabajo agrupados. Por otra parte, se recomienda al servicio tener en cuenta el proceso de entrega de claves de acceso a la plataforma CEAL-SM/SUSESO, ya que este requiere una cantidad adicional de días previos a la aplicación del cuestionario, considerando además el medio por el cual el Comité haya determinado disponer de las claves de acceso al cuestionario a los funcionarios(as).

El OA (ACHS, ISL, IST, MUSEG) solicitará antecedentes del centro de trabajo, como el nombre del centro de trabajo, el que debe coincidir con lo informado con la planilla del requisito técnico 2 del objetivo 1 de la etapa 1 del SRPSL. Junto con lo anterior se solicita los antecedentes del funcionario/a que será el encargado/a de administrar la plataforma electrónica denominado “Responsable del Centro de Trabajo” (RCT). Este responsable será el encargado de realizar el seguimiento del avance en la aplicación del cuestionario, podrá descargar las claves a nivel usuario y será el encargado de la descarga del informe de resultados y de las bases de datos que se extraen desde la plataforma CEAL-SM/SUSESO. Este responsable será designado por el coordinador del SRPSL, el Servicio podrá tener un RCT para todos los centros de trabajo, o distintos RCT para cada centro de trabajo del Servicio.

Una vez que el OA envíe los antecedentes de activación a esta Superintendencia, el RCT recibirá desde el correo [notificacion@suseso.cl](mailto:notificacion@suseso.cl) las claves de acceso a la plataforma CEAL-SM/SUSESO.

**Imagen 3. Referencia al acceso usuario a plataforma CEAL/SM-SUSESO.**

Superintendencia de Seguridad Social  
Gobierno de Chile

CEAL-SM / SUSESO  
Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental

**Iniciar sesión**

Nombre de usuario  
Su nombre de usuario  
Nombre usuario asignada.

Contraseña  
\*\*\*\*  
Contraseña asignada.

He leído y acepto las [condiciones de uso](#)

**Iniciar sesión**

Huérfanos 1376, Santiago, Chile SUSESO

Si tiene *Problemas Técnicos* con la Plataforma SUSESO/CEAL-SM, comuníquese con su área de Soporte Técnico, si los problemas persisten contáctese con el referente técnico de su Organismo Administrador del seguro de la Ley 16.744.  
[Acceso a ISTAS21](#)

Una vez que el RCT ingrese a la plataforma, previa descarga de claves de respuesta a nivel de usuarios funcionarios/as, deberá realizar el mantenedor de unidad de análisis y validar las listas de segmentación (TEA1, TEA2 y TEA3)

### Imagen 4. Referencia al mantenedor de unidad de análisis en la plataforma CEAL/SM-SUSES0.

#### Mantenedor unidades de análisis

- CUV: 889333
- Rut empresa: 9007110-6
- Rut empresa lugar geográfico: 9007110-6
- Coordenada X: -24.824642
- Coordenada Y: -68.110593
- Id documento: 1

- Nombre Centro de Trabajo (CT): Clínica Aventura
- Tipo de Centro de Trabajo: NO DEFINIDO
- Código del centro de trabajo: NO DEFINIDO
- Nombre Empresa: Aventura
- Nº lista: 1
- Fecha: 2025-01-14

Mostrar 10 registros Buscar:

Correlativo	Nombre	Tipo de unidad de análisis	Vigente
1	Clinica Aventura	Centro de trabajo	✔
2	Arica	Unidad geográfica	✔
3	11   Directores ejecutivos, personal directivo de la administración pública y miembros del poder ejecutivo y de los cuerpos legislativos	Ocupación	✔
4	DTO	Departamento	✔

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros Anterior 1 Siguiente

Lista ya fue validada

Posterior a este proceso podrá hacer la descarga de claves desde la plataforma CEAL-SM/SUSES0.

### Imagen 5. Referencia al detalle del centro de trabajo de la plataforma CEAL/SM-SUSES0.

#### Detalle

- Nombre Centro de Trabajo (CT): CT PRUEBA 1 - FICTICIA
- CUV: 889895
- Razón aplicación cuestionario: **Iniciativa propia**
- Fecha de activación cuestionario: 15/01/2025
- Fecha de cierre cuestionario: 22/01/2025
- Universo de trabajadores de evaluación: 7
- Nº Cuestionarios respondidos: 0
- Participación (%): 0
- Estado cuestionario: **Cuestionario habilitado**
- Responsable empresa: **Mario Hugo**
- Responsable centro trabajo (CT): **gambito equis**
- Responsable del Organismo Administrador: **Fredy Rodrigo Hurtado**
- Organismo Administrador: ISL
- Tipo de encuesta: **Centro de trabajo**
- Unidades:
  - geo
- Ocupaciones:
  - 1111 | **Miembros del poder legislativo**
- Departamentos:
  - **dpto**
- En el siguiente archivo se encuentran los nombres de usuario y sus respectivas claves, con esta información los trabajadores/as podrán ingresar al cuestionario online por una única vez.
  - [Descargar usuarios](#)
- En el siguiente archivo contiene el xml enviado para la creación de cuestionario
  - [Solicitud de apertura proceso SUSES0/CEAL-SM](#)
  - [Descargar archivo XML](#)

#### Panel

- [Anular proceso](#)
- [Mantenedor unidades de análisis](#)

Por otra parte, cada organismo administrador debe prestar asistencia técnica en el proceso de implementación de la metodología del cuestionario y la activación de la plataforma CEAL-SM/SUSESO, de acuerdo a lo establecido en el capítulo V, letra F, Título II, Libro IV Prestaciones Preventivas, disponible en <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-137248.html>

### **Consideraciones especiales para servicios con todos sus centros de trabajo con gradualidad en año t+1.**

Para el cumplimiento del requisito técnico el servicio debe presentar los informes de resultados de la aplicación del año 2024 del cuestionario CEAL-SM/SUSESO en sus centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo.

Adicionalmente, debe entregar, en caso de corresponder, el detalle de los centros de trabajo y/o agrupación de centros de trabajo evaluados en concordancia a lo informado en el anexo N° 2.

#### **3.2.3 Requisito técnico 3 (E102RT3).**

El Servicio sistematiza los resultados de la aplicación del cuestionario, a partir de la información generada en la plataforma CEAL-SM/SUSESO, por centro de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo y unidad de análisis, si corresponde, y a nivel de Servicio, considerando al menos la identificación de los niveles de protección (bajo riesgo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto por dimensión.

#### **Medio de Verificación:**

- Informe de sistematización de resultados de la aplicación del cuestionario por centro de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo y unidad de análisis, si corresponde, y a nivel de Servicio, a partir de la información generada en la plataforma CEAL-SM/SUSESO.

La sistematización de resultados de la aplicación del cuestionario se carga en formato PDF en el aplicativo web disponible en: <https://pmg.suseso.cl>

### **Consideraciones**

#### **Visualización y descarga de los resultados.**

Los resultados de la aplicación del cuestionario se entregan por cada centro de trabajo (CT) evaluado. Para que los resultados estén disponibles, se requiere haber concluido la etapa de respuestas del cuestionario (cuestionario concluido) con una participación igual o superior al 60% de la dotación de funcionarios/as del CT. Cada CT tendrá disponible tres fuentes de información:

- Plataforma activa,
- informe automático y;
- planilla con las respuestas y el resumen de resultados.

Las tres fuentes contienen resultados equivalentes.

**a. Plataforma activa.**

La plataforma CEAL–SM/SUSESO permite visualizar los estados de riesgo por dimensión y unidad de análisis e incluye una columna con el riesgo no óptimo, y permite seleccionar y filtrar cada unidad de análisis requerida. Los números que aparecen son los porcentajes de personas que se encuentran en cada nivel de riesgo en cada una de las dimensiones..

**Imagen 6. Referencia a la visualización de resultados por centro de trabajo, dimensión y unidad de análisis en la plataforma CEAL/SM-SUSESO.**

**Resultados**

Aplicar filtro para obtener resultados por sexo y unidades de análisis

Seleccione

Descargar reportes

- [Bases Completas y Resumen](#)

Resultados por Dimensión

Dimensión	Prevalencia del riesgo (%)			
	Bajo	Medio	Alto	Riesgo NO óptimo (MNA)
CT. Carga de trabajo	57.70%	23.10%	19.20%	42.50%
EM. Exigencias emocionales	61.50%	23.10%	15.40%	38.50%
DP. Desarrollo profesional	61.50%	34.60%	3.80%	38.40%
RC. Reconocimiento y claridad de rol	80.80%	15.40%	3.80%	19.20%
CR. Conflicto de rol	42.30%	30.80%	26.90%	57.70%
QL. Calidad de liderazgo	76.90%	19.20%	3.80%	23.00%
CM. Compañerismo	42.30%	50.00%	7.70%	57.70%
IT. Inseguridad con las condiciones de trabajo	73.10%	15.40%	11.50%	26.90%
TV. Equilibrio trabajo y vida privada	50.00%	19.20%	30.80%	50.00%
CJ. Confianza y justicia organizacional	80.50%	7.70%	3.80%	11.56%
VU. Vulnerabilidad	61.50%	26.90%	11.50%	38.40%
VA. Violencia y acoso	61.50%	30.50%	0.80%	38.50%
GHQ. Salud mental	84.90%	11.50%	3.80%	15.30%

**b. Informe automático.**

El responsable del centro de trabajo (RCT) (o de la agrupación, ACT) o el responsable institucional (del servicio) podrán descargar el informe automático desde la plataforma del cuestionario.

### Imagen 7. Referencia a la visualización del panel de centro de trabajo de la plataforma CEAL/SM-SUSESO.

The image shows a screenshot of a web application interface. At the top, there are two red-bordered boxes with text: 'Descarga del informe del centro de trabajo' and 'Descarga de la planilla Excel con resultados'. Red arrows point from these boxes to specific icons in a table below. The table has a blue header with the following columns: 'CIU', 'Fecha de activación cuestionario', 'Fecha de cierre cuestionario', 'Opción de evaluación', '¿Es espejo?', 'Universo de trabajadores de evaluación', 'Participación (%)', 'Estado', 'Razón aplicación cuestionario', 'Res.', and 'Det.'. There are four rows of data. The first row is highlighted in blue. The 'Res.' column contains a bar chart icon, and the 'Det.' column contains a magnifying glass icon. The second row is highlighted in light grey and has a bar chart icon in the 'Res.' column. The third and fourth rows are also highlighted in light grey and have bar chart icons in the 'Res.' column.

CIU	Fecha de activación cuestionario	Fecha de cierre cuestionario	Opción de evaluación	¿Es espejo?	Universo de trabajadores de evaluación	Participación (%)	Estado	Razón aplicación cuestionario	Res.	Det.
CIUSII_841300	07/08/2023	06/09/2023	Agrupación	Si	2	76	✓	Iniciativa propia		
CIUSII_841300	07/08/2023	06/09/2023	Agrupación	No	30	76	✓	Iniciativa propia		
CIUSII_841300	07/08/2023	06/09/2023	Agrupación	Si	1	16	✓	Iniciativa propia		
CIUSII_841300	03/08/2023	20/09/2023	Agrupación	No	23	56	✓	Iniciativa propia		

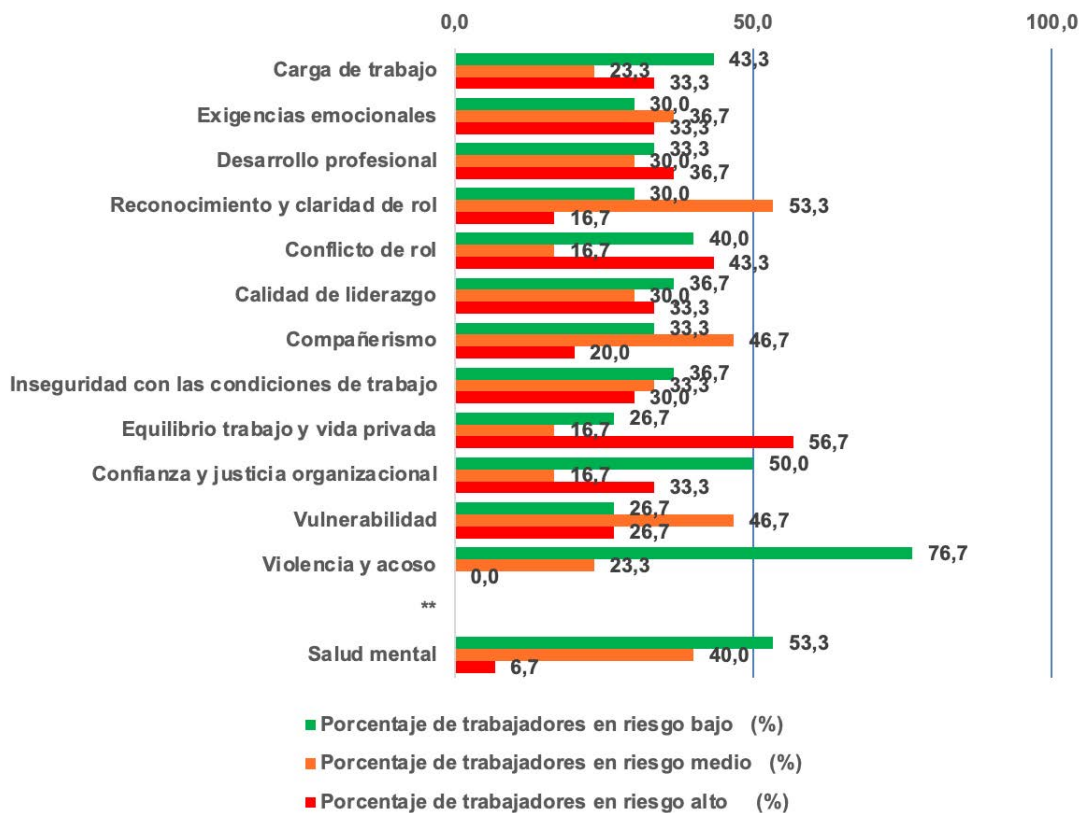
El informe descargado contiene toda la información necesaria para conocer el estado de riesgo de cada CT o ACT, y mucha otra información relevante que permite realizar diferentes tipos de análisis que sean interesantes tanto para el CT-ACT como para el servicio, por ejemplo, el porcentaje total de respuestas sobre el número de funcionarios/as declarados por el CT-ACT, la proporción de géneros, edades, sueldos, tipo de jornada, turnos, etc., que contiene el cuestionario.

En particular, contiene un breve análisis de las dimensiones que resultaron con los niveles de riesgo más elevados, una definición de la dimensión, las preguntas que incidieron más sobre el resultado, y ejemplos de intervenciones posibles para cada dimensión.

El informe también contiene gráficos con los resultados de riesgo de cada dimensión y de salud mental, los que permiten una visualización más sencilla y directa del estado de riesgo. Los gráficos se presentan para el CT general, y por cada unidad que se desee analizar y que se definieron antes de comenzar el proceso.

### Imagen 8. Gráfico de referencia de resultados por centro de trabajo en la plataforma CEAL/SM-SUSESO

Gráfico 1. Porcentaje de trabajadores/as en cada nivel de riesgo en cada dimensión



Finalmente, el informe contiene una planilla con las 12 dimensiones de riesgo y salud mental, donde se muestran las columnas de estado de riesgo bajo, medio, alto y no óptimo, que es la suma de los estados de riesgo medio y alto. Esta planilla debe ser evaluada por el CT para tener un mayor detalle de aquellas dimensiones en las que, a pesar de tener una evaluación de “estado de riesgo bajo” para todo el CT, puede observarse que existen dimensiones que tienen muchos trabajadores en riesgo no óptimo, lo que debe ser abordado por el Comité de Aplicación y por el(la) jefe de servicio.

El informe también contiene una matriz o plantilla para anotar aquellas dimensiones que resultaron más críticas, las medidas de intervención diseñadas, el tiempo en que deben evaluarse, los responsables de su monitoreo y los responsables de su ejecución. Todos estos elementos permiten redactar el informe del centro de trabajo.

#### c. Planilla con resultados y resumen.

La tercera fuente de información es la planilla que contiene los resultados, esto es, los puntajes crudos (sin procesar) por cada funcionario/a. Debe recordarse que el cuestionario es anónimo, de manera que esta planilla no contiene elementos que permitan identificar las personas que respondieron.

La planilla contiene dos pestañas. La primera es la “BaseCompleta”, con los datos crudos de las respuestas, las filas indican las respuestas por funcionario/a, sin identificación del usuario que ha contestado el cuestionario y las columnas indican cada pregunta del cuestionario:

**Imagen 9. Ejemplo de la base de datos completa descargable de la plataforma CEAL/SM-SUSESO.**

Nº	Razón de aplicación	DD		TEA											
		DD1	DD2	TE1	TE2-Codigo	TE2-Glosa	TE3	TE4	TE5	TE6	TE7	TE8	TE9	TE10	TE11
Cuestionario Nº1	4	2	32	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	1	0	2	3	5	35
Cuestionario Nº2	4	2	36	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	1	0	1	1	1	39
Cuestionario Nº3	4	2	35	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	2	1	2	1	4	30
Cuestionario Nº4	4	2	22	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	2	0	2	1	4	30
Cuestionario Nº5	4	2	51	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	4	1	0	1	3	5	44
Cuestionario Nº6	4	2	25	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	2	1	2	1	3	20
Cuestionario Nº7	4	2	37	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	4	1	0	1	1	1	42
Cuestionario Nº8	4	1	21	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	2	2	1	2	3	3	20
Cuestionario Nº9	4	1	36	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	1	1	2	3	4	30
Cuestionario Nº10	4	1	19	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	4	2	1	1	3	5	44
Cuestionario Nº11	4	2	60	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	1	0	2	1	4	30
Cuestionario Nº12	4	2	30	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	1	1	1	3	5	1
Cuestionario Nº13	4	1	24	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	1	1	1	3	5	44
Cuestionario Nº14	4	2	42	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	1	1	2	3	5	44
Cuestionario Nº15	4	1	39	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	2	2	1	2	1	3	20
Cuestionario Nº16	4	1	29	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	2	1	1	3	4	44
Cuestionario Nº17	4	2	47	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	4	1	1	1	1	1	44
Cuestionario Nº18	4	2	31	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	4	2	1	1	3	4	44
Cuestionario Nº19	4	2	45	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	4	2	0	1	3	4	44
Cuestionario Nº20	4	1	39	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	4	3	0	1	3	4	44
Cuestionario Nº21	4	4	29	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	3	1	0	2	3	4	30
Cuestionario Nº22	4	2	33	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	4	1	1	1	3	1	44
Cuestionario Nº23	4	2	20	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	2	3	1	2	1	3	20
Cuestionario Nº24	4	4	24	Unidad Azul	52	Fiscalizadores	Fiscalización	0	2	2	0	2	3	3	20

A partir de esta planilla, es posible realizar todos los cálculos estadísticos que se requieran.

La segunda pestaña es el “Resumen” que contiene una tabla con los porcentajes de trabajadores en cada nivel de riesgo en cada dimensión. En esta pestaña cada línea es una dimensión y las columnas son los porcentajes de trabajadores/as. Esta información se requiere para hacer el análisis y la evaluación.

**Imagen 10. Ejemplo del resumen de la base de datos descargable de la plataforma CEAL/SM-SUSESO.**

Resultados por Dimensión (Total = 26)					
	A	B	C	D	E
1	<b>Resultados por Dimensión (Total = 26)</b>				
2					
3		<b>Prevalencia del riesgo (%)</b>			
4	<b>Dimensión</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	
5	Carga de trabajo (CT)	57.70%	23.10%	19.20%	
6	Exigencias emocionales (EM)	61.50%	23.10%	15.40%	
7	Desarrollo profesional (DP)	61.50%	34.60%	3.80%	
8	Reconocimiento y claridad de rol (RC)	80.80%	15.40%	3.80%	
9	Conflicto de rol (CR)	42.30%	30.80%	26.90%	
10	Calidad de liderazgo (QL)	76.90%	19.20%	3.80%	
11	Compañerismo (CM)	42.30%	50.00%	7.70%	
12	Inseguridad con las condiciones de trabajo (IT)	73.10%	15.40%	11.50%	
13	Equilibrio trabajo y vida privada (TV)	50.00%	19.20%	30.80%	
14	Confianza y justicia organizacional (CJ)	88.50%	7.70%	3.80%	
15	Vulnerabilidad (VU)	61.50%	26.90%	11.50%	
16	Violencia y acoso (VA)	61.50%	38.50%	0.00%	
17					
18		<b>Prevalencia del riesgo (%)</b>			
19	<b>Dimensión</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	
20	Salud mental (GHQ)	84.60%	11.50%	3.80%	
21					
22					
23					

En esta tabla aún no está incorporada la columna de “riesgo no óptimo”, pero se puede calcular sumando los porcentajes de las columnas de riesgo “medio” y “alto”.

La planilla **BaseCompleta** que se encuentra en formato Excel, permite realizar múltiples cálculos estadísticos.

### Análisis del riesgo por dimensión.

A partir de lo informado en el gráfico para el CT (o los gráficos, si es que se requiere un análisis de unidades más pequeñas en el CT), en la planilla que está en el informe de resultados de la aplicación de CEAL-SM/SUSESO en el centro de trabajo, en las matrices de intervención propuestas y en la tabla Resumen, se puede obtener una comprensión más detallada de lo que ocurre en cada CT con las diferentes dimensiones y en cada unidad de análisis. Lo que muestra el gráfico son los porcentajes de funcionarios(as) que se encuentran en cada nivel de riesgo en cada dimensión.

En el Gráfico 1 (pág. 33) Porcentaje de trabajadores/as en cada nivel de riesgo en cada dimensión, se puede observar que en la dimensión “Reconocimiento y claridad de rol” la barra de color naranja, que representa el porcentaje de trabajadores(as) que se encuentran en riesgo medio en esa dimensión, sobrepasa el 50% (53,3%). Así también, en la dimensión “Equilibrio trabajo y vida privada” la barra de color rojo, que representa el porcentaje de trabajadores/as que se encuentran en riesgo alto en esa dimensión, también sobrepasa el 50% (56,7%). En la dimensión “Confianza y justicia organizacional”, la barra de color verde, que representa el porcentaje de trabajadores(as) que se encuentran en riesgo bajo, se encuentra justo en el 50%.

Por otra parte, del análisis anterior puede determinarse lo que se denominará como riesgo no óptimo en cada dimensión, que será la suma del riesgo medio y el riesgo alto. Considerar el riesgo no óptimo agrega una manera nueva de analizar el estado de riesgo en los centros de trabajo y sus dimensiones.

En el ejemplo anterior (Gráfico 1), la dimensión “Carga de trabajo” pasaría de ser una dimensión en que ninguna de sus barras de color sobrepasa el 50%, por lo que no es considerada en el análisis, a calcularse un 56,6% (riesgo medio + riesgo alto) de las respuestas en riesgo no óptimo, por lo que debe ser considerada en el análisis para el Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales Laborales (SRPSL). Este mismo análisis debe efectuarse en todas las dimensiones de riesgo.

Un caso especial es la dimensión “Violencia y acoso”. En el ejemplo del Gráfico 1 la barra de color verde, que representa el porcentaje de trabajadores/as que se encuentran en riesgo bajo, llega al 76,7%, lo que significa que la gran mayoría de las personas no han sufrido una conducta hostil o de acoso en el trabajo, pero existe un 23,3% de personas que sí sufrieron algún tipo de violencia o acoso en el trabajo. Esta dimensión, para el análisis de SRPSL deberá considerarse siempre como binaria, es decir, si existe una barra naranja o roja de cualquier magnitud, en el centro de trabajo existen situaciones de acoso y debe incluirse dentro de los análisis de riesgo del centro de trabajo y en los informes que se elaboren. Si solo existe una barra verde, en el centro de trabajo no se detectan situaciones de acoso o violencia.

El Comité de Aplicación es el responsable del análisis de los datos de su centro de trabajo, aunque puede ser asesorado por su respectivo organismo administrador o la asistencia técnica de un profesional que sea el encargado de la materia en su institución. En esta etapa del proceso se debe velar en todo momento por la confidencialidad en el manejo de los datos. Durante el análisis de los resultados en ningún caso se podrán utilizar métodos (análisis multivariado) que puedan llevar a la identificación de los participantes.

El Comité de Aplicación del centro de trabajo evaluado determinará la forma material y el tipo de datos que se pondrán a disposición de los funcionarios y funcionarias. Por ejemplo, cada unidad analizada debe tener acceso a sus propios resultados y a aquellos del centro de trabajo en general, pero no necesariamente a los resultados del resto de las unidades.

## El análisis a nivel de Servicio.

Para realizar un análisis y una evaluación a nivel de servicio se requiere en primera instancia recopilar la información de todos los centros de trabajo (CT) y agrupaciones de centros de trabajo (ACT) de la institución, sistematizarla, y con estos datos sistematizados es posible contar con un panorama del estado de riesgo del servicio.

Hay dos casos que se requiere diferenciar: aquellas instituciones con un solo centro de trabajo o agrupación, e instituciones que tienen múltiples centros de trabajo o agrupaciones.

### 1. Institución con un solo centro de trabajo o agrupación.

El análisis de una institución con un solo centro de trabajo puede obtenerse en gran medida del informe de resultados automático que se descarga de la plataforma del cuestionario. La mayor parte de los datos necesarios se encuentran desglosados en ese informe, tal como ya se detalló.

Uno de los elementos a los que se le debe dar mayor importancia es a los porcentajes de riesgo no óptimo en cada una de las dimensiones de riesgo psicosocial y salud mental, porcentaje que se encuentra en la tabla “Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo”.

Con el porcentaje de riesgo no óptimo es posible analizar con mayor profundidad y precisión el estado de riesgo psicosocial del centro de trabajo más allá de la clasificación general en estado de riesgo “bajo”, “medio” o “alto” que se haya obtenido desde el informe. Este análisis incluye observar los porcentajes en riesgo medio o alto de cada una de las dimensiones. Aunque no existe un patrón único, cualquier porcentaje de riesgo medio, alto o en riesgo no óptimo en una dimensión, que sea igual o superior al 50%, debe ser motivo de preocupación y análisis para la institución. Por otra parte, el informe de resultados siempre reflejará lineamientos para el análisis de las dimensiones en riesgo medio o alto que sobrepasen el 40% de tasa de respuesta con el fin de que puedan ser analizadas por el servicio, permitiendo un análisis preventivo de los factores de riesgo psicosocial detectados.

Para calcular los estados de riesgo por dimensión en cada unidad de análisis, el proceso es un poco más complejo.

Dentro de la plataforma CEAL-SM/SUSESO, de acuerdo con lo descrito anteriormente, podrá filtrar los resultados de cada unidad de análisis y obtener el gráfico por dimensión en cada segmentación que se haya realizado (ver Imagen 6).

Es recomendable poner atención preferentemente en orden decreciente las tres (3) primeras dimensiones en riesgo no óptimo, y las tres (3) primeras dimensiones como factores protectores (es decir, que pasan del 50% de porcentaje de trabajadores en color verde), sin perjuicio de que puedan existir más dimensiones en cada unidad de análisis, que deban priorizarse. De igual manera, podrán guiarse en los documentos en formato Excel “sistematización centro único” y el documento de formato Word “sistematización centro único” disponibles para la descarga en <https://www.suseso.cl/606/w3-article-778.html>.

## **2. Institución con múltiples centros de trabajo o agrupaciones.**

El análisis de una institución con varios centros de trabajo deberá realizarse unificando los resultados que se obtienen de cada centro de trabajo o agrupación de centros de trabajo de acuerdo con sus resultados por dimensión. La institución deberá realizar la descarga de informe de resultados, extraer y filtrar las bases de datos por cada centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y/o unidad de análisis si corresponde.

La sistematización de resultados, deberá recopilar las dimensiones con mayor prevalencia de respuestas en riesgo no óptimo (suma de porcentaje medio y alto) y las dimensiones que actúen como factores protectores (dimensiones en riesgo bajo con más del 50% de sus funcionarios en esa condición) en la institución para poder realizar un resumen de resultados en el archivo en formato Word “sistematización institución con más de un centro de trabajo” disponible para descarga en <https://www.suseso.cl/606/w3-article-778.html>.

En el caso de las unidades de análisis, se recomienda realizar un trabajo unificado a nivel institucional para poder identificar, por ejemplo; diferentes ocupaciones, y verificar la dimensión con mayor prevalencia en riesgo no óptimo o en riesgo bajo y desde ahí poder analizar internamente cada unidad de análisis por dimensión. Se busca con este último análisis poder identificar por centro de trabajo de una institución sus factores de riesgos psicosociales laborales gestionados o no, por ejemplo:

“En la institución (nombre del servicio) es posible identificar la dimensión “carga de trabajo” con mayor prevalencia en riesgo no óptimo y es un factor protector la dimensión “vulnerabilidad”, una vez sistematizados los resultados de los 10 centros de trabajo del alcance del año t, en cambio 5 de ellos presentaron la dimensión “compañerismo” con mayor prevalencia en riesgo no óptimo. Por otra parte, la unidad de análisis Departamento de Atención a Usuarios, identificado en 8 centros de trabajo de la institución, presentó mayor prevalencia de estado de riesgo no óptimo “compañerismo” en 7 centros de trabajo”.

Este análisis debe realizarlo cada institución tanto con un centro de trabajo o varios centros de trabajo, agrupación de centros de trabajo o unidades de análisis si corresponde, con ayuda de los documentos puestos a disposición. Este análisis no requiere la opinión técnica favorable de esta red de expertos. Por otra parte, esta sistematización será uno de los insumos que debe hacer cada institución previa a que se realicen los grupos de discusión de los centros de trabajo, para orientar las conversaciones a los resultados del centro de trabajo, considerando también los resultados a nivel global de la institución.

### **Consideraciones especiales para servicios con todos sus centros de trabajo con gradualidad en año t+1.**

Para el cumplimiento del requisito técnico, el servicio realiza la sistematización de resultados de la aplicación del cuestionario a partir de la información generada en la plataforma CEAL-SM/SUSESO por centro de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo y unidad de análisis, si corresponde, y a nivel de Servicio, considerando al menos la identificación de los niveles de protección (bajo riesgo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto por dimensión, con la información obtenida del año 2024.

#### **3.2.4 Requisito técnico 4 (E102RT4).**

El Servicio constituye grupos de discusión, por cada centro de trabajo y/o agrupación (es) y/o por unidad de análisis, si corresponde.

#### **Medio de Verificación:**

- Registro de realización de grupos de discusión por centro de trabajo y/o por unidad de análisis, si corresponde que contenga al menos:
  - Fecha de realización del grupo de discusión.
  - Nómina de asistentes
  - Registro de asistencia a los grupos de discusión, diferenciado por: centro de trabajo y/o unidades de análisis, si corresponde.

El registro de grupos de discusión por centro de trabajo y/o por unidad de análisis, si corresponde se carga en formato PDF en el aplicativo web disponible en: <https://pmg.suseso.cl>

## Consideraciones.

Un paso relevante en el método de aplicación del cuestionario es la difusión y análisis colectivo de los resultados obtenidos en la aplicación de CEAL-SM/SUSESO. En esta etapa, los miembros del centro de trabajo discuten y ponen en el contexto adecuado los resultados tanto por centro de trabajo y los resultados obtenidos de la sistematización de resultados a nivel institucional.

Los grupos de discusión deben analizar la sistematización de resultados y mediante el diálogo que se establece entre las partes, poder generar medidas de mitigación y mejora para la gestión de los factores de riesgo laboral psicosocial detectados.

Los grupos de discusión deben implementarse en todos los centros de trabajo, independiente de su estado de riesgo global o el "semáforo" del centro de trabajo, recordando el análisis que debe realizarse por estado de riesgo no óptimo en cada una de las dimensiones, incluyendo GHQ (General Health Questionnaire).

En aquellas instituciones en las que existan centros de trabajo menores a 10 funcionarios o funcionarias y que, para efectos de ser medidos se agruparon con otros centros de trabajo, deberán realizarse los grupos de discusión por separado, es decir, cada centro deberá poder discutir los resultados de su agrupación, precisando el estado de riesgo por dimensión de cada centro de trabajo. Esta misma instrucción debe llevarse a las unidades de análisis que haya determinado la institución a través del CdA.

Siempre es recomendable realizar discusiones grupales con la mayor cantidad posible de trabajadores/as. En este sentido, el CdA puede implementar la discusión en cualquier otra circunstancia que le parezca relevante.

Se recomienda poder realizar grupos de discusión de manera presencial, pero se podrán realizar de igual manera, de acuerdo con lo definido por el comité, grupos híbridos o telemáticos.

## Recomendaciones generales para la realización de los grupos de discusión.

1. La composición del grupo debe ser lo más heterogénea posible en las variables de género, edad y ocupaciones específicas dentro de cada unidad.
2. Aunque es ideal que en los análisis grupales participen todos los funcionarios y funcionarias de una unidad, estos pueden realizarse con grupos de entre 6 y 12 personas porque ese número es óptimo para que las personas puedan efectivamente participar.
3. La institución a través del Comité de Aplicación debe asegurarse que el grupo sea lo más representativo posible de la unidad que se está analizando, incluso debe considerarse la posibilidad de formar más de un grupo de discusión si las unidades de análisis son muy grandes.
4. En los casos de centros de trabajo pequeños (menos de 26 trabajadores) se recomienda la participación de la totalidad de los funcionarios/as.
5. Es recomendable que, idealmente, el grupo sea dirigido por un profesional con experiencia en la conducción de grupos, aunque no es una limitante para realizar estos grupos.
6. Se debe contar con un espacio con las condiciones de comodidad suficientes para el desarrollo de la actividad, la que podría durar entre una y dos horas.

7. Se debe contar idealmente con los elementos didácticos necesarios (plumones, pizarra, papelógrafo, proyector, etc.) para una mejor comprensión de los resultados, y para el registro de las dinámicas de la actividad.
8. Es adecuado que las personas que tengan subordinados (jefaturas, supervisores) tengan sus propios grupos de discusión en que solo participen pares excluyendo a sus subordinados.

El trabajo de grupo tiene tres objetivos que van relacionados. Uno es realizar un análisis de los resultados obtenidos tanto por centro de trabajo como en la sistematización de resultados buscando el origen por los que se obtuvieron puntuaciones altas o bajas en las dimensiones.

El segundo objetivo es, a partir de los resultados analizados, pero también de la propia experiencia personal, proponer soluciones y medidas concretas que modifiquen el origen de los riesgos. Un tercer objetivo es destacar aquellas áreas en que existen fortalezas en el centro de trabajo (resultados “en verde”, factores de protección) y cómo hacerlo para que estas áreas se mantengan e, incluso, mejoren.

De la realización de los grupos de discusión el centro de trabajo, y para la elaboración del diagnóstico institucional, se debe generar un resumen de lo realizado, identificando la siguiente información:

- Dimensión evaluada.
- Resultado dimensión en riesgo no óptimo (suma riesgo medio y alto).
- Preguntas con mayor puntaje en la dimensión (se extrae desde el informe de resultados de la plataforma CEAL-SM/SUSESO).
- Explicación (resumen desde los grupos de discusión).

**Imagen 11. Formato 1. Resumen del grupo de discusión por centro de trabajo.**

Nombre del Centro de Trabajo (o)	Dimensión evaluada	Resultado Dimensión	Preguntas con mayor puntaje en la dimensión	Explicación
Oficina atención a público -TGR-Puente Alto	Carga de trabajo	Alto: 15% Medio: 48% No óptimo: 15%+ 48%=63%	¿u carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?	Métodos o procesos de trabajo ineficientes que obligan a realizar tareas extras.

El cuadro anterior deberá remitirse al coordinador o encargado del SRPSL para poder tener insumos en la confección posterior del diagnóstico institucional.

El centro de trabajo, en conjunto con el CdA, deberá:

1. Entregar un informe al coordinador del sistema con el resumen de lo analizado en los grupos de discusión. En todos los casos debe resguardarse la confidencialidad y el anonimato de lo discutido, por lo que la opinión vertida en este proceso no deberá llevar nombre, unidad o departamento al que pertenece cada funcionario o funcionaria.

2. Entregar el listado de asistencia al grupo de discusión con al menos la fecha de realización del grupo de discusión, nómina de asistentes y firma de cada uno de ellos.

Se recomienda que el servicio pueda contar con un encargado de realizar el informe con el resumen de los análisis de los grupos de discusión que trabaje en conjunto con el CdA del centro de trabajo. Esto no es excluyente, pues el propio CdA podrá realizar este resumen.

## **Consideraciones especiales para servicios con todos sus centros de trabajo con gradualidad en año t+1.**

El Servicio debe implementar el requisito técnico de acuerdo a lo señalado en los medios de verificación, considerando lo realizado en año 2024. Para esto, debe entregar los medios de verificación que dé cuenta de la realización de grupos de discusión por cada centro de trabajo y/o agrupación (es) y/o por unidad de análisis, si corresponde. En caso que no haya definido grupos de discusión, debe indicar las razones por las cuáles no se realizaron grupos de discusión, atendiendo las disposiciones del Protocolo de Riesgos Psicosociales.

### **3.2.5 Requisito técnico 5 (E102RT5).**

El Servicio elabora el diagnóstico institucional, considerando el análisis de los resultados de los grupos de discusión y del Comité de Aplicación, el que cuenta con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) y con la aprobación de la jefatura superior del servicio, teniendo en cuenta a lo menos:

- Estado de riesgo, identificando factores protectores (riesgo bajo) y riesgos medio y alto por dimensión y centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde.
- Identificación de los principales hallazgos en materia de riesgo psicosocial laboral por centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde.

### **Medio de verificación:**

- Diagnóstico institucional aprobado por la jefatura del servicio que contenga al menos:
  - Estado de riesgo, identificando factores protectores (riesgo bajo) y riesgos medio y alto por dimensión y centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde.
  - Identificación de los principales hallazgos en materia de riesgo psicosocial laboral por centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde.
- Certificado de opinión técnica favorable del diagnóstico institucional emitido por la Red de Expertos(as).
- Asistencia a reunión de análisis de los resultados de los grupos de discusión y el Comité de Aplicación para la elaboración del diagnóstico institucional.

El diagnóstico institucional, el certificado de opinión técnica favorable emitido por la Red de Expertos(as) y el listado de asistencia al análisis de resultados de los grupos de discusión y del Comité de Aplicación se carga en formato PDF en el aplicativo web disponible en: <https://pmg.suseso.cl>

## Consideraciones.

La elaboración del diagnóstico institucional deberá confeccionarse con la sistematización de resultados y los resultados de los grupos de discusión por centro de trabajo y/o unidades de análisis, si corresponde.

Este informe deberá contener como primer punto el resumen de resultados globales por centro de trabajo único o de acuerdo a la cantidad de centros de trabajo de la institución, logrando identificar los factores protectores y los estados de riesgo no óptimo de cada centro de trabajo y unidades de análisis si corresponde. Este primer punto debe contener:

1. Nombre del Servicio.
2. Cantidad de centros de trabajo en el alcance del año t evaluados con CEAL-SM/SUSESO.
3. Número de centros de trabajo en Riesgo Bajo.
4. Número de centros de trabajo en Riesgo Medio.
5. Número de centros de trabajo en Riesgo Alto.

De manera posterior deberá contener un análisis de las dimensiones en riesgo no óptimo y las dimensiones como factor protector en la institución, por centro de trabajo. Para ello se identifica como mínimo dos (2) dimensiones en riesgo no óptimo y una (1) como factor protector que deberán estar contenidas en este informe, a modo de resumen.

**Imagen 12. Formato 2. Resumen de dimensiones por centro de trabajo.**

Resumen dimensiones por centro de trabajo				
Nombre del centro de trabajo	Dimensión en estado de riesgo no óptimo 1	Dimensión en estado de riesgo no óptimo n	Dimensión factor protector 1	Dimensión factor protector 2
Oficina atención a público - TGR-Puente Alto	Carga de Trabajo	Vulnerabilidad	Compañerismo	Exigencias emocionales
CT2				
CT3				
CTn.				

Con este cuadro el Servicio podrá determinar las dimensiones que se deben considerar como factores de riesgo psicosocial laboral y que deberán gestionar como institución. Estas dimensiones deberán ser analizadas por el/la coordinador/a o encargado/a del sistema de gestión, y con la participación de los CdA determinar las causas origen del riesgo psicosocial detectado. En el segundo apartado de este informe diagnóstico, deberán agruparse todos los resultados obtenidos por centro de trabajo en los grupos de discusión.

De manera posterior y con las dimensiones detectadas como factores de riesgo y con el análisis de cada grupo de discusión realizado por centro de trabajo, se realiza un cuadro de análisis a nivel institucional que deberá reflejar el análisis obtenido realizado en conjunto con el encargado o coordinador del servicio y los representantes del comité de aplicación.

**Imagen 13. Formato 3. Resumen del análisis a nivel institucional.**

Institución	Dimensión en riesgo	Resultado Dimensión	Preguntas con mayor puntaje de la dimensión	Explicación
Institución 1	Carga de trabajo	5 de 6 centros de trabajo presentan esta dimensión en riesgo no óptimo	¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?	Métodos o procesos de trabajo ineficientes a nivel institucional que obligan a realizar tareas extras.

Por otra parte, también se deberá realizar un análisis de los factores protectores identificados a nivel institucional.

### **Certificado de opinión técnica favorable.**

El certificado de opinión técnica favorable (OTF) del requisito técnico 3 (E1O2RT5), será emitido por la Red de Expertos(as) una vez que el servicio haya cargado en el aplicativo web del sistema disponible en: <https://pmg.suseso.cl>, el archivo del diagnóstico institucional.

La Red de Expertos(as) certificará que el diagnóstico institucional contenga los elementos solicitados en el requisito técnico (E1O2RT5) con las consideraciones descritas anteriormente.

Posterior a la revisión de los puntos anteriormente descritos, se emitirá el certificado de OTF y será enviado al funcionario(a) designado(a) como encargado(a) o coordinador(a) del sistema de gestión a través de correo electrónico.

El jefe superior del Servicio aprobará el diagnóstico institucional una vez obtenida la OTF de la Red de Expertos(as).

### **Consideraciones especiales para servicios con todos sus centros de trabajo con gradualidad en año t+1.**

El Servicio debe implementar el requisito técnico y elaborar el diagnóstico institucional de acuerdo a lo señalado en los medios de verificación, considerando los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO realizado por centro de trabajo o agrupación de centros de trabajo del 2024 y los grupos de discusión realizado por centro de trabajo y/o unidad de análisis, si corresponde. En caso que los hubiere, incorporar en el diagnóstico los problemas surgidos en la constitución de los Comités de Aplicación, grupos de discusión, otros.

### 3.2.6 Requisito técnico 6 (E102RT6).

El Servicio difunde el informe de diagnóstico institucional al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.

#### Medio de verificación:

- Registros de la difusión del informe de diagnóstico institucional al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado, que incorpora al menos la siguiente información:
  - Listado de asistencia o de destinatarios de la difusión, identificado al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo a la difusión del diagnóstico institucional.
  - Evidencia del medio de difusión utilizado.
  - Evidencia del material utilizado para la difusión del informe de diagnóstico institucional.

El archivo que contiene los registros de la difusión del informe de diagnóstico institucional se carga en formato PDF en el aplicativo web disponible en: <https://pmg.suseso.cl>

#### Consideraciones.

La difusión del informe de diagnóstico institucional al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo, debe asegurar la participación de toda la institución, por lo que no se recomienda realizar correos electrónicos si no están acompañados de una reunión, por ejemplo, vía telemática. Se debe asegurar que las invitaciones a esta difusión lleguen a todos los funcionarios y funcionarias de la institución. Lo anterior, debe realizarse en todos los centros de trabajo de la institución, independiente del año de aplicación del cuestionario o la gradualidad otorgada por la Red de Expertos/as.