



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

# PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

# Índice

1.



**Factores Psicosociales en el Trabajo**

2.



**Contexto Legal**

3.



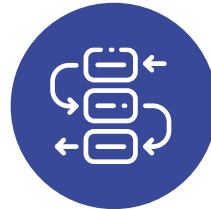
**Cuestionario CEAL-SM/SUSESO**

4.



**Procedimiento del Protocolo**

5.



**Metodología CEAL-SM/SUSESO**

1

# Factores Psicosociales en el Trabajo



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

# Definición

## ¿Qué son los Factores Psicosociales Laborales?

Los Factores Psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones y situaciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, el **contenido** del trabajo, la relación entre personas y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo.

### ¿Para qué evaluar los factores psicosociales laborales?

Para proteger la salud de los trabajadores/as y así prevenir la aparición de enfermedades mentales de origen laboral, promoviendo una organización del trabajo más saludable.



2

## Contexto Legal



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

# Hitos Normativos

Documento	Temática
Resolución Exenta 336/2013	Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.
Circular 3167/2015	Nueva forma de evaluar enfermedades profesionales.
Circular 3243/2016	Modificación metodología de evaluación de Riesgos Psicosociales. Anexo 1 Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21
Exenta 1433/2017	Actualización de Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo
Circular 3366/2018	Modificaciones Libro IV, Actualización Manual del Cuestionario SUSESO/ISTAS21
Circular 3548/2020	Actualización Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21
Resolución Exenta 1448/2022	Actualiza protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo y deja sin efecto la resolución exenta n°1433, de 2017, del ministerio de salud.
Circular 3709/2022	Manual del Método del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO

3

# Cuestionario CEAL-SM/SUSESO



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

# CEAL-SM/SUSESO

## Características

- **34** preguntas generales
- **54** preguntas de riesgos psicosociales
- **12** dimensiones
  
- **Total:** 88 preguntas





# Dimensiones y Sub dimensiones

¿Qué es una “dimensión”?

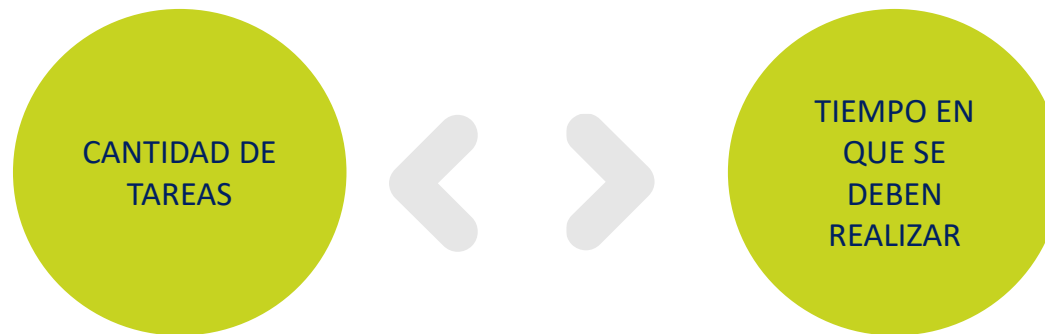
Es una característica o un aspecto que tiene algún elemento, idea o concepto complejo y que permite entenderlo mejor.

Como el riesgo psicosocial en el trabajo es un concepto o complejo, se puede estudiar en muchas dimensiones o características.



## Dimensión: Carga de trabajo

Se refiere a las exigencias que se le hacen a los trabajadores/as para que cumplan con un determinado objetivo o tarea en un tiempo acotado o limitado.



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.

## Dimensión: Exigencias emocionales

Se refiere a exigencias para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas sienten emociones intensas, Por ejemplo, la atención de víctimas de violencia.



La alta exigencia emocional puede llevar a confundir las emociones del trabajador/a con las exigencias de los usuarios, pudiendo provocar agotamiento. También se consideraría en esta exigencia la necesidad de esconder o no manifestar las emociones ante los/as usuarios.

## Dimensión: Desarrollo profesional

Son las oportunidades y el estímulo que ofrece el trabajo de poner en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero también que pueda adquirir nuevos conocimientos y experiencias.

CONOCIMIENTO Y  
EXPERIENCIA



## Dimensión: Reconocimiento y Claridad de Rol

Considera el reconocimiento, respeto y rectitud en el trato que se recibe en el trabajo, como el sentido de las tareas que se realizan y la claridad de los límites de las responsabilidades como de los roles asignados.



ROLES CLAROS  
FAVORECEN EL  
RECONOCIMIENTO Y  
RESPETO



## Dimensión: Conflicto de Rol

Entendiéndose "el rol" como 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 se está obligado a hacer, especialmente si se consideran incongruentes entre sí, o que "no nos corresponden" o que se podrían hacer de una manera diferente. Esto es frecuente cuando una persona tiene que responder a más de una jefatura o en organigramas que no están bien definidos.



## Dimensión: Calidad del Liderazgo

La calidad del liderazgo es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre sus subordinados. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores/as subordinados puedan completar sus tareas.



## Dimensión: Compañerismo

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.





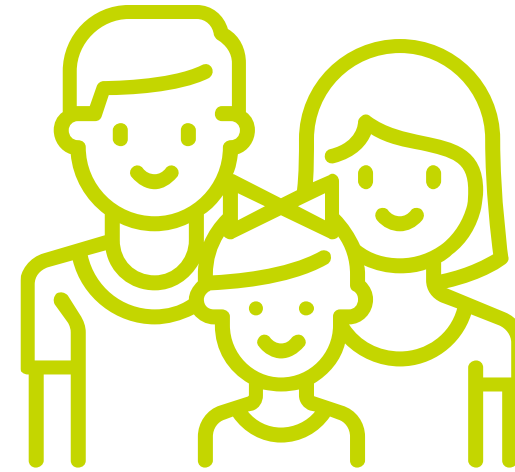
## Dimensión: Inseguridad en las condiciones de trabajo

La inseguridad en las condiciones de trabajo es la sensación sobre que se puede cambiar de una manera más o menos arbitraria la forma en que se trabaja, o las tareas, los horarios, los lugares a los que se está destinado.



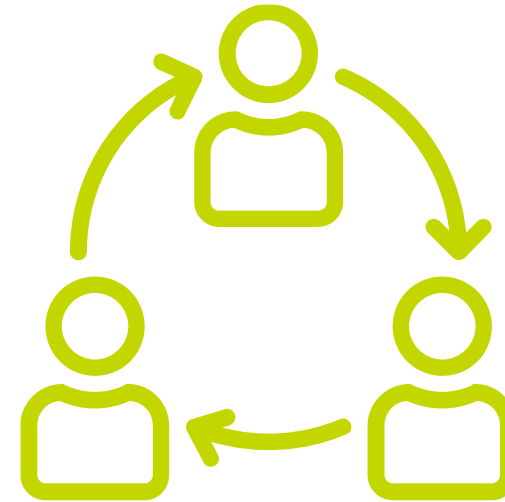
## Dimensión: Equilibrio Trabajo y Vida Privada

El equilibrio entre el trabajo y la vida privada es la manera en que estos dos ámbitos de la vida de los/as trabajadores/as o funcionarios/as les permiten un desarrollo adecuado como personas, sin que una exigencia desmedida del trabajo interfiera con la vida privada.



## Dimensión: Confianza y Justicia Organizacional

La confianza y la justicia organizacional mide el grado de seguridad o confianza hacia la empresa o institución con el que los trabajadores/as o funcionarios/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.



## Dimensión: Vulnerabilidad

La vulnerabilidad en el trabajo es la sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el/la trabajador/a o funcionario/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.



## Dimensión: Violencia y Acoso

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.



4

## Procedimiento del Protocolo

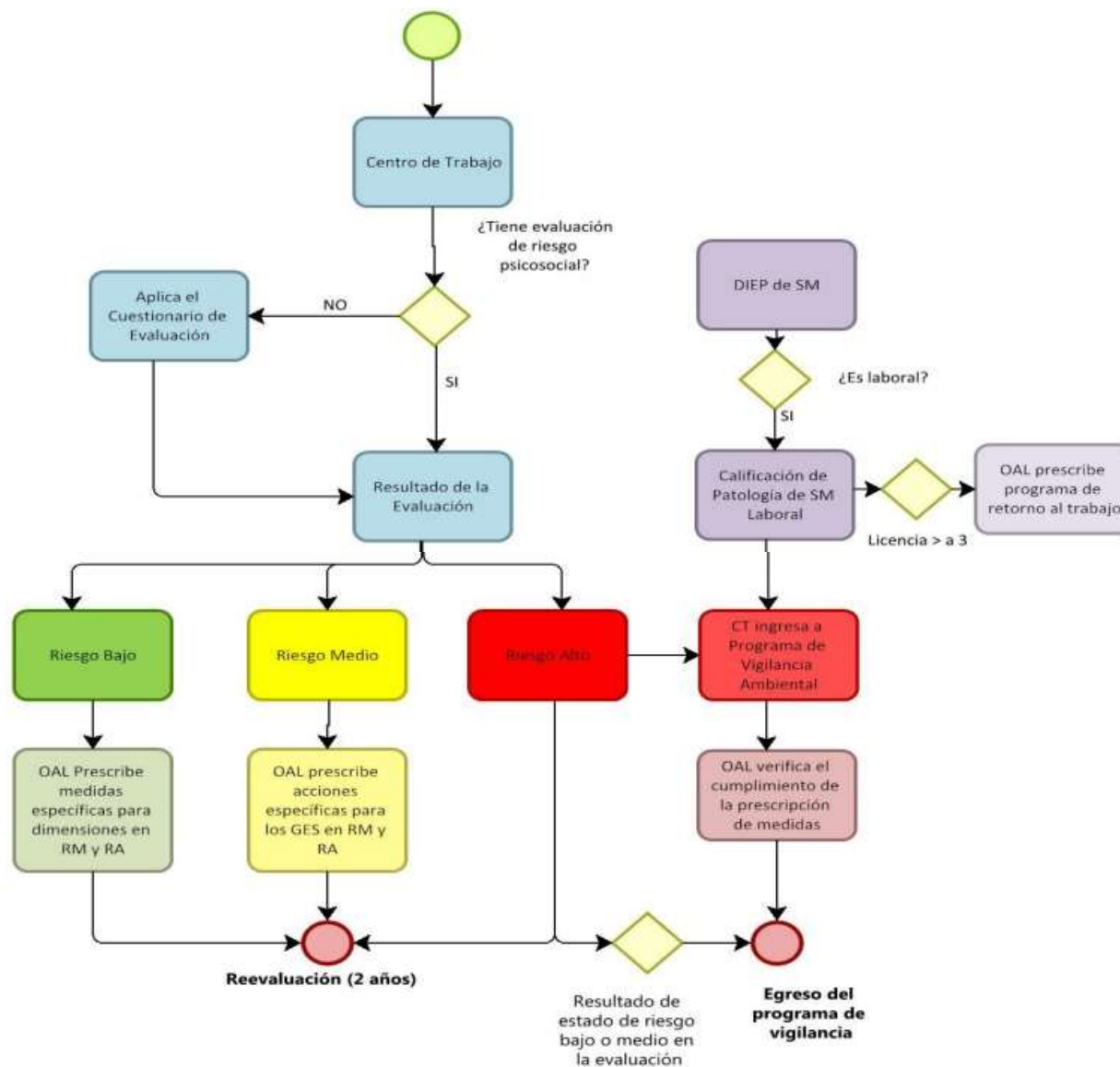


*Inspirando y formando  
a generaciones.*

# FLUJOGRAMA MODELO DE VIGILANCIA

Evaluación del Riesgo

Gestión del Riesgo (CT/OAL)



## ACCIONES A EJECUTAR DE ACUERDO AL ESTADO DE RIESGO DEL CENTRO DE TRABAJO

Tabla 4. Puntajes, estados de riesgo, acción del OAL y plazo de reevaluación del centro de trabajo			
Puntaje obtenido por el CT	Estado de riesgo	Acción del OAL/AD	Plazo de reevaluación
de -24 a +1 punto	Riesgo bajo	Prescribe medidas específicas para las dimensiones en riesgo medio y alto.	2 años
de +2 a +12 puntos	Riesgo medio	Prescribe acciones específicas para los grupos de exposición similar.	
desde +13 a +24 puntos	Riesgo alto	Gestiona el riesgo de acuerdo a las acciones propias del programa de vigilancia ambiental establecidas en este protocolo.	



**Tabla N°5.****Plazo para la ejecución de acciones del OAL/AD a contar de la fecha de término de la aplicación del cuestionario en el centro de trabajo**

N°	Acción	Plazo
1	Informar al empleador de las acciones a seguir a partir del término de la aplicación del cuestionario definido en el programa de vigilancia, de acuerdo con los plazos establecidos en el Compendio de Normas del Seguro Social y Accidentes del Trabajo de la Ley N°16.744 de la Superintendencia de Seguridad Social.	15 días (2 semanas)
2	Identificar y caracterizar el o los factores de riesgo psicosocial que generan exposición en los trabajadores/as y activan el programa de vigilancia en el CT.	
3	Identificar la o las unidades de análisis del centro de trabajo de mayor exposición a riesgo psicosocial.	
4	Dirigir grupos de discusión para el análisis de los resultados y recibir sugerencias de medidas de intervención por parte del CdeA.	60 días (2 meses)
5	Prescribir medidas correctivas, identificando el o los factores de riesgo y los puestos de trabajo en exposición, considerando los resultados de los grupos de discusión y las propuestas emanadas desde el CdeA. La prescripción deberá considerar medidas de corto, mediano y largo plazo para cada una de las dimensiones en riesgo.	75 días (2 meses y medio)
6	Verificar el cumplimiento, por parte del empleador, de todas aquellas medidas correctivas de corto plazo (180 días), junto al avance y desarrollo de las medidas de mediano (270 días) y largo plazo (360 días). El no cumplimiento por parte del Centro de Trabajo de las medidas prescritas en plazos estipulados por el OAL/AD deberá ser informado a la Autoridad Sanitaria o la Dirección del Trabajo.	180 - 270- 360 días (A los 6, 9 y 12 meses, dependiendo si la medida es a corto, mediano o largo plazo)
7	Contar con un registro de las prescripciones realizadas y de la verificación de estas. Esta información deberá estar disponible a nivel nacional y en cada una de las agencias y sucursales regionales de los organismos administradores y administración delegada del seguro de la Ley N°16.744	Permanente

5

# Metodología CEAL-SM/SUSESO



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

# Metodología CEAL-SM/SUSESO



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

1

# Comité de Aplicación (CdA)



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

## Comité de Aplicación (CdA)

- Debe ser **PARITARIO**, además será el responsable de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la aplicación del instrumento.
- La autoridad exige que en las reuniones del CdA debe **participar más del 50%** de los integrantes de forma paritaria. Donde debe existir un **Secretario Ejecutivo**, que se encarga de convocar a reuniones, llevar bitácora del proceso (registro de todas las acciones), y el control interno de las medidas.



# Constitución Comité de Aplicación CdA



Mínimo de 4 personas

Máximo 10 personas

## Representantes Trabajadores



Representante CPHS



Representante  
Sindicato / Agrupación  
Funcionarios

## Representantes Empleador



Quien el Empleador determine



Área Recursos  
Humanos

# Centros de Trabajo entre 10 y 25 trabajadores

Representante de la dirección  
de la Empresa



+



Representante de  
los trabajadores

Asesoría del  
Prevencionista de  
Riesgos



Asistencia de su  
Organismo  
Administrador

# Constitución Comité de Aplicación CdA

Debe quedar en acta la descripción del proceso de elección del(los) representante(s) de cada parte; Trabajadores/as o Funcionarios/as y Empleador.

Debe contener:

- Fecha de constitución
- Nombres, cargos y firma de integrantes.
- Firma del representante legal de la empresa/institución





El trabajo del Comité de Aplicación debe ser regular y permanente, dado que todo el proceso es circular.

Al inicio de cada proceso, el comité de aplicación debe ser elegido, confirmado o actualizado.



# Rol y Funciones del Comité de Aplicación CdA



**Definir cronograma/Gantt**



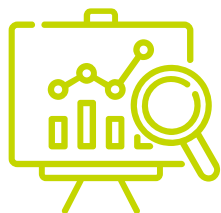
**Determinar el período de aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO**



**Bitácora**



**Definir formato electrónico/papel**



**Monitorear el proceso de aplicación**

# Rol y Funciones del Comité de Aplicación CdA



**Definir las unidades de análisis**



**Asegurar que la difusión y sensibilización llegue a todos los trabajadores**



**Resguardar las condiciones de anonimato y confidencialidad que exige la metodología**



**Definir forma y contenido de la campaña de sensibilización**

# Documentación Comité de Aplicación CdA



**Cambios o modificaciones en la organización/empresa/institución, puestos de trabajo o el programa de trabajo para la gestión de riesgos identificados**



**Toda evidencia de cumplimiento de cada una de las etapas de la metodología CEAL-SM/SUSESO**



**Medidas de intervención y mitigación acordadas y los responsables de verificación**



**Respaldos de la asesoría del OA**

# ¿Cómo debe ser la conformación de las Unidades de Análisis?



Unidades de análisis



CdA

Número mínimo de **10** personas por unidad de análisis para asegurar el anonimato



Para ello



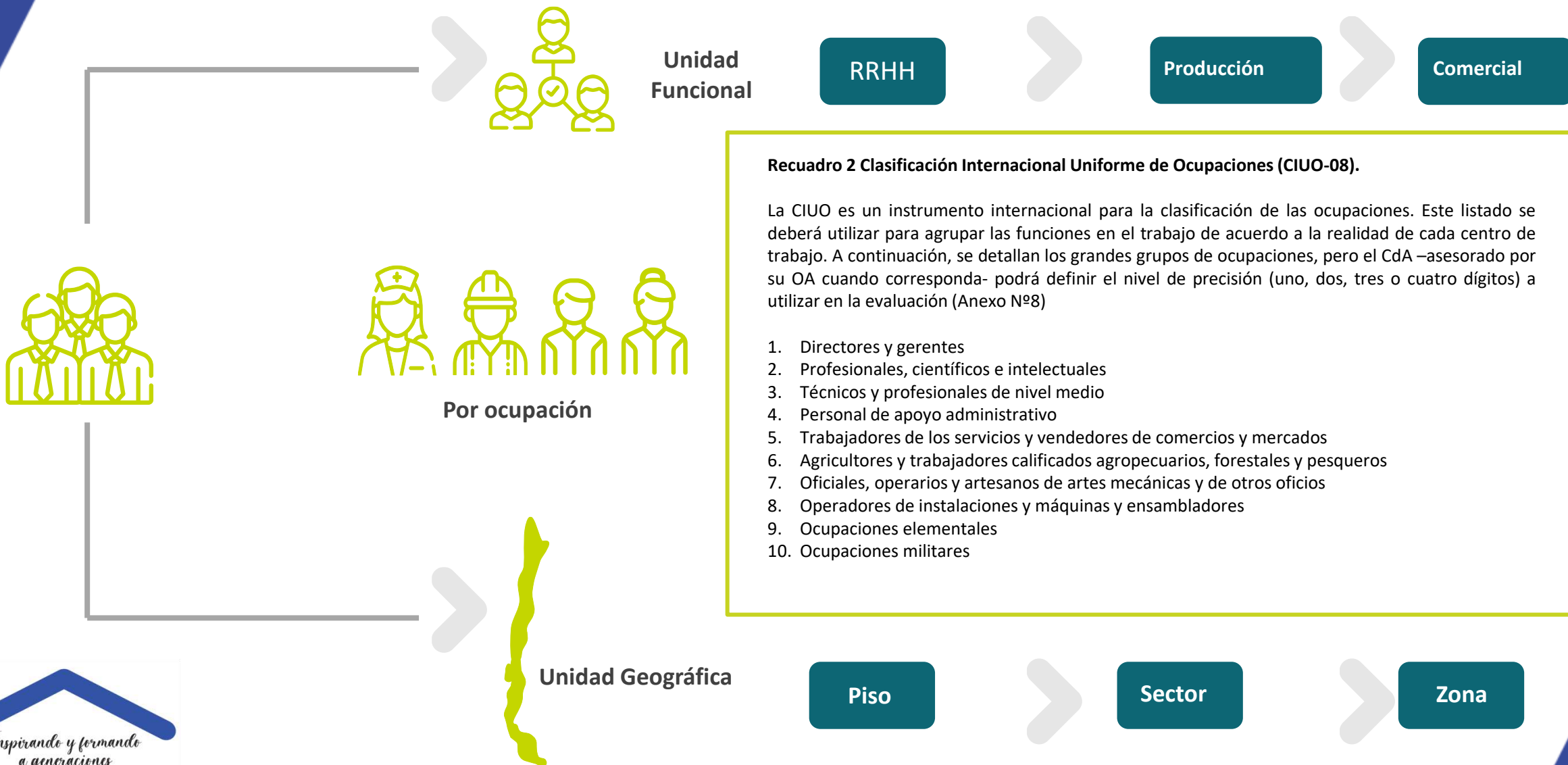
Registrar en acta los acuerdos respecto de la segmentación



Comunicar



# Definición de unidades de análisis



# Importancia de Segmentar



Simplificar la evaluación de cada Centro de Trabajo



Enfocar de manera eficiente los recursos para la etapa de Gestión del Riesgo



Hay desigualdades principalmente en:

- Función
- Género

Distinguir unidades que permitan una intervención focalizada en:

**Obliga a**

- **Funciones**
- **Lugares de trabajo**

Exposición a factores de riesgo psicosocial no es igual para todos los trabajadores

2

## Etapa de Difusión y Sensibilización



*Inspirando y formando  
a generaciones.*



CdeA



Diseñar y ejecutar la estrategia de difusión y sensibilización



Entrega de información sobre las características del Cuestionario y sus objetivos y motivación



Resolver dudas y temores de los trabajadores



Motivarlos a ser agentes activos en este proceso

**Promover ambientes de trabajo más saludables para todos**



Objetivo

*Inspirando y formando a generaciones.*

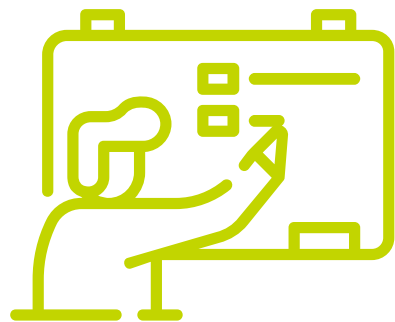
### CdeA



### Reuniones

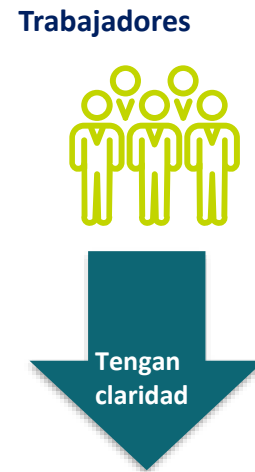


- Con trabajadores de distintas secciones del trabajo
- Los propios integrantes del CdA expliquen el objetivo y la metodología del Cuestionario



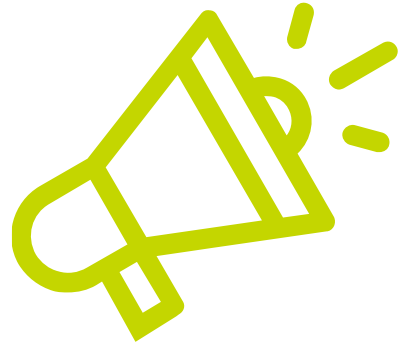
### Los trabajadores:

- Estarán más informados
- Serán activos colaboradores del proceso



- Cuál es la unidad a la que pertenecen
- Cuál es su función, oficio o estamento al que se adscribirán para efectos de la medición
- Función que deben seleccionar al responder el Cuestionario





## Difusión

- Redes sociales internas (intranet)
- Carteles
- Volantes impresos
- Volantes adjuntos a la liquidación de sueldo
- Cualquier otro formato que escoja el Comité



Los miembros del CdA deben estudiar el Manual para ser capaces de responder todas las dudas que se les planteen y ser referentes durante el proceso de aplicación

# Consecuencias de no realizar una correcta sensibilización

- Baja o nula participación
- Baja adhesión u oposición de gremios o de altos ejecutivos; incluso fiscales
- Respuestas equívocas al cuestionario o sesgadas
- Desconfianza
- Confusión con otros cuestionarios o encuestas
- Pérdida de credibilidad
- Resultados poco coherentes con la realidad y, por ende
- Focos de acción preventiva equívocos
- Gastos innecesarios



3

## Aplicación del Cuestionario



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

# Características de Aplicación

## CEAL-SM / SUSESO

Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO

### I. Sección general

#### Datos demográficos (DD)

DD1. ¿Con qué género se identifica usted?

- 1 Masculino
- 2 Femenino
- 3 Otro
- 4 Prefiero no responder

DD2. ¿Qué edad tiene usted?

\_\_\_\_\_ años

#### Trabajo y empleo actual (TEA)

TEA1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, región, etc.) trabaja usted? (lista de unidades consideradas)

TEA2. ¿En qué estamento, profesión o cargo está usted? (lista de ocupaciones, profesiones, cargos, etc.)

TEA3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted? (lista de departamentos, unidades, etc.)

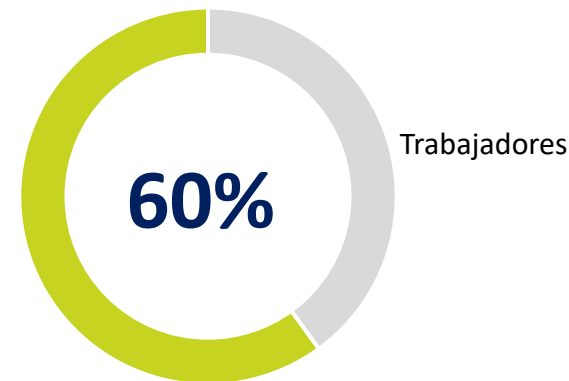
TEA4. En su trabajo, ¿tiene que hacer teletrabajo? (trabajar desde su hogar utilizando algún dispositivo electrónico, como notebook o computador)

- 0 No
- 1 Sí, pero la mayor parte de la semana hago trabajo presencial
- 2 Sí, la mayor parte de la semana hago teletrabajo
- 3 Media jornada en teletrabajo, media jornada presencial
- 4 La semana completa en teletrabajo

TEA5. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual? (lo que usted recibe aplicados los descuentos de salud y pensión)

Trabajadores es  
**VOLUNTARIO**

La aplicación del  
instrumento es  
representativa



En todo momento se resguarda:

- ✓ Anonimato
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Derechos

## Consideraciones Relevantes



- El CdA define el **TIEMPO** durante el cual se estará aplicando el Cuestionario.
- Este tiempo no debe sobrepasar los 30 días.



4

# Presentación y análisis de resultados: diseño de medidas



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

# Análisis de Resultados

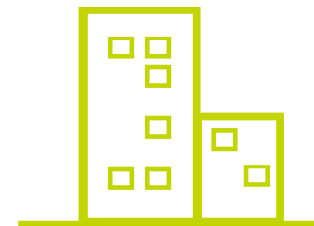
CdA



Análisis de datos



Asesorado



Organismo Administrador



Asesor en Prevención de Riesgos



Se debe velar en todo momento por la confidencialidad en el manejo de los datos.

# Análisis de Resultados



Trabajadores



Empresa



En ningún caso se podrán realizar acciones que puedan deducir la identidad de los participantes

CdA



Definirá:

- Forma material
- Tipo de datos



Trabajadores

5

# Diseño de Medidas



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

# Diseño de matriz de medidas

Medidas a corto,  
mediano o largo  
plazo



Organización del trabajo



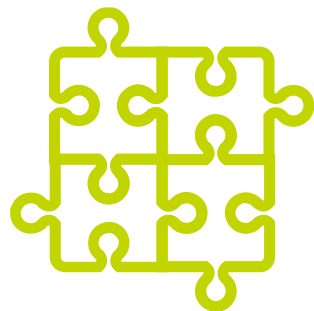
Intervenciones preventivas son  
posibles y efectivas

Método participativo



Modificar las condiciones de origen de los riesgos  
psicosociales en el trabajo

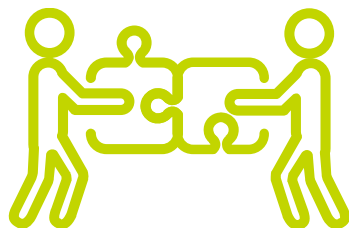
# Diseño de matriz de medidas



Facilitar el apoyo entre  
trabajadores/as o funcionarios/as



Disminuir la competencia entre  
trabajadores/as o funcionarios/as



Potenciar participación en las  
decisiones relacionadas con las  
tareas concretas



Eliminar discriminación

# Diseño de matriz de medidas



Formación habilidades de supervisión no autoritarias



Reducir las exigencias psicológicas en el trabajo



Oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos



Aumentar control de los trabajadores sobre los tiempos de trabajo



Facilitar la compatibilidad entre la vida laboral y familiar

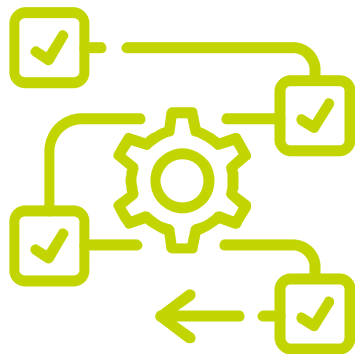
# Diseño de matriz de medidas

Tabla 6. Ejemplo de matriz para la presentación de resultados y medidas preventivas.

Dimensión (% de trabajadores en riesgo MEDIO o ALTO)	Preguntas con mayor puntaje en la dimensión	Explicación	Medidas propuestas	Fecha estimada de monitoreo	Responsables del monitoreo en el Comité	Depto. o unidad responsable de la ejecución
Reconocimiento y claridad del rol (53.3%, riesgo medio)	En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores? (40 puntos) En su trabajo, ¿es tratado en forma justa? (32 puntos)	El jefe no delega responsabilidades y se involucra en exceso en todo Hay autoritarismo en la mayoría de los jefes (pero no todos) Algunos jefes tienen "favoritos" a los que alivian de trabajo y sobrecargan a otros	Conversar con jefes específicos para que deleguen mejor las funciones. Distribuir el trabajo de manera equitativa y participativa. Organizar círculos de control de calidad. Capacitación en liderazgo para las jefaturas.	31.oct.2022	Gabriela Hernández y Pedro Garay	Gerencia de Desarrollo
Equilibrio trabajo vida privada (56,7% riesgo alto)	¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada? (32 puntos)	Muchas veces se piden trabajos en la tarde, poco antes de terminar el horario normal, y eso obliga a quedarse más tiempo trabajando.	Establecer que la hora de salida se respeta 100%	31.mayo.2022	Fernando Isla	Dirección General



# ¿Cuáles son las responsabilidades en la intervención?



Plan de intervención

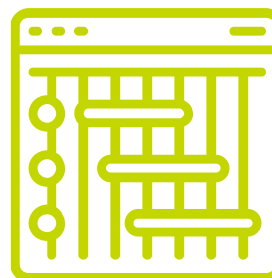
- Puesta en marcha
- Control
- Seguimiento



Esto debe considerarse en acuerdos de CdA, los cuales deben:

- Ser explícitos
- Quedar registrados en las actas que serán también parte de la Bitácora

Generar una nueva carta Gantt



Servirá para monitorear el avance y cumplimiento del plan

Etapas de implementación de medidas

**Una vez firmada por todos los actores la Matriz de Diseño de Intervención, esta será la prescripción de medidas fiscalizable y obligatoria. Es relevante que se incorporen medidas que estén enfocadas al origen del riesgo y que puedan ser realizadas por la empresa en los tiempos convenidos (corto, mediano o largo plazo).**



6

# Monitoreo de Medidas



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

# ¿Qué se debe hacer en el proceso de verificación y control?

CdeA



Asignan



Personas específicas

Monitorear las medidas

Herramientas monitoreo



- Cuestionarios
- Focus Group
- Entrevistas con actores clave
- Reuniones con área en nivel de riesgo

7

# Reevaluación



*Inspirando y formando  
a generaciones.*

# Puntajes, nivel de riesgo y plazos

PUNTAJE OBTENIDO POR CT	ESTADO DE RIESGO	PLAZO REEVALUACIÓN
De -24 a + 1	Riesgo Bajo	2 años
De +2 a +12	Riesgo Medio	
De +13 a +24	Riesgo Alto	





# PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

“Es una iniciativa para dar cumplimiento al Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud”