

GUÍA METODOLÓGICA SISTEMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO LABORAL

Etapa 2
Capítulo Riesgos
Psicosociales Laborales

Versión N°1

SEPTIEMBRE | 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	3
2.1.1 Requisito técnico 1 (E201RT1)	5
2.1.2 Requisito técnico 2 (E201RT2)	8
2.1.3 Requisito técnico 3 (E201RT3)	9
2.1.4 Requisito técnico 4 (E201RT4)	12

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.

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.

2 ETAPA 2

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

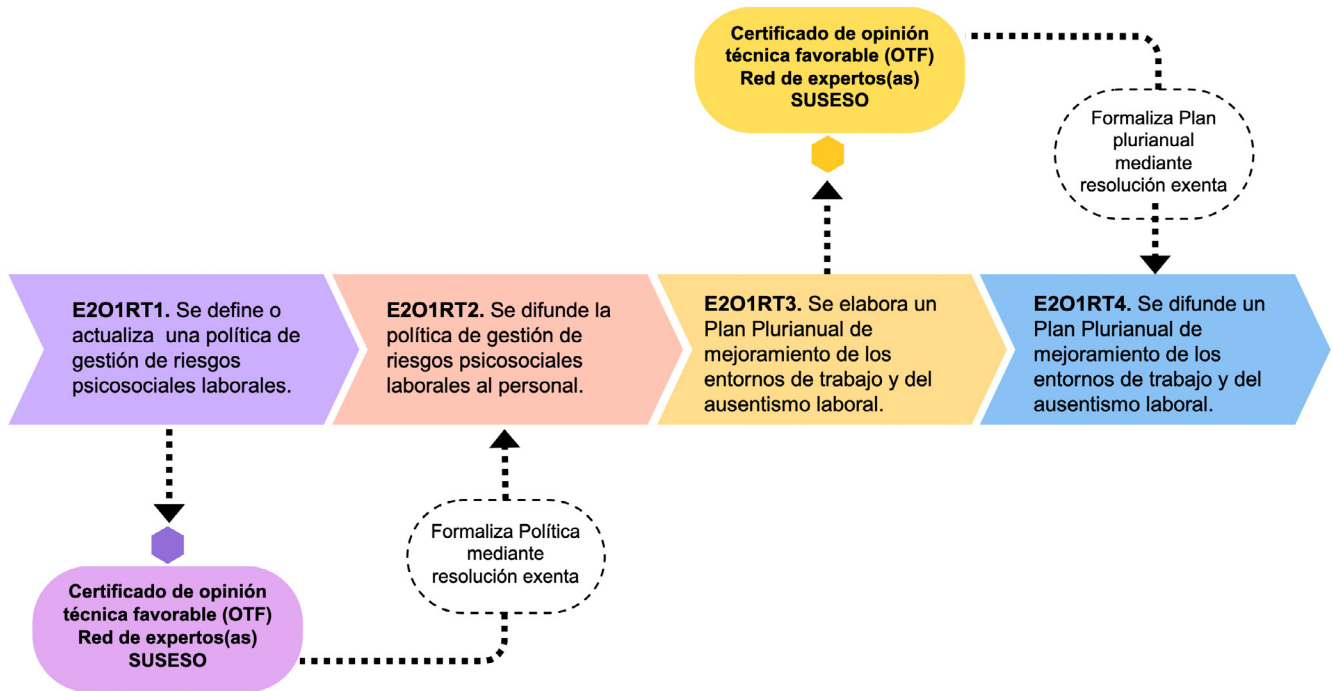
Etapa	Objetivo(s)
Etapa 2 (E2)	Objetivo 1 (E201) El servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa y del ausentismo laboral.

En objetivo 1 de la Etapa 2 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 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). (Ver figura N°1).

Figura N°1: 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.	• Opinión técnica favorable (OTF) de la red de expertos(as) SUSESO, a la política de gestión de riesgos psicosociales. • Resolución exenta del jefe superior del servicio que aprueba la política de gestión de riesgos psicosociales laborales. Los medios de verificación deberán ser remitidos a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.suseso.cl módulo servicio.

Tabla 2: Criterios de evaluación de la política de riesgos psicosociales laborales.

Rúbrica de criterios de evaluación para obtener la opinión técnica favorable (OTF)	
Criterio	Definición
Resultados Grupos de Discusión	Apartado, sección o considerandos que mencione o haga referencia a que el servicio consideró o tuvo a la vista los resultados de los grupos de discusión realizados por los comités de aplicación de los centros de trabajo.
Objetivos	El propósito o la orientación general que el servicio busca lograr en materia de gestión de riesgos psicosociales laborales.
Alcance	Los límites de aplicación de la política dentro del servicio: a quiénes rige y en qué centros de trabajo.
Principios o fundamentos	Las bases o valores que sustentan la política, los cuales deben guardar coherencia, en lo pertinente, con la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Derechos y deberes de su personal	Las obligaciones y garantías del personal, en relación con la gestión del riesgo psicosocial.
Organización institucional	La estructura de gobernanza y los mecanismos de coordinación interna que el servicio dispone para gestionar el riesgo psicosocial laboral.
Directrices	Criterios o lineamientos generales orientadores o principios de actuación que enmarcan cómo se deben perseguir los objetivos de la política.
Líneas de acción	Ejes o ámbitos de intervención operativa mediante los cuales se materializan objetivos y directrices de la política.
Actores y roles	Las personas, unidades o instancias que participan en la gobernanza de la política, junto con sus responsabilidades generales.
Plazo de vigencia	El período durante el cual rige la política, formalizado desde su aprobación. Se sugiere que se revise en forma anual o ante cambios normativos.

La red de expertos(as) SUSESO verificará la completitud de los elementos incorporados en la política y emitirá su opinión técnica de acuerdo con los elementos indicados en la rúbrica de criterios de evaluación para obtener la OTF. De no contar con observaciones, se generará un certificado de opinión técnica favorable directamente desde el aplicativo web del sistema.

Notas

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.

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 Tabla 2: Criterios de evaluación de la política de riesgos psicosociales laborales.

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, manteniéndose vigente para el año 2026, y que cuenta además con la opinión técnica de la red de expertos(as) SUSESO. El servicio no requiere cargar nuevamente los medios de verificación en el aplicativo.

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).

Cuadro 2: Medios de Verificación E201RT2 Difusión política de gestión de riesgos psicosociales laborales.

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT2: El Servicio difunde la política de gestión de riesgos psicosociales laborales al personal.	Registros de la difusión de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales al personal. Estos medios de verificación deberán estar en custodia en el Servicio, lo cual podrá ser solicitada en el proceso de evaluación 2026.

Notas

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-O1-RT1. La difusión se podrá realizar mediante webinar, capacitaciones, o correo electrónico, entre otros.

La realización de esta actividad podrá considerar registros de asistencia cuando sea modalidad presencial, formularios cuando sean actividades remotas, o listados de distribución cuando la difusión se haya realizado a través de correo electrónico. En ambos casos, es de gran importancia asegurar el conocimiento de la política vigente a su personal.

2.1.3 Requisito técnico 3 (E201RT3).

Cuadro 3: Medios de Verificación E201RT3 Diseño o actualización del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral

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.	● Opinión técnica favorable (OTF) de la red de expertos(as) SUSESO, al programa de trabajo del plan plurianual de riesgos psicosociales. ● Resolución exenta del jefe superior del servicio que aprueba el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo. Los medios de verificación deberán ser remitidos a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.suseso.cl módulo servicio.

Tabla 3: Criterios de evaluación del programa de trabajo de riesgos psicosociales laborales

Rúbrica de criterios de evaluación para obtener la opinión técnica favorable (OTF)	
Criterio	Definición
Identificación de las medidas	Especificar para cada medida el centro de trabajo (CT), la agrupación de CT y/o la unidad de análisis, en la cual se aplica.
Priorización de las medidas	Identificar y priorizar las medidas correctivas o preventivas específicas que el servicio implementará.
Origen de las medidas	Identificar si las medidas corresponden a las propuestas por el servicio o a las prescritas por el organismo administrador.
Cantidad de medidas priorizadas	Se sugiere que en el centro(s) de trabajo donde se identifiquen de manera recurrente dimensiones en riesgo no óptimo, se priorice un máximo de tres medidas, si corresponde.
Plazos de cumplimiento	Incorporar el plazo de ejecución para cada medida definida por el servicio, asegurando que se indique claramente la fecha establecida para su materialización. En el caso de las medidas prescritas por el organismo administrador, estas deberán corresponder a las fijadas por dicho organismo.
Responsable de su ejecución	Asignar a cada medida de intervención el departamento o unidad encargada de llevarla a cabo.

Notas.

Para desarrollar el programa de trabajo del plan plurianual, se sugiere utilizar como orientación la siguiente tabla:

N° de medida	Nombre de centro(s) de trabajo	Nombre de unidad(es) de análisis	Dimensión en riesgo	Tipo de medida (correctiva o preventiva)	Origen de la medida (Organismo Administrador o Servicio)	Identificación de la medida de intervención	Priorización (tipo de intervención)	Plazo: (fecha efectiva de la intervención)	Responsable de la ejecución (departamento o unidad)
1	Ejemplo: Oficina atención a público – DCREP - Puente Alto	N/A	Ejemplo: Carga de trabajo	Ejemplo: Correctiva	Ejemplo: Servicio	Ejemplo: Rediseñar los procesos de trabajo en conjunto con los funcionarios/as, en mesas de trabajo dirigidas por el comité de aplicación.	Ejemplo: Intervención primaria	Ejemplo: 20/12/2026	Ejemplo: Departamento de control de gestión

El programa de trabajo del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo debe construirse a partir de los resultados del diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales, y aquellas medidas prescritas por el Organismo Administrador y el Servicio, y debe ser formalizado en el año t (2026). Las medidas contenidas 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).

Así mismo, se debe considerar para cada centro de trabajo la identificación, y priorización de las medidas preventivas o correctivas a implementar, las cuales deben considerar: n° de medida, identificación, priorización, origen de la medida, plazo, responsable en concordancia a la rúbrica de criterios de evaluación para obtener la opinión técnica favorable (OTF). De no contar con observaciones, se generará un certificado de opinión técnica favorable directamente desde el aplicativo web del sistema.

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.

Lo anterior no impide que el servicio incorpore en su plan de intervención la realización de otras medidas dirigidas a controlar los riesgos detectados.

Cada medida de mejoramiento de los entornos laborales (medida por el servicio o medida prescrita por el organismo administrador) deberá ser monitoreada para verificar el avance y estado de cumplimiento en los tiempos acordados en la elaboración del plan.

Cabe destacar que, para el año 2026 se excluyen las materias de ausentismo laboral del plan plurianual, de manera que no es considerada en los medios de verificación.

Priorización de las medidas.

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 debe identificar y priorizar un tipo de medida en particular, que puede ser primaria, secundaria o terciaria.

- a) Intervenciones primarias:** son las más efectivas pues apuntan al origen del riesgo y, en general, impactan a todos los funcionarios(as) del servicio.
- b) 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.
- c) 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.

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. El servicio no requiere cargar nuevamente los medios de verificación en el aplicativo.

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, 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.

2.1.4 Requisito técnico 4 (E201RT4).

Cuadro 4: Medios de Verificación E201RT4 Difusión plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral.

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.	● Registros de la difusión del plan de mejoramiento de los entornos de trabajo. Estos medios de verificación deberán estar en custodia en el Servicio, lo cual podrá ser solicitada en el proceso de evaluación 2026.

Notas

La difusión del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo busca que el servicio pueda sensibilizar respecto de este plan de trabajo que ha creado el servicio para la mejora de los ambientes laborales.

Se sugiere: 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 E2-01-RT3.



SUSESO
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile