

GUÍA METODOLÓGICA SISTEMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO LABORAL

Etapa 2
Capítulo Riesgos
Psicosociales Laborales

Versión N°1

MAYO | 2026

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

ÍNDICE

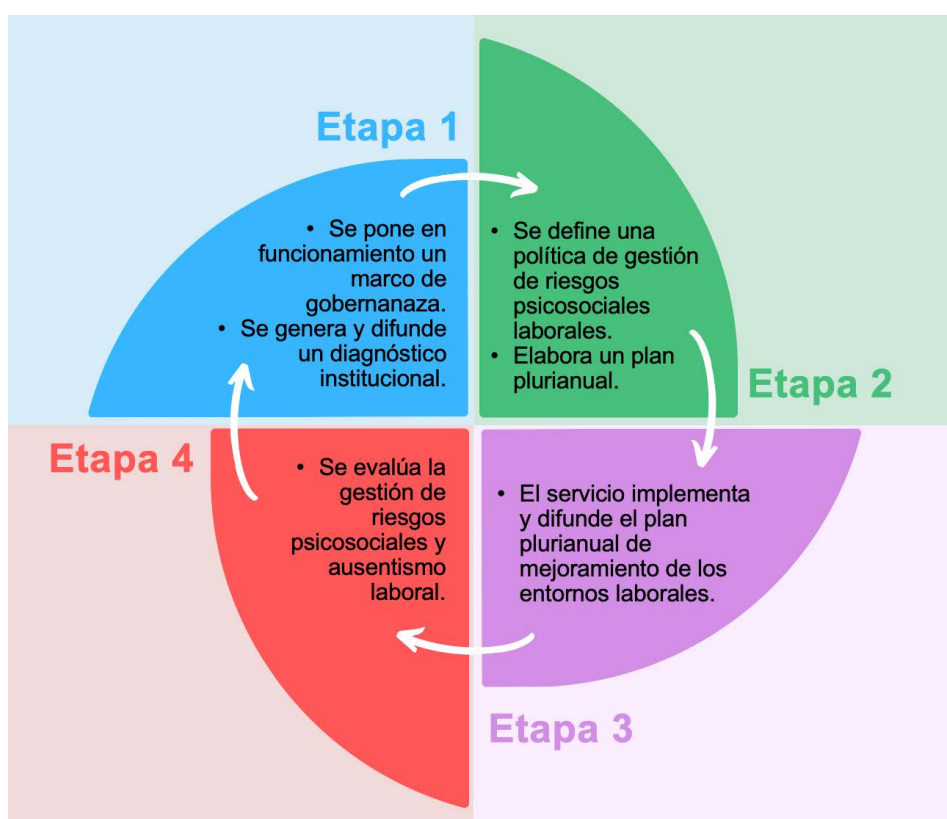
1. OBJETIVOS	3
2. ETAPA 2	4
2.1.1 Requisito técnico 1 (E201RT1)	6
2.1.2 Requisito técnico 2 (E201RT2)	11
2.1.3 Requisito técnico 3 (E201RT3)	12
2.1.4 Requisito técnico 4 (E201RT4)	19

1 OBJETIVO

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

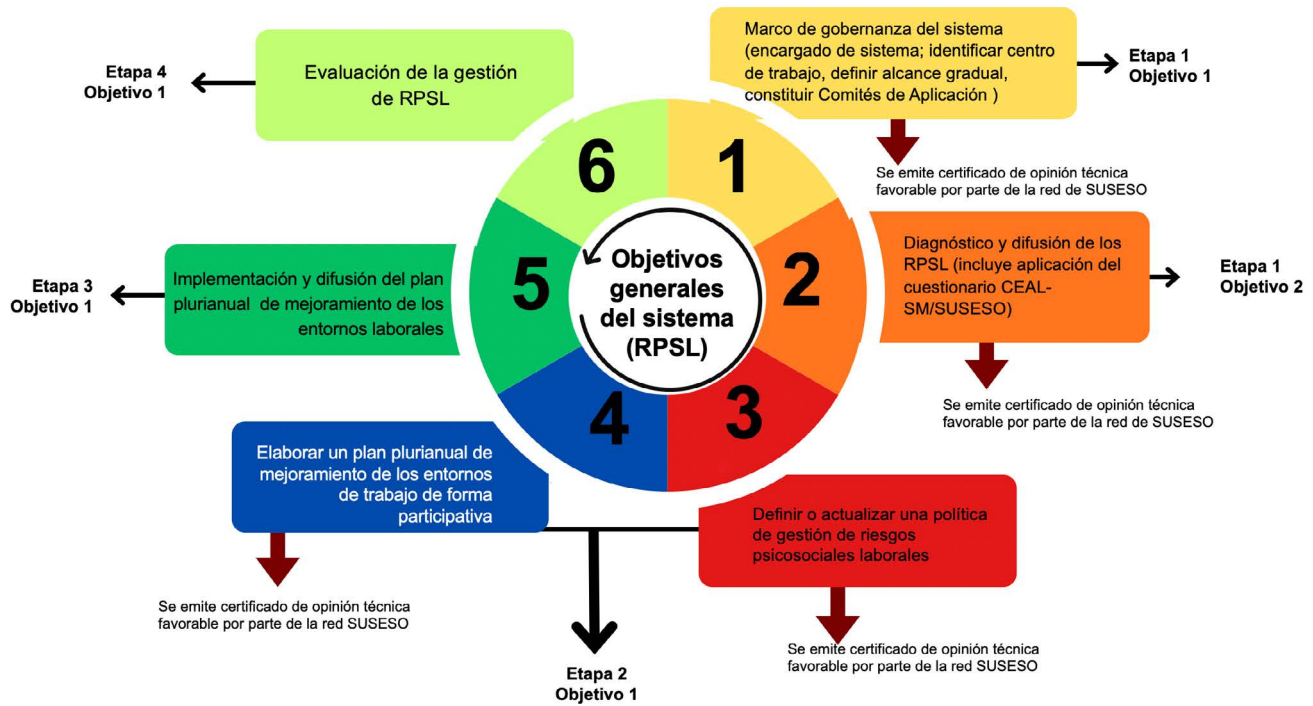
El sistema está en la línea de la prevención de los riesgos psicosociales laborales, los cuales tienen el potencial de provocar malestar o daño mental en los trabajadores(as) y pueden ser asociados a estrés laboral y a violencia y/o acoso en el trabajo. Este sistema, que busca fortalecer los ambientes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

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



Como forma de contribuir a la implementación del sistema de riesgos psicosociales laborales ponemos a disposición de los servicios esta guía metodológica en su primera versión de la Etapa 2, en materia de riesgos psicosociales laborales para el año 2026. Los contenidos de esta guía deben ser considerados como recomendaciones u orientaciones en el proceso de asistencia técnica realizada por la red de expertos(as) de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a los servicios que comprometen este sistema. Complementariamente, entrega lineamientos sobre la implementación y los medios de verificación asociados a los requisitos técnicos del sistema de gestión.

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



2 ETAPA 2

Tabla 1: Etapa 2 y su objetivo del sistema de riesgos psicosociales y ausentismo laboral

Etapa	Objetivo(s)
Etapa 2 (E2)	Objetivo 1 (E201) El servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa y del ausentismo laboral.

2.1 OBJETIVO 1

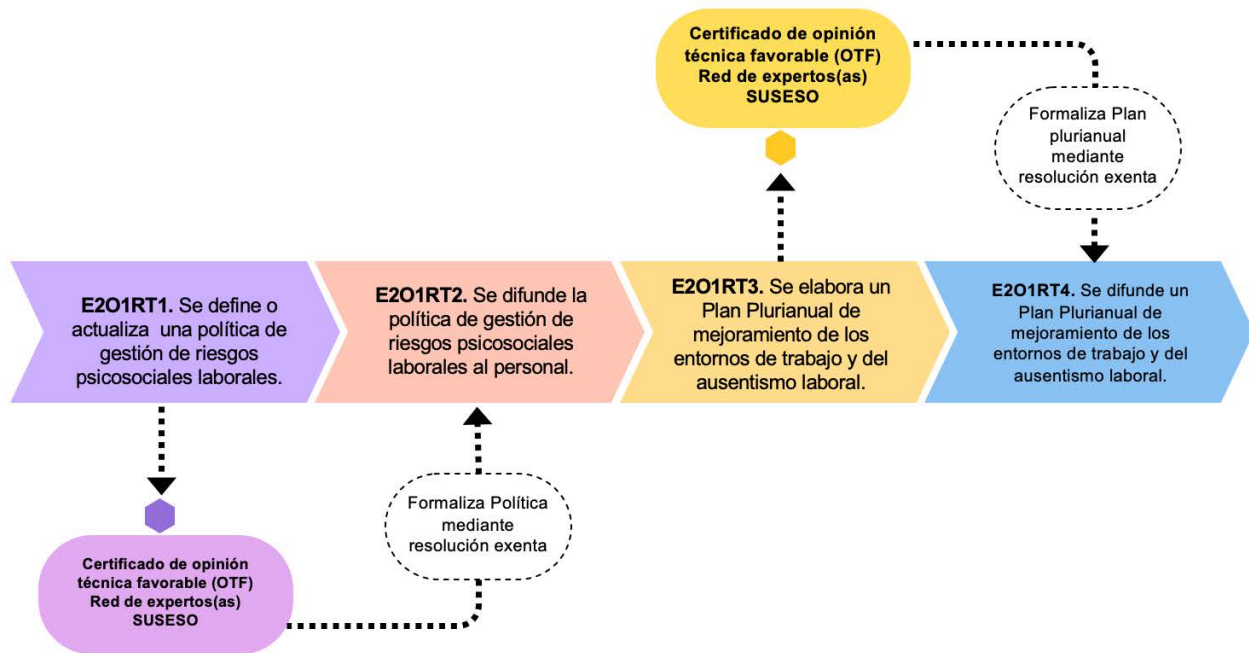
“El servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa y del ausentismo laboral”.

En la Etapa 2 del sistema de gestión el servicio debe definir o actualizar, si corresponde, una política de gestión de riesgos psicosociales laborales la cual será formalizada mediante resolución exenta (RT1), y difundida a todo el personal (RT2).

Posteriormente, se procede con el diseño o actualización de un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral, y su elaboración se realiza bajo un modelo de gestión participativa, el cual debe ser formalizado mediante resolución exenta (RT3). De manera posterior, debe ser difundido a toda la organización (RT4).

Se espera que exista coherencia entre los instrumentos contemplados en las etapas del sistema. Por ejemplo, la política y el plan plurianual (Etapa 2) deben estar relacionados con el diagnóstico institucional (E1-O2-RT1).

Figura N°3: Etapa 2 - Objetivo 1 del Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales y Ausentismo Laboral



2.1.1 Requisito técnico 1 (E201RT1).

Cuadro 1: Medios de Verificación E201RT1 Definición o actualización de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT1: El Servicio define o actualiza, si corresponde una política de gestión de riesgos psicosociales laborales, la que debe estar vigente en el año t, y cuenta con la opinión técnica favorable de la red de expertos(as) SUSESO y con la aprobación mediante resolución de la jefatura superior del servicio, considerando al menos lo siguiente: • Los resultados de los grupos de discusión realizados por los Comités de Aplicación de los centros de trabajo. • Objetivos. • Alcance. • Principios o fundamentos sobre los que se sustenta la política, los que, en cualquier caso, deberán ser consistentes, en lo que sea pertinente, con los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Derechos y deberes de su personal. • Organización institucional para la gestión del riesgo psicosocial. • Directrices y líneas de acción. • Actores y roles. • Plazo de vigencia.	• Documento de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales del servicio, vigente en el año t, incluyendo al menos los siguientes aspectos: ▸ Los resultados de los grupos de discusión realizados por los comités de aplicación de los centros de trabajo. ▸ Objetivos. ▸ Alcance. ▸ Principios o fundamentos sobre los que se sustenta la política, los que, en cualquier caso, deberán ser consistentes, en lo que sea pertinente, con los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. ▸ Derechos y deberes del 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. ▸ Organización institucional para la gestión del riesgo psicosocial. ▸ Directrices y líneas de acción. ▸ Actores y roles. ▸ Plazo de vigencia. • Certificado de opinión técnica favorable emitido por la red de expertos(as) SUSESO. • Resolución exenta que aprueba la política de gestión de riesgos psicosociales laborales, formalizada por la jefatura superior del servicio, vigente en el año t. Los medios de verificación deberán ser remitidos a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.suseso.cl módulo servicio.

Consideraciones

La política de gestión de riesgos psicosociales laborales establece objetivos y lineamientos estratégicos para promover y gestionar entornos de trabajo saludables en los servicios. Asimismo, entrega directrices y líneas de acción que orientan el diseño, la implementación y el monitoreo de estrategias preventivas en todos los niveles de la organización, formalizándose mediante una resolución exenta del jefe superior del servicio.

Esta política es relevante, ya que:

- **Define la ruta institucional.** Establece la estrategia formal y unificada del servicio en materia de riesgos psicosociales.
- **Impulsa la mejora continua.** Sirve como marco de referencia para la elaboración, ejecución y evaluación de los planes de mejora.
- **Define responsabilidades, mecanismos de participación y líneas de acción.** Fortalece la prevención y contribuye a ambientes de trabajo más saludables.

Por último, las presentes consideraciones son orientaciones necesarias para la implementación de este requisito técnico y que deben ser revisadas por la red de expertos(as) SUSESO para la obtención de una opinión técnica.

1. Vigencia de la política de riesgos psicosociales laborales.

El servicio debe definir una política de gestión de riesgos psicosociales laborales que esté vigente durante el año t (2026). Esta política debe incorporar todos los elementos indicados en el punto 2, Contenido de la política de riesgos psicosociales laborales (tabla 2), de las consideraciones de esta Etapa.

Es recomendable que siempre exista acuerdo con el(los) Comité(s) de Aplicación para definir una nueva política o su actualización – estando vigente en el año t –, y sea informada a la red de expertos(as) SUSESO para su consideración en la revisión y eventual emisión de la opinión técnica. Sin perjuicio de lo anterior, se detalla la periodicidad para la elaboración o actualización de la política:

- **Servicios que elaboran su política por primera vez:** Aplica a servicios que comprometen hasta la Etapa 2 del sistema en el año 2026 o que no han realizado una política previamente. El documento debe incorporar todos los criterios técnicos exigidos y contar con la opinión técnica de la red de expertos(as) SUSESO. Su vigencia se formaliza mediante una resolución exenta firmada por la jefatura superior del servicio.
- **Servicios que podrán mantener su política elaborada y formaliza en el año 2025:** Aplica si no existen nuevas evaluaciones ni cambios en las directrices institucionales o en el Programa Marco, y si se mantiene vigente para el año 2026. Esta vigencia debe ser formalizada mediante resolución exenta y contar con la opinión técnica de la red de expertos(as) SUSESO.
- **Servicios que actualizan su Política elaborada y formalizada en el año 2025:** Aplica si existen nuevas evaluaciones de riesgos psicosociales laborales o si se requiere adaptación a nuevas directrices institucionales o del Programa Marco, debiendo modificarse el documento base y formalizarlo para el año 2026 mediante resolución exenta. La política debe contar con la opinión técnica de la red de expertos(as) SUSESO.

2. Contenido de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales.

La intervención de los riesgos psicosociales laborales, evaluados por centro de trabajo y discutidos en instancias participativas por cada Comité de Aplicación, debe enmarcarse en una política de gestión de riesgos psicosociales laborales. Para su elaboración, es primordial establecer principios que orienten la acción del servicio y definan objetivos claros, estructurados y de nivel estratégico.

Esta construcción forma parte de las acciones institucionales y requiere la participación activa de(los) Comité(s) de Aplicación, así como de los grupos de discusión conformados en cada centro de trabajo.

- **Mitigación de factores no modificables:** factores de riesgo psicosocial que existen de manera permanente y no es posible eliminar (por ejemplo, conductas agresivas de los usuarios, o situaciones de delincuencia), pero respecto de los cuales se deben implementar medidas de mitigación.
- **Eliminación de factores modificables:** factores que dependen de la propia organización del servicio. En estos casos, el objetivo es su eliminación o reducción significativa, y deben abordarse durante la evaluación de riesgo psicosocial laboral.

El diseño o actualización de la política exige un análisis del contexto propio de la institución y de sus centros de trabajo. En consecuencia, el contenido de dicho documento debe considerar una serie de elementos que caracterizan al propio servicio, así como las particularidades del personal (por ejemplo, prevalencia de un género, nivel de capacitación, tipo de vínculo contractual de las y los funcionarios, rangos etarios, idiomas, entre otros).

A partir de este marco contextual, la elaboración de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales debe considerar, al menos, la siguiente serie de elementos relevantes para una intervención óptima en riesgo psicosocial laboral:

Cuadro 2: Elementos mínimos que debe incorporar la política de riesgos psicosociales laborales

Elemento	Descripción
Los resultados de los grupos de discusión realizados por los Comités de Aplicación de los centros de trabajo.	Incorporar los resultados de los grupos de discusión realizados por el(los) Comité(s) de Aplicación en los centros de trabajo donde se analizó o discutió la elaboración y/o actualización de la política. Lo anterior, funge como antecedente o insumo para la elaboración de la política.
Objetivos.	Establecer la orientación o el propósito que el servicio busca lograr en materia de riesgos psicosociales laborales.
Alcance.	Definir los límites de aplicación de la política en el servicio.
Principios o fundamentos sobre los que se sustenta la política, los que, en cualquier caso, deberán ser consistentes, en lo que sea pertinente, con los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Señalar los principios que sustentan la política, consistentes –en lo pertinente– con la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2024-2028 .
Derechos y deberes de su personal.	Precisar derechos y deberes del personal asociados a la gestión del riesgo psicosocial laboral.
Organización institucional para la gestión del riesgo psicosocial.	Definir la estructura de gobernanza y coordinación interna para la gestión del riesgo psicosocial laboral.
Directrices y líneas de acción.	Establecer lineamientos generales y ámbitos prioritarios para el cumplimiento de los objetivos en materia de riesgos psicosociales laborales.
Actores y roles.	Identificar actores que contribuyen a la gobernanza de la política y describir sus responsabilidades a nivel general.
Plazo de vigencia.	Indicar la vigencia de la política desde su formalización, sujeta a revisiones anuales o según actualizaciones normativas, la que deberá ser al menos, en año t.

3. Participación del grupo de discusión realizado por el(los) Comité(s) de Aplicación del centro de trabajo.

Tomando como referencia las consideraciones del requisito técnico E1-O2-RT5 del sistema de gestión (revisar contenido de la guía metodológica Etapa 1 SRPSL), la política de riesgos psicosociales laborales debe elaborarse de manera participativa. Para ello, es necesario integrar a todo el personal del servicio a través de su(s) respectivo(s) Comité(s) de Aplicación. Esta participación debe incluir a la totalidad de los centros de trabajo, independiente de la gradualidad que haya otorgado la red de expertos(as) SUSESO.

El propósito fundamental de estas instancias es garantizar la participación efectiva del personal en la construcción o actualización del documento. Para respaldar este proceso, cada Comité de Aplicación debe realizar grupos de discusión para presentar los contenidos de la política.

De cada grupo de discusión realizado por centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, se debe mantener un registro de asistencia a la actividad, que incluya la siguiente información: nombre del centro de trabajo, fecha de ejecución e identificación de los integrantes del Comité de Aplicación que participó en la actividad, personal participante del centro de trabajo.

Asimismo, se incluye un resumen o síntesis de la actividad, la cual deberá ser considerada e incorporada en el documento final en el cuerpo de la política.

4. Emisión del certificado de opinión técnica de la política de riesgos psicosociales laborales.

Respecto del certificado de opinión técnica de la política de riesgos psicosociales laborales, este será emitido por la red de expertos(as) SUSESO una vez que el servicio haya cargado en el aplicativo web del sistema, disponible en <https://pmg.suseso.cl>, el archivo que contiene la política de gestión de riesgos psicosociales laborales para su revisión.

Una vez cargado el documento, la red de expertos(as) SUSESO certificará que la política de gestión de riesgos psicosociales laborales contenga los elementos mínimos solicitados en el requisito técnico (E2-O1-RT1), descritos en el punto 2, "Contenido de la política de riesgos psicosociales laborales", de la presente guía.

Cuadro 3: Elementos a considerar para la emisión de la opinión técnica a la política de gestión de riesgos psicosociales laborales.

Elementos a revisar (E2-O1-RT1)
1. Participación de los Comité de Aplicación y los grupos de discusión.
2. Identificación de Objetivos de la Política.
3. Identificación de Alcance de la Política.
4. Identificación de principios o fundamentos sobre los que se sustenta la política.
5. Identificación de derechos y deberes del 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.
6. Organización Institucional para la gestión del riesgo psicosocial
7. Identificación de directrices y líneas de acción.
8. Identificación de Actores y roles.
9. Identificación de plazos de vigencia.

La red de expertos(as) SUSESO verificará la completitud de los elementos incorporados en la política y, emitirá su opinión técnica de acuerdo a los elementos indicados en el Cuadro 3 Elementos a considerar para la emisión de la opinión técnica a la política de gestión de riesgos psicosociales laborales. De no contar con observaciones, se generará un certificado de opinión técnica favorable directamente desde el aplicativo web del sistema.

5. Resolución exenta.

La resolución exenta que formaliza la política de gestión de riesgos psicosociales laborales del servicio debe contener en su estructura dicho documento, el cual debe corresponder al previamente revisado por la red de expertos(as) SUSESO, y que cuenta con opinión técnica favorable.

La resolución exenta debe ser firmada por el(la) jefe(a) superior del servicio, cumpliendo con la vigencia de año t solicitada en el requisito técnico.

2.1.2 Requisito técnico 2 (E201RT2).

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT2: El Servicio difunde la política de gestión de riesgos psicosociales laborales al personal.	- Listado de asistencia o de destinatarios de la difusión de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales al personal. - Registro del medio de difusión utilizado y contenido de los temas tratados en la difusión. El medio de verificación deberá ser remitido a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.suseso.cl módulo servicio.

Consideraciones

La difusión de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales tiene por objetivo dar a conocer y sensibilizar al personal del servicio respecto del documento elaborado, según los elementos señalados en el requisito técnico E2-01-RT1. La difusión se podrá realizar mediante webinar, capacitaciones, entre otros.

Se podrá verificar la realización de esta actividad mediante registros de asistencia cuando sea modalidad presencial, o formularios cuando sean actividades remotas. En ambos casos, es de gran importancia asegurar el conocimiento de la política vigente a su personal. Por lo anterior, el medio de difusión utilizado debe dar cuenta de la temática abordada.

2.1.3 Requisito técnico 3 (E201RT3).

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT3: El Servicio diseña o actualiza si corresponde, un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral, tomando como insumo los resultados del diagnóstico institucional. El plan plurianual cuenta con la aprobación mediante resolución de la jefatura del servicio, que deberá contar al menos lo siguiente: - Programa de trabajo que incorpora la identificación y priorización de las medidas correctivas y preventivas específicas que se implementarán, tanto las definidas por el servicio como las prescritas por el Organismo administrador del seguro de la ley N°16.744 (OA) para cada centro de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo y unidad de análisis, si corresponde, plazos y responsables. Que cuenta con la opinión técnica favorable de la red de expertos(as) SUSESO. - Medidas para gestionar el ausentismo laboral.	- Plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral del servicio. - Certificado de opinión técnica favorable (OTF) emitido por la red de expertos(as) SUSESO. - Resolución exenta de aprobación del plan plurianual de mejoramiento de entorno de trabajo y del ausentismo laboral, firmada por el jefe superior del servicio. - Listado de asistencia y acta de las reuniones donde se trató la elaboración del plan plurianual con la participación del(los) Comité(s) de Aplicación. Los medios de verificación deberán ser remitidos a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.suseso.cl módulo servicio.

Consideraciones

El plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral busca mejorar los entornos de trabajo a través de medidas de mejora continua que aborden de manera estructural, continua y participativa los factores de riesgos psicosociales laborales identificados en el servicio y sus centros de trabajo.

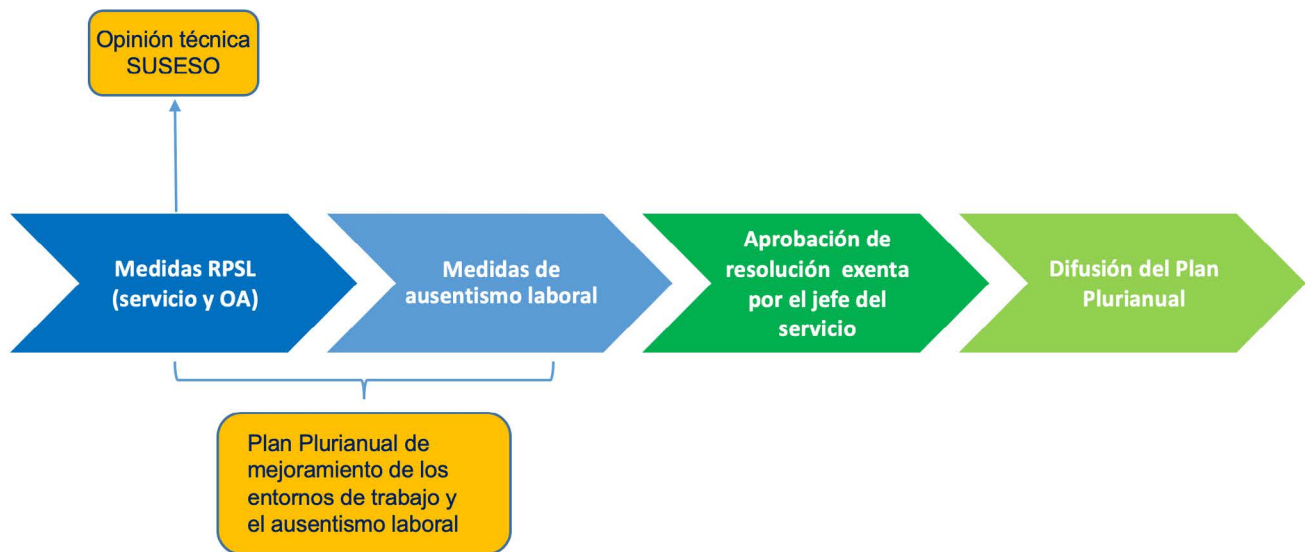
Este plan plurianual es relevante, ya que:

- Diseña estrategias para la mejora de los ambientes de trabajo:** Establece medidas formales en materia de factores de riesgo psicosocial a implementarse en el servicio.

- **Define una programación de las acciones en un tiempo acotado:** Establece una planificación del servicio para el cumplimiento de las medidas.
- **Define responsabilidades y plazos:** Permite el seguimiento efectivo a la implementación de las medidas en el servicio.

Por último, las presentes consideraciones son orientaciones necesarias para cumplir con la elaboración de un Plan que contenga las medidas de mejoramiento de los entornos laborales que debe ser revisado por la red de expertos(as) SUSESO para la obtención de una opinión técnica favorable.

Figura N°4: Etapa 2 – Objetivo 1 – requisito técnico 3 y 4 del Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales y Ausentismo Laboral.



1. Vigencia del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral.

El servicio debe definir un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral formalizado en el año t (2026). Este plan plurianual debe incorporar todos los elementos indicados en el punto 2 Contenido del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y el ausentismo laboral, de la presente guía metodológica.

Además, las medidas contenidas en el plan plurianual podrán tener como máximo dos años para su ejecución desde la aprobación del diagnóstico institucional vigente por resolución exenta firmada por el jefe superior de servicio (a excepción de las medidas prescritas por el organismo administrador, si corresponde).

El plan plurianual debe ser diseñado o actualizado bajo las siguientes condiciones:

- **Diseño del plan plurianual por primera vez:** Aplica a servicios que comprometen hasta la Etapa 2 del sistema en el año 2026 o que no han realizado un plan plurianual previamente. El documento debe incorporar todos los criterios técnicos exigidos y contar con la opinión técnica de la red de expertos(as) SUSESO. Su vigencia se formaliza mediante una resolución exenta firmada por la jefatura superior del servicio.
- **Servicios que podrán mantener su plan plurianual elaborado y formalizado en el año 2025:** Aplica si no existen nuevas evaluaciones, cambios en los hallazgos de los factores de riesgos psicosociales laborales en el servicio, y si mantiene vigentes medidas a ejecutar para el año 2026. Esta vigencia debe ser formalizada mediante resolución exenta y contar con la opinión técnica de la red de expertos(as) SUSESO.
- **Servicios que actualizan su plan plurianual elaborado y formalizado en el año 2025:** Aplica si existen nuevas evaluaciones y/o cambios en los hallazgos de los factores de riesgos psicosociales laborales en el servicio, debiendo modificarse el documento base y formalizarlo para el año 2026 mediante resolución exenta.

Cada cambio y/o incorporación de nuevos elementos en el Plan plurianual de mejoramiento de los entornos laborales involucra una nueva versión del mismo que debe contar con una opinión técnica por la Red de Expertos(as) SUSESO y estar aprobado de acuerdo a las consideraciones del Programa Marco vigente al momento de la realización del Plan contenidas en este apartado de la guía metodológica.

2. Contenido del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y el ausentismo laboral.

Para elaborar las medidas de mejora que deben incluirse en el plan plurianual, es fundamental considerar los hallazgos del diagnóstico institucional del servicio, además de la integración coherente de la normativa asociada en la materia con aquellas medidas prescritas por el Organismo Administrador.

El plan debe diseñarse bajo un modelo participativo en conjunto al Comité de Aplicación de cada centro de trabajo y/o agrupación de centros de trabajo, si corresponde. Todas las medidas de intervención diseñadas servirán como insumo fundamental para definir las acciones globales del servicio y elaborar el plan plurianual definitivo.

Para la elaboración del plan es recomendable revisar el [Manual del Método del Cuestionario SUSESO](#) (2da. Versión, septiembre de 2023), el cual establece las recomendaciones a considerar para las medidas de intervención, contenidas en la tabla 5 "Orientaciones para una intervención óptima en riesgo psicosocial" (pág. 39), las mismas que se detallan a continuación:

- **Diseño a medida.** Las intervenciones para modificar los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo son específicas para cada lugar. Tienen un "diseño a medida". Aun cuando es posible dar recomendaciones generales, cada lugar de trabajo tiene necesidades y características muy especiales que hacen imposible diseñar buenas intervenciones que se puedan aplicar de manera exitosa a todos los centros de trabajo por igual.
- **Diálogo social y participación de las y los funcionarios.** A través de la participación activa, real e informada de todos los interesados (funcionarios[as] de todos los estamentos), que la gestión de los

riesgos psicosociales laborales y la intervención puede tener un resultado óptimo. Esto incluye la participación de los representantes de los funcionarios(as) mediante el Comité de Aplicación.

- **Compromiso de la alta dirección.** El éxito del proceso requiere un verdadero compromiso de la alta dirección del servicio. Un proceso en el que la alta dirección no esté involucrada tiene grandes probabilidades de no llegar a ningún objetivo claro o fracasar. Esto significa que las medidas que se diseñen efectivamente se implementen en la forma y plazos acordados.
- **Ética. Lograr un ambiente de trabajo sin riesgos laborales es también un compromiso ético.** Las materias de seguridad y salud en el trabajo, en especial lo referido al cuidado del bienestar y salud mental de los funcionarios(as) deberían estar declarados en el código de ética de la institución.
- **Competencia de las personas.** La organización debería asegurarse que las personas directamente vinculadas con la intervención en riesgos psicosociales tengan las competencias necesarias para comprender, diseñar y realizar las acciones. Si faltan competencias, los funcionarios(as) deberían ser capacitados(as). La capacitación debe ser considerada una inversión para la mejor dinámica de la organización.
- **Tiempo invertido.** Las intervenciones requieren tiempo de trabajo de las personas que participan en el proceso, desde la discusión con los interesados (en la etapa de análisis de resultados) hasta el diseño, aplicación y monitoreo de las medidas de control. Este tiempo debería ser considerado en la planificación de las actividades cotidianas como parte de la jornada de trabajo. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el servicio y el diseño e implementación de las medidas de control debería ser considerado como tiempo invertido para el crecimiento y desarrollo de la organización.
- **Apropiación o “pertenencia” del proceso.** Todos los funcionarios(as) interesados deben apropiarse de cada una de las etapas del proceso. Esto significa que cada persona en el servicio tiene una parte de la responsabilidad en el logro de objetivos concretos y, además, es responsable de todo el proceso, avanzando así a una cultura de prevención de los riesgos laborales. El proceso no pertenece a los técnicos en prevención de riesgos o psicólogos sino a los miembros de la institución. Un resultado óptimo de las medidas de control dependerá del compromiso de todos los actores que intervienen en un centro de trabajo.
- **Monitoreo constante del proceso.** Un proceso del que no se tiene claridad cómo avanza, qué etapas se han cumplido, qué falta por cumplir, qué cambios en el proceso mismo se requieren, tiene altas probabilidades de fracasar. En cambio, un proceso que se encuentra en monitoreo constante permite realizar aquellos cambios necesarios si es que se presentan dificultades imprevistas o las cosas no se desarrollan como se habían planificado.

Es importante contemplar la comunicación permanente y transparente durante cada una de las etapas del proceso, incluida la debida difusión de la implementación de las medidas de control y prevención.

- **Evaluación y reevaluación.** Medir de manera periódica los factores de riesgo psicosocial permite conocer qué clase de riesgos están presentes en la organización y si las acciones que se tomaron al final de cada proceso de evaluación tuvieron resultados evidenciables. Por lo anterior, es necesario la aplicación sistemática en el tiempo de un cuestionario como el CEAL-SM/SUSESO.

Adicionalmente, puede ayudar a la construcción de medidas de mejoramiento de los entornos de trabajo los siguientes principios generales:

- Identificar los puestos de trabajo o departamentos con exposiciones o resultados de riesgo no óptimo que afecten al mayor número de funcionarios(as).
- Identificar posibles acciones que eliminen o reduzcan la exposición a más de un riesgo detectado (que impacten en más de una dimensión de riesgo).
- Identificar acciones que eliminen o reduzcan desigualdades y discriminaciones al interior de la organización. Este tipo de riesgo, si bien se puede identificar gracias al resultado cuantitativo de la evaluación, suele evidenciarse con mayor claridad durante la fase cualitativa del proceso, cuando se realiza el análisis grupal de los resultados.
- Formular las medidas preventivas de forma precisa, es decir, el qué se va a hacer y el cómo se va a hacer o ejecutar esa medida, además de identificar las áreas responsables de llevar a cabo esta medida y los plazos para su implementación y seguimiento.

Es necesario tener presente que las medidas de control y prevención que se diseñen, apunten al origen del riesgo, es decir, a las características de la organización del trabajo que la evaluación ha identificado como en riesgo alto o riesgo medio (cuantitativa y cualitativa), o riesgo no óptimo (suma de riesgo alto y medio), y no a las características de las personas. Dependiendo de la acción que se tome sobre el factor de riesgo identificado en el diagnóstico institucional se podrá definir un tipo de medida en particular, la que puede ser primaria, secundaria o terciaria.

- Intervenciones primarias:** son las más efectivas pues apuntan al origen del riesgo y, en general, impactan a todos los funcionarios(as) del servicio.
- Intervenciones secundarias:** también conocidas como “medidas de acompañamiento”, son aquellas que se orientan a mitigar la exposición al riesgo y usualmente abarcan a un grupo de funcionarios(as) o se diseñan para puestos de trabajo específicos dentro de la organización.
- Intervención terciaria:** son aquellas acciones o prácticas que buscan reducir el impacto negativo en la persona que ya ha sido afectada por la exposición a riesgo psicosocial. Se considera que se llega a este tipo de intervención cuando todas las etapas anteriores han fallado, por lo que se trata de medidas de rehabilitación y reintegro de la persona afectada.

En el diseño del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral se debe indicar claramente si la medida diseñada será considerada para (los) centro(s) de trabajo del servicio o para algún departamento, ocupación y/o ubicación geográfica en particular, o bien si es transversal a nivel de servicio.

3. Participación de los Comités de Aplicación en la elaboración del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral.

El servicio debe asegurar la participación del(los) Comité(s) de Aplicación de cada centro(s) de trabajo del servicio que cuenta con gradualidad 2026 y/o 2027, a través de una reunión presencial, virtual o híbrida, de la que debe quedar registro de su realización y de los temas tratados.

4. Sobre los responsables de la ejecución de las medidas y monitoreo del cumplimiento.

Cada medida de mejoramiento de los entornos laborales deberá ser monitoreada para verificar el avance y estado de cumplimiento en los tiempos acordados en la elaboración del plan. Es recomendable que las medidas puedan ser monitoreadas por representante(s) del(los) Comité(s) de Aplicación, o por el encargado(a) o coordinador(a) del sistema de gestión o quien designe.

Por otra parte, las medidas de intervención deben tener un responsable de ejecución. Es importante señalar cargos o departamentos encargados para que, en el caso de existir cambios en el personal, quien se designe pueda continuar la ejecución del plan plurianual.

5. Incorporación de las medidas del organismo administrador del seguro de la Ley N° 16.744.

En el caso de las medidas prescritas por el Organismo Administrador (OA) en un centro de trabajo, estas deberán incorporarse en el plan plurianual y realizarse según la periodicidad establecida por el OA.

El OA deberá prescribir medidas de acuerdo a lo establecido en el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, vigente al momento de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO por el servicio.

- En aquellos centros de trabajo que hayan sido calificados con un estado de riesgo **“bajo”** como resultado de la medición con el cuestionario, y según lo establecido en el protocolo, los organismos administradores deberán prescribir medidas preventivas específicas para las dimensiones en riesgo **“medio”** y **“alto”**.
- Para los centros de trabajo calificados con un estado de riesgo **“medio”** se deben prescribir acciones específicas para las unidades de análisis que, dentro del centro de trabajo, se hayan calificado con estado de riesgo **“medio”** y **“alto”**.
- En aquellos centros de trabajo que hayan sido calificados con un estado de riesgo **“alto”** como resultado de la medición con el cuestionario, y según lo establecido en el protocolo, los OA de la Ley N°16.744 incorporarán dichos centros a sus programas de vigilancia.

Las medidas prescritas por los organismos administradores en los centros de trabajo con los casos anteriormente descritos, deben ser incorporadas en el plan plurianual del servicio con los plazos establecidos por el OA para el cumplimiento y monitoreo indicado para cada centro de trabajo, y/o agrupaciones de centro de trabajo. Es decir, deberán ser incorporadas con la temporalidad que indica el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales laborales del Ministerio de Salud, aun cuando estos plazos pueden no estar en concordancia con la plurianualidad de este plan.

6. Emisión del certificado de opinión técnica de la red de expertos(as) SUSESO.

El certificado de opinión técnica del requisito técnico 3 (E2-O1-RT3) será emitido por la red de expertos(as) SUSESO, una vez que el servicio haya cargado en el aplicativo web del sistema disponible en el enlace: <https://pmg.suseso.cl> el archivo del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo del servicio.

La red de expertos(as) certificará que el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral contenga los elementos mínimos requeridos en relación a la completitud indicada en la presente guía metodológica, respecto a los considerandos relacionados a la gestión de los riesgos psicosociales laborales. Posterior a la revisión de los puntos anteriormente descritos, se emitirá el certificado de opinión técnica.

Cuadro 4: Elementos a considerar para la emisión de la opinión técnica al plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral.

Elementos a revisar (E2-O1-RT3)
1. Identificación de elementos y/o resultados generales.
2. Identificación y priorización de las acciones y/o medidas correctivas y preventivas específicas que se implementarán, definidas por el Servicio.
3. Identificación y priorización de las acciones y/o medidas correctivas y preventivas específicas que se implementarán, definidas por el Organismo Administrador.
4. Identificación y priorización de las acciones y/o medidas correctivas y preventivas específicas para cada centro de trabajo y/o agrupación(es) y unidad de análisis, si corresponde.
5. Identificación de plazos de seguimiento y cumplimiento, y responsables.

7. Formalización del plan plurianual mediante resolución exenta.

La resolución exenta que formaliza el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo del servicio debe contener en su estructura dicho documento. Este plan plurianual deberá corresponder al previamente revisado por la red de expertos(as) SUSESO al cual se emitió la opinión técnica favorable.

La resolución exenta debe ser firmada por el(la) jefe(a) superior del servicio, cumpliendo con la vigencia de año t solicitada en el requisito técnico.

2.1.4 Requisito técnico 4 (E201RT4).

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT4: El Servicio difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral a su personal.	- Listado de asistencia o de destinatarios de la difusión de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales al personal. - Registro del medio de difusión utilizado y contenido de los temas tratados en la difusión. El medio de verificación deberá ser remitido a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.su-seso.cl módulo servicio.

Consideraciones

La difusión del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral, busca que el servicio pueda sensibilizar respecto de este plan de trabajo que ha creado el servicio para la mejora de los ambientes laborales. Esta difusión podrá realizarse mediante webinar, encuentros, capacitaciones, entre otros; que dé a conocer el documento del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, con los contenidos indicados en el requisito técnico E2-O1-RT3.

Se podrá verificar la realización de esta actividad mediante registros de asistencia ya sean vía presencial, o formularios cuando hayan sido actividades remotas. En ambos casos es de gran importancia asegurar el conocimiento del plan plurianual vigente en el servicio al personal. Por lo anterior, es importante que el medio de difusión utilizado pueda dar cuenta que la temática abordada fue respecto del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.



SUSESO
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile