

# Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

/ LIBRO IV. PRESTACIONES PREVENTIVAS / TÍTULO II. Responsabilidades y obligaciones de los organismos administradores / F. Evaluación ambiental y de salud / CAPÍTULO III. Evaluación de riesgo psicosocial laboral

## CAPÍTULO III. Evaluación de riesgo psicosocial laboral

### 1. Antecedentes generales

Los factores de riesgo psicosocial laboral poseen el potencial de generar enfermedades de salud mental e incluso somática en los trabajadores.

Son variados los instrumentos de medición de Riesgo Psicosocial Laboral -RPSL- desarrollados a nivel mundial con metodologías reconocidas, encontrándose validado en Chile el cuestionario SUSESO/ISTAS21.

En concordancia con lo anterior, el objetivo del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo -en adelante "el Protocolo"- establecido por el Ministerio de Salud, es identificar la presencia y nivel de exposición a RPSL de los trabajadores en las entidades empleadoras, lo que determina el ingreso al programa de vigilancia del organismo administrador al que se encuentre adherida o afiliada.

Es el empleador quien debe realizar la identificación y evaluación del riesgo utilizando la versión breve o completa del cuestionario SUSESO/ISTAS 21. Este instrumento permite evaluar el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo y determinar, de acuerdo a lo indicado en el Protocolo, si la organización ingresa al programa de vigilancia de su organismo administrador.

El objetivo último de la medición de la exposición a RPSL, es caracterizar estos riesgos en el lugar de trabajo y así implementar medidas correctivas que conduzcan a disminuir la incidencia y prevalencia de las enfermedades profesionales de los trabajadores.

### 2. Acerca del cuestionario SUSESO/ISTAS21

El cuestionario SUSESO/ISTAS21 es la versión validada en Chile, por la Superintendencia de Seguridad Social, de la edición en castellano del Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Es un instrumento de medición del Riesgo Psicosocial Laboral (RPSL) que debe ser aplicado con una metodología participativa, resguardando el anonimato, confidencialidad y respeto a los derechos de los trabajadores.

En Chile se validaron dos versiones:

- El cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa, corresponde a la versión íntegra de este instrumento. Está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición y caracterización del RPSL, con el fin de establecer el nivel de RPSL, diseñar intervenciones, investigación y vigilancia epidemiológica.
- El cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve, corresponde a la versión abreviada del instrumento. Está construido para ser aplicado principalmente como tamizaje, establecer el nivel de RPSL y diseñar intervenciones.

Ambas versiones han sido actualizadas y están contenidas en el Manual de uso vigente, que se adjunta en el Anexo N°4 "Manual del Método Cuestionario SUSESO/ISTAS 21".

La aplicación del instrumento debe ser el resultado de un proceso de consenso entre las partes involucradas en la prevención de riesgos de cada lugar de trabajo, es decir, los representantes del empleador y de los trabajadores. La falta de acuerdo entre los actores involucrados impide que los resultados del cuestionario sean utilizados como medición válida de riesgo, de modo que si se produjera esta situación debe quedar registrada por escrito con sus fundamentos por parte del empleador.

Según lo establecido en el Protocolo, medir los RPSL es obligatorio para todo tipo de organización, por lo que el instrumento de evaluación tendrá que abarcar a todos los trabajadores que prestan servicios en un mismo lugar de trabajo (recinto, empresa, faena, sucursal o agencia). La denominación "lugar de trabajo" será considerada equivalente a "centro de trabajo".

Los detalles con respecto a la metodología, condiciones de uso y fórmulas para realizar el cálculo del nivel de riesgo, se encuentran establecidos en el Manual contenido en el Anexo N°4 "Manual del Método Cuestionario SUSESO/ISTAS 21".

### 3. Instrucciones a los organismos administradores y administradores delegados sobre el uso del cuestionario SUSESO/ISTAS21

a) Con el objetivo que los centros de trabajo apliquen correctamente el cuestionario, los organismos administradores deberán:

- i) Capacitar a todos sus profesionales que prestan asistencia técnica en el programa de vigilancia de RPSL, mediante un curso de al menos 16 horas de duración sobre el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y la metodología SUSESO/ISTAS21. Se debe mantener un registro de todos los profesionales capacitados, el que debe ser informado a la Superintendencia de Seguridad Social.
  - ii) Presentar a la Superintendencia de Seguridad Social una propuesta de capacitación para dar cumplimiento al punto precedente.
  - iii) Promover y difundir tanto el Manual de uso vigente del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, como las presentes instrucciones, entre sus entidades empleadoras adherentes o afiliadas. Se deberá mantener un sistema de registro de las empresas efectivamente contactadas -en qué consistió la acción de difusión y/o cómo se informó-, que deberá estar a disposición de la Superintendencia de Seguridad Social.
  - iv) Realizar capacitaciones sobre los factores de RPSL entre sus empresas adherentes o afiliadas, de acuerdo a lo instruido en el plan anual de prevención.
  - v) Contar con una plataforma electrónica para la aplicación del cuestionario versión breve y el análisis de resultados, la que será sometida a una revisión por parte de la Superintendencia de Seguridad Social que definirá criterios para verificar su correcto funcionamiento. Se excluye de esta obligación a las empresas con administración delegada.
  - vi) Disponer del material gráfico necesario (impreso y/o virtual) para que los centros de trabajo puedan realizar la campaña de sensibilización y difusión que contempla la metodología, así como un modelo de bitácora para que los centros de trabajo puedan registrar las acciones efectuadas en el cumplimiento de la metodología SUSESO/ISTAS21.
  - vii) Entregar orientaciones generales para el diseño de medidas preventivas, de acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los centros de trabajo.
  - viii) Gestionar la habilitación de la plataforma electrónica del cuestionario versión completa que dispone la Superintendencia de Seguridad Social, de acuerdo a lo indicado en el numeral iii), de la letra c) siguiente, para aquellas entidades empleadoras que por iniciativa propia deseen usar la versión completa del instrumento. Asimismo, el organismo administrador deberá informar oportunamente a las entidades empleadoras que en estos casos siempre deberá utilizarse la plataforma de la Superintendencia de Seguridad Social.
- b) En aquellos centros de trabajo que hayan obtenido nivel de "riesgo medio", los organismos administradores deben prescribir medidas preventivas generales e instruir acciones específicas para las unidades de análisis que, dentro del centro de trabajo, hayan obtenido "riesgo alto".
- c) Con el fin de incorporar a sus programas de vigilancia a los centros de trabajo que hayan obtenido un nivel de "riesgo alto" con la versión breve del cuestionario, los organismos administradores de la Ley N°16.744 deberán:

- i) Guiar el proceso de aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión completa, cumpliendo con la metodología SUSESO/ISTAS21 descrita en el Manual de uso vigente, contenido en el Anexo N°4 "Manual del método Cuestionario SUSESO/ISTAS21".
- ii) Capacitar sobre la metodología SUSESO/ISTAS21 mediante cursos a los integrantes del comité de aplicación del centro de trabajo. Para fines de reportar en los sistemas de información vigente, dichos cursos deberán tener una denominación única tanto en el nombre de la capacitación como en el código de la capacitación.
- iii) Utilizar la plataforma electrónica del cuestionario versión completa que dispone la Superintendencia de Seguridad Social y gestionar su habilitación para el correcto uso de la misma, realizando el siguiente procedimiento general:
  - Enviar la "solicitud de cuestionario SUSESO/ISTAS21" mediante el documento electrónico descrito en el Anexo N°5 "Documento electrónico de habilitación del cuestionario SUSESO/ISTAS21", a través del Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISESAT), en los plazos descritos en el numeral iv) siguiente.
  - En un plazo de dos días hábiles y, en base a la solicitud enviada y previa validación, se habilitará el proceso en el sistema SUSESO/ISTAS21, en los términos requeridos y retornará un correo electrónico con las credenciales de acceso al responsable del organismo administrador a cargo del proceso de ese centro de trabajo.

Corresponde al organismo administrador orientar al centro de trabajo en la administración de las credenciales de acceso y la forma de su distribución.

El sistema notificará al responsable del centro de trabajo y al responsable empresa, que las credenciales de acceso ya se encuentran generadas y entregadas al organismo administrador.

- Los organismos administradores serán los responsables de centralizar las inquietudes, incidencias o modificaciones en la plataforma SUSESO/ISTAS21 tales como: prórrogas, suspensiones, aumento o disminución de la cantidad de evaluados o modificación de algún antecedente, mediante la funcionalidad de "Reemplazo", de acuerdo a lo instruido en el Anexo N°5 "Documento Electrónico de Habilitación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21",

el que debe enviarse antes que el cuestionario comience a ser respondido por los trabajadores.

- iv) Desde que el organismo administrador toma conocimiento del nivel de "riesgo alto", éste tiene un mes como plazo máximo para iniciar las gestiones descritas en el punto iii) precedente. Para la habilitación de la plataforma electrónica debe haberse cumplido con las etapas previas que contempla la metodología SUSESO/ISTAS21. El término de la aplicación del cuestionario no podrá sobrepasar 3 meses contados desde que el organismo administrador tomó conocimiento de la condición de "riesgo alto" del centro de trabajo.
  - v) Dar respuesta en primera instancia a las dudas y consultas de las empresas u organizaciones con respecto al uso de la plataforma SUSESO/ISTAS21 para la aplicación de la versión completa del cuestionario.
  - vi) Asesorar al comité de aplicación para la interpretación de los resultados.
  - vii) El centro de trabajo podrá salir del programa de vigilancia de su organismo administrador, cuando obtenga nivel de "riesgo medio" o "bajo" como resultado de la aplicación de la versión completa del cuestionario, en cuyo caso el organismo administrador deberá recomendar o prescribir medidas de acuerdo a lo establecido para cada nivel de riesgo en el Protocolo vigente. Si el centro de trabajo obtiene en esta evaluación nivel de "riesgo alto", el organismo administrador deberá cumplir con lo descrito en la letra d) siguiente.
- d) Con el fin de incorporar a sus programas de vigilancia a los centros de trabajo que utilizaron por iniciativa propia la versión completa del cuestionario y obtuvieron nivel de "riesgo alto", los organismos administradores de la Ley N°16.744 deberán:
- i) Conducir los procesos de análisis grupal de acuerdo a la metodología SUSESO/ISTAS21 descritas en el manual de uso vigente.
  - ii) Orientar el diseño de las intervenciones y prescribir las medidas correctivas a partir de los resultados de los análisis grupales y de lo acordado por el comité de aplicación.
  - iii) Monitorear el estado de avance de las medidas prescritas en el mes 12 contado desde la fecha en que el organismo administrador tomó conocimiento del "riesgo alto".
  - iv) Una vez vencido el plazo para la implementación de las medidas prescritas (mes 20 contado desde la fecha en que el organismo administrador tomó conocimiento del riesgo alto), verificar que el empleador dio cumplimiento a ellas y, en caso negativo, informar a la Inspección del Trabajo y a la autoridad sanitaria competente, además de proceder de acuerdo a lo descrito en el artículo 68 de la Ley N°16.744.
  - v) Guiar el proceso de reevaluación con la versión completa del cuestionario, respetando los tiempos indicados en el Protocolo.
  - vi) El centro de trabajo podrá salir del programa de vigilancia de su organismo administrador cuando en la reevaluación con la versión completa del cuestionario no obtenga un nivel de riesgo alto, en cuyo caso el organismo administrador deberá recomendar o prescribir medidas de acuerdo a lo establecido en el Protocolo vigente para cada nivel de riesgo.
- e) Con respecto a los lugares de trabajo que hayan presentado un caso de patología de salud mental de origen profesional, a fin de ser incorporados al programa de vigilancia, los organismos administradores de la Ley N°16.744 deberán:
- i) Aplicar la versión completa del instrumento, independiente del número de trabajadores del lugar de trabajo, y cumplir con las acciones indicadas en los numerales i, ii, iii, v, vi y vii de la letra c) precedente.
  - ii) Las gestiones indicadas en el numeral iii) de la letra c) precedente, deben ser iniciadas dentro del plazo de 1 mes desde la calificación del caso como de origen laboral por parte del organismo administrador o desde que el organismo administrador haya recibido dicha resolución de la Superintendencia de Seguridad Social. El término de la aplicación del cuestionario no podrá sobrepasar los 3 meses contados desde la calificación de la patología de salud mental de origen profesional.
  - iii) En estos casos, el análisis y diseño de las intervenciones deben tener en cuenta los hallazgos del estudio de puesto de trabajo para patología de salud mental realizado durante la calificación del origen de la enfermedad, resguardando la confidencialidad de los datos del trabajador evaluado. Para esto es indispensable la coordinación entre el equipo de prevención a cargo de aplicar el cuestionario SUSESO/ISTAS21 y el equipo a cargo del estudio de puesto de trabajo.
  - iv) En los centros de trabajo que cuenten con más de 100 trabajadores, la aplicación de la versión completa debe ser realizada en la o las unidades de análisis (unidad de vigilancia) en las que el trabajador estuvo expuesto al riesgo. Cuando el lugar de trabajo cuente con un número de trabajadores igual o inferior a 100, la versión completa del cuestionario se debe aplicar a todo el centro de trabajo.
  - v) En el caso que el centro de trabajo cuente con una evaluación de RPSL realizada con la versión completa del cuestionario y haya transcurrido menos de un año desde el término de la aplicación, el organismo administrador deberá verificar el correcto cumplimiento de la metodología SUSESO/ISTAS21. En este caso, la verificación del cumplimiento de las medidas recomendadas o prescritas, según corresponda, deberá realizarse en el mes de inicio del proceso de reevaluación.
  - vi) Generar, en todos los casos, un programa de retorno al lugar de trabajo para el trabajador que haya sido calificado

con una patología de salud mental de origen profesional.

- f) Con respecto a los centros de trabajo que hayan presentado "riesgo alto" o presentado un caso de patología de salud mental de origen laboral, y que habiendo realizado todas las gestiones posibles para que el centro de trabajo utilice la plataforma electrónica del cuestionario SUSESO/ISTAS21, aun persista la imposibilidad de su uso, los organismos administradores de la Ley N°16.744 deberán:
- i) Guiar el proceso de aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión completa, de acuerdo a lo indicado en las letras c) y d) precedentes, según corresponda, contemplando las particularidades de su aplicación en papel, descritas en el manual de uso vigente.
  - ii) Instruir al centro de trabajo para la digitación de los cuestionarios en la plataforma o para la transcripción del resultado del cuestionario sobre una planilla electrónica que posea un formato idéntico al que exige la plataforma SUSESO/ISTAS21, y realizar la verificación de su correcto traspaso.
- g) En los casos de centros de trabajo que por reevaluación deban comparar sus actuales resultados con los niveles de riesgo del Protocolo del año 2013, los organismos responsables deberán guiarse por las siguientes pautas:
- i) Las condiciones "sin riesgo" y "riesgo bajo" definidas por el protocolo anterior y por las instrucciones correspondientes de la Superintendencia de Seguridad Social, serán equivalentes al nivel de "riesgo bajo" definido por el protocolo año 2017 de riesgos psicosociales aprobado por el Ministerio de Salud.
  - ii) Las condiciones de "riesgo medio" y "riesgo alto nivel 1" definidas por el Protocolo año 2013 y por las instrucciones correspondientes de la referida Superintendencia, deberán ser recalculadas por los organismos responsables en base a las prevalencias de los niveles de riesgo del lugar de trabajo, tal como se especifica en el Protocolo año 2017.
  - iii) La condición "riesgo alto nivel 2" definida por el Protocolo año 2013 será equivalente al nivel de "riesgo medio" definido por el Protocolo año 2017.
  - iv) La condición "riesgo alto nivel 3" definida por el Protocolo año 2013 deberá ser recalculada por los organismos responsables en base a las prevalencias de los niveles de riesgo del centro de trabajo, tal como se especifica en el Protocolo año 2017.

El resultado del recálculo de la condición anterior deberá ser consignado en un certificado que emitirá el organismo administrador responsable y que colocará a disposición del centro de trabajo, documento en el que identificará al centro de trabajo con la razón social de la empresa, la dirección específica del centro de trabajo, la fecha del término de la medición anterior, la nueva calificación de nivel de riesgo y la fecha de esta nueva calificación. Las acciones que se desprendan de esta nueva calificación serán las consideradas en el Protocolo año 2017 del Ministerio de Salud.

- h) Los resultados de las mediciones de riesgo psicosocial en los centros de trabajo que hayan cerrado su periodo de aplicación del cuestionario con fecha 10 de noviembre de 2017 o posterior, deberán ajustarse a los niveles de riesgo establecidos en el Protocolo año 2017. En el caso que el organismo administrador no haya actualizado su plataforma electrónica de la versión breve del cuestionario a los niveles de riesgo definidos por el Protocolo año 2017, deberá emitir un certificado que identifique al centro de trabajo con la razón social de la empresa, la dirección específica del centro de trabajo, la actual calificación de nivel de riesgo y la fecha de esta calificación. Este certificado deberá quedar a disposición del lugar de trabajo junto con el informe completo emitido automáticamente por la plataforma respectiva.

#### 4. Remisión de resultados de cuestionario e informes por parte de los organismos administradores a la Superintendencia de Seguridad Social

Los organismos administradores deben remitir en los primeros 15 días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre, al correo electrónico [susesoistas21@suseso.cl](mailto:susesoistas21@suseso.cl) las bases de datos de los resultados de las aplicaciones del cuestionario versión breve de todos los lugares de trabajo que finalizaron evaluación en el trimestre anterior, según el formato establecido en el Anexo N°6 "Planilla resultados aplicaciones cuestionario SUSESO/ISTAS21, versión breve".

Adicionalmente, cada organismo administrador debe enviar un resumen ejecutivo anual a más tardar el 31 de marzo del año siguiente, en formato establecido en el Anexo N°7 "Formato Resumen Ejecutivo anual".

#### 5. Difusión

Los organismos administradores deberán informar a sus empleadores adheridos o afiliados lo establecido en el presente Capítulo como parte de la oferta de prestaciones preventivas del Seguro Social de la Ley 16.744.

---