SUSESO
Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Gobierno de Chile

GUÍA METODOLÓGICA SISTEMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO LABORAL

Etapa 1
Capítulo Riesgos Psicosociales Laborales

Versión Actualizada

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. ANTECEDENTES 3

2. SISTEMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO LABORAL 4

3. ETAPA 1 6

3.1 Objetivo 1 6

3.1.2 Requisito técnico 1 (E1O1RT1). 7

3.1.2 Requisito técnico 2 (E1O1RT2). 8

3.1.3 Requisito técnico 3 (E1O1RT3). 10

3.1.4 Requisito técnico 4 (E1O1RT4). 13

1 ANTECEDENTES

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

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

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

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

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

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

2 SISTEMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO LABORAL

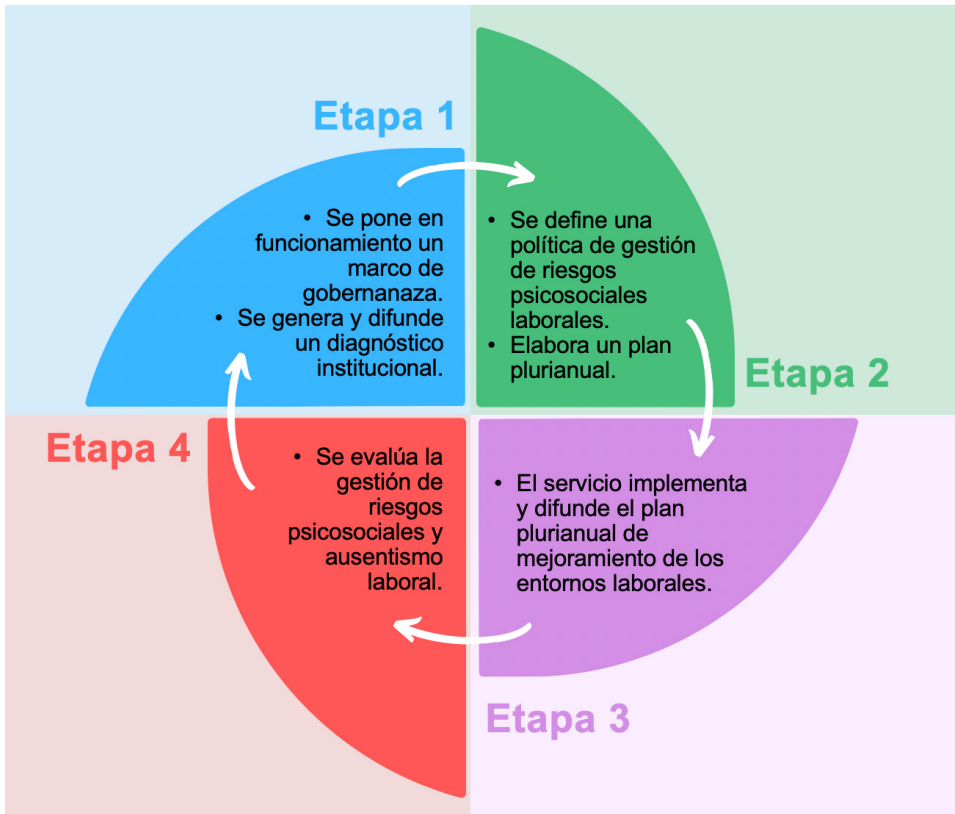
Objetivo del Sistema:

Generar entornos de trabajo psicológicamente saludables en los servicios públicos a través de una gestión efectiva de los riesgos psicosociales en el trabajo y del ausentismo laboral.

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.



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) para el año 2026, a los servicios que comprometen este sistema y complementariamente entrega recomendaciones sobre la implementación y los medios de verificación asociados a los requisitos técnicos del Sistema de Gestión.

Figura N°2 : Secuencia cronológica de implementación del sistema de gestión Etapa 1 a Etapa 4.



Para la implementación del sistema de gestión, se pone a disposición la presente guía metodológica (versión 1), con el propósito de informar a los servicios los contenidos del sistema, sus etapas, objetivos y requisitos técnicos (RT) en los elementos propios de la gestión de riesgos psicosociales laborales (Ver figura N°2).

Es importante señalar que, la Red de Expertos(as) pondrá a disposición de las instituciones una plataforma para la entrega de medios de verificación (https://pmg.suseso.gob.cl), la cual contempla la carga de archivos y formularios asociados a los distintos medios de verificación que son completados en la misma herramienta. La carga y reporte debe realizarse únicamente a través de dicha plataforma, y enviarse por parte del encargado del sistema, con plazo máximo hasta el 31 de diciembre del 2026.

En relación con la materia de ausentismo laboral, esta guía no desarrolla instrucciones metodológicas específicas. Dichos contenidos serán abordados a través de documentos complementarios elaborados por las instituciones competentes. En particular, el Subdepartamento de Estadísticas de la Dirección de Presupuestos (DIPRES) ha emitido una nota técnica asociada al requisito técnico N° 7, referida al reporte de ausentismo laboral. Asimismo, la Dirección Nacional del Servicio Civil publicó una nota técnica específica, en la cual se desarrolla el requisito técnico N.° 8, relativo al diagnóstico institucional en esta materia (capítulo 2 del diagnóstico institucional). En consecuencia, para una mejor comprensión de estos objetivos y requisito técnicos, los servicios deberán remitirse a dichos documentos.

3 ETAPA 1

Tabla 1: Etapa 1 - objetivos 1 y 2 del sistema de riesgos psicosociales y ausentismo laboral.

Etapa	Objetivo(s)
Etapa 1 (E1	Objetivo 1 (E101) La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.
	Objetivo 2 (E102) El servicio genera y difunde un diagnóstico institucional que incluye los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, de manera participativa, y el ausentismo laboral.

3.1 OBJETIVO 1:

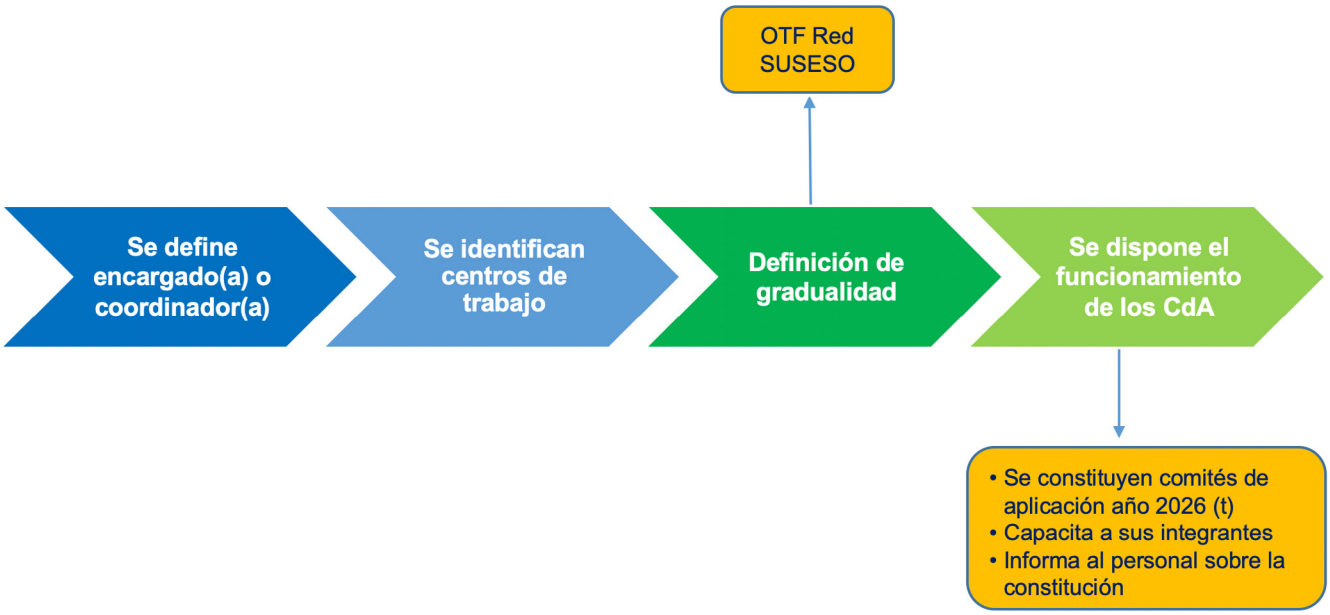
La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.

La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la designación de un encargado(a) del sistema (RT1), la definición o actualización de los centros de trabajo (RT2), la definición del alcance de centros de trabajo a evaluar (RT3) y el funcionamiento los Comités de Aplicación (RT4) (Ver figura N°3).

El propósito fundamental de este marco de gobernanza es dirigir la implementación progresiva del sistema de gestión en el servicio, asegurando que su adopción se realice de manera estructurada y sostenible. Este esquema busca integrar los procesos técnicos del sistema de gestión con el método de aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, promoviendo una cultura organizacional basada en la integridad y el trabajo en equipo.

Asimismo, su puesta en funcionamiento define las responsabilidades, estableciendo los canales de comunicación y seguimiento necesarios para la toma de decisiones estratégicas.

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



3.1.2 Requisito técnico 1 (E101RT1).

Cuadro 1: Medios de Verificación E101RT1 Designación encargado(a) del sistema.

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT1: El(la) jefe(a) de servicio, mediante resolución, nombra a un(a) funcionario(a) del equipo directivo o jefatura, como encargado(a) o coordinador(a) del sistema de riesgos psicosociales y ausentismo laboral.	• Resolución exenta que designa al(la) encargado(a) o coordinador(a) del sistema de riesgos psicosociales y ausentismo laboral, incluyendo al menos los siguientes aspectos: - Nombre y cargo del(la) funcionario(a) designado(a) por el jefe de servicio. - La resolución deberá ser formalizada (firmada) por el(la) jefe(a) superior del servicio en el año 2026. Los medios de verificación deberán ser remitidos a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.suseso.cl

Nota

El servicio debe designar a un encargado(a) o coordinador(a) del sistema de gestión Se sugiere que este(a) funcionario(a) tenga una relación directa con las actividades necesarias para la correcta implementación de este sistema.

3.1.2 Requisito técnico 2 (E101RT2).

Cuadro 2: Medios de Verificación E101RT2 Definición o actualización de centros de trabajo.

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT2: El Servicio define o actualiza, si corresponde e informa a la red de expertos(as) SUSESO todos sus centros de trabajo y/o las agrupaciones de centros de trabajo, y/o unidad de análisis si corresponde, incluyendo: • **Nombre del centro de trabajo.** • **Rut del centro de trabajo.** • **Dirección del centro de trabajo.** • **Número total de personas que se desempeñan en el centro de trabajo.** • **Organismo(s) administrador(es) del seguro de la ley N°16.744 al(los) que esté afiliado el centro de trabajo.** • **Fecha de término de la última aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO de los centros de trabajo.**	• Formulario donde se registra la creación o actualización de (los) centros de trabajo del servicio, que debe incorporar: ◦ Nombre del centro de trabajo. ◦ Rut del centro de trabajo. ◦ Dirección del centro de trabajo. Considerando calle, número, comuna y región ◦ Número total de personas que se desempeñan en el centro de trabajo. ◦ Organismo(s) administrador(es) del seguro de la ley N°16.744 al(los) que esté afiliado el servicio y cada uno de los centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo. ◦ Fecha de término de la última aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO de los centros de trabajo. Los medios de verificación deberán ser remitidos a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.suseso.cl

Notas

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud establece que la medición de estos riesgos se realizará con el Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO **(CEAL-SM/SUSESO)**, vigente al momento de la medición, el cual se aplicará en instituciones públicas que tengan 10 funcionarios(as) o más.

La aplicación y medición del cuestionario CEAL-SM/SUSESO se realiza por cada **centro de trabajo** que sea parte del servicio, entendiendo por centro de trabajo al recinto edificado o no (nivel central, oficinas regionales, departamentos provinciales, secretarias regionales, etc.) donde presta servicios de forma permanente o transitoria un(a) funcionario(a), teletrabajador(a) o un grupo de funcionarios(as) ya sea personal a planta o contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la servicio.

1. Identificación de centros de trabajo.

El servicio debe definir e informar a la red de expertos(as) la totalidad de sus centros de trabajo de acuerdo con la definición anterior. Para ello, la identificación de los centros de trabajo debe considerar:

Nombre del centro de trabajo – nombre o abreviatura del servicio – ubicación (comuna o provincia o región)

- **Nombre del centro de trabajo:** corresponde a la denominación asignada al centro de trabajo, la cual debe permitir distinguirlo con certeza y especificar claramente el servicio público al que pertenece. No se aceptan nombres genéricos (como "casa central", "nivel central" o direcciones). El nombre debe seguir la estructura: Nombre del centro de trabajo - nombre o abreviatura del servicio - ubicación (comuna, provincia o región),
- **RUT del centro de trabajo:** Se debe incorporar el RUT del centro de trabajo. Si este es diferente al RUT del nivel central, siempre se prioriza la identificación del centro de trabajo.
- **Dirección del centro de trabajo**: Incorporar dirección con numeración y piso, si corresponde, comuna y región.
- **Número total de personas que se desempeñan en el centro de trabajo:** Corresponde al número total de funcionarios(as) que prestan servicios de manera transitoria o permanente en el centro de trabajo.
- **OA:** Organismo administrador del seguro de la Ley 16.744 al que esta adherido o afiliado el centro de trabajo (ACHS, IST, ISL, MUSEG).
- **Fecha de término de la última aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO:** correspondiente a la última fecha en la cual estuvo disponible el cuestionario para ser contestado, previo al cierre definitivo, considerando inclusive las prórrogas otorgadas. Para identificar este dato se debe revisar el último informe de resultados entregado por la plataforma CEAL-SM/SUSESO.

Atendiendo que una de las condiciones esenciales de uso del cuestionario CEAL-SM/SUSESO es el anonimato y la confidencialidad, las cuales pueden verse comprometidas en centros de trabajo de menos de 10 personas, existe la posibilidad de agrupar centros de trabajo para la medición. Respecto de estas agrupaciones de centros de trabajo, se sugiere aplicar las instrucciones del Manual del método del cuestionario CEAL-SM/SUSESO.

3.1.3 Requisito técnico 3 (E101RT3).

Cuadro 3: Medios de Verificación E101RT3 Alcance de centros de trabajo a evaluar

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT3: El Servicio, previa opinión técnica favorable de la red de expertos(as) SUSESO, define cuáles centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, evaluarán sus riesgos psicosociales dentro del periodo correspondiente, hasta completar la totalidad de centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo.	• Certificado de opinión técnica favorable emitido y cargado por la red de expertos(as) SUSESO en aplicativo web

Notas.

1. Emisión de certificado de opinión técnica.

La opinión técnica será emitida por la red de expertos(as) SUSESO de manera posterior a la revisión de completitud e integridad de los elementos que indica el E101RT2: Definición o actualización de centros de trabajo. Este paso es fundamental para establecer la gradualidad en la evaluación de riesgos psicosociales de los centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo del servicio. Para verificar dicha información, el servicio debe remitir el reporte de centros de trabajo y agrupación de centros de trabajo a través del medio dispuesto por la Red.

Los criterios que tendrá a la vista la Red de Expertos para entregar la Opinión Técnica Favorable serán los siguientes:

- Servicios que medirán todos sus centros de trabajo en el año 2026 (año t).
- Servicios con medición en el año 2025 y que medirán centros de trabajo en el año 2026 (año t-1 y año t).
- Servicios con todos sus centros de trabajo medidos en el año 2025 (año t-1).

La opinión técnica emitida por la Red de Expertos(as) SUSESO podrá ser:

- **Opinión Técnica Favorable (OTF).**

  Certifica que el servicio público cumple con los estándares técnicos establecidos, conforme a los criterios de gradualidad de la evaluación de los riesgos psicosociales en los centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo respectivos.

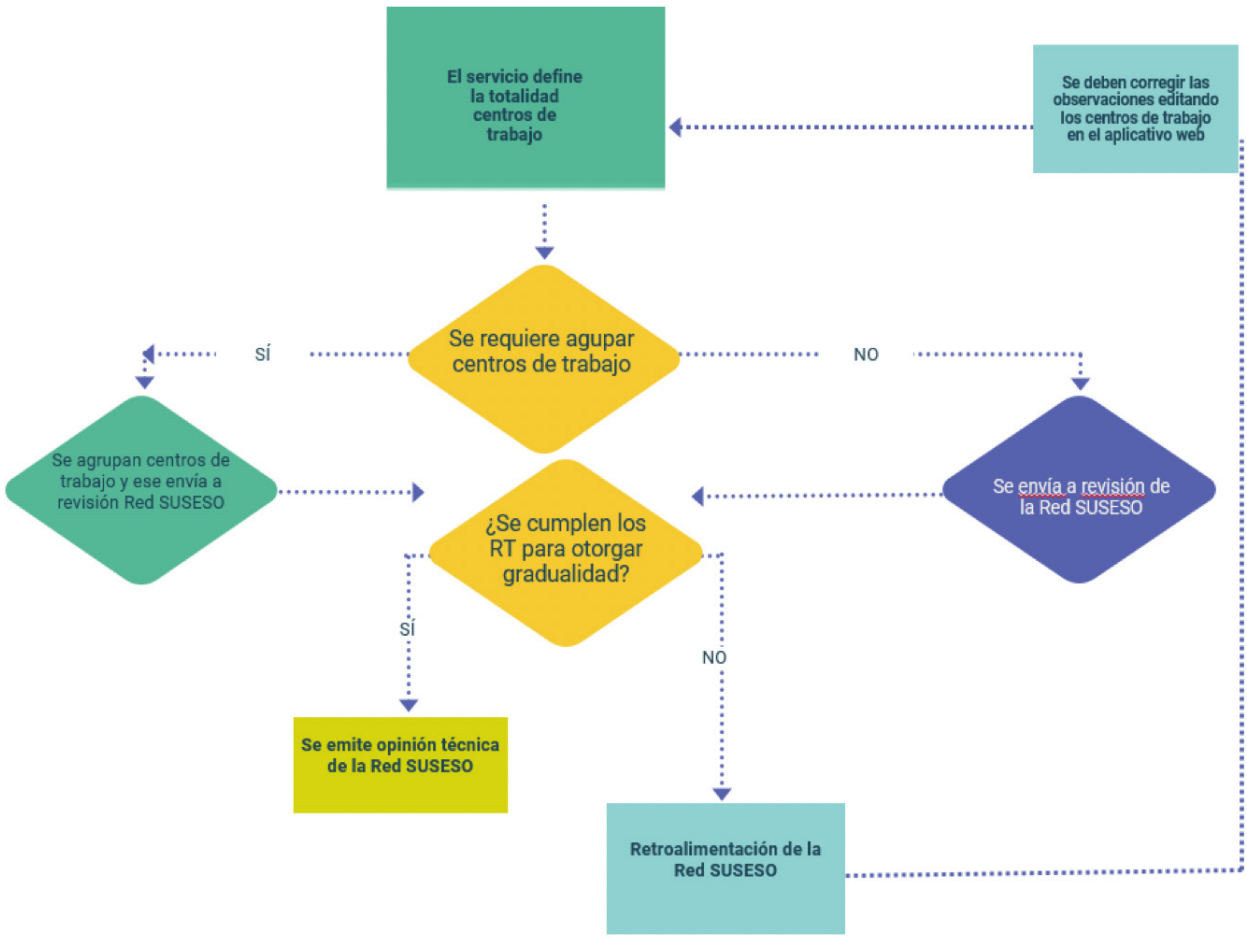
- **Opinión Técnica No Favorable.**

Indica que el servicio no cumple con los criterios de criterios de gradualidad de la evaluación de los riesgos psicosociales en los centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo respectivos.

El servicio es el responsable de cargar completa e inequívocamente el registro total de centros de trabajo, agrupaciones de centros de trabajo y unidades de análisis, en concordancia con la desagregación realizada para el proceso de medición de riesgos psicosociales.

La aprobación y emisión del certificado de opinión técnica favorable respecto de la gradualidad se realizará directamente desde el aplicativo web, conforme al flujo indicado en la Figura N°4:

Figura N°4: Flujo para obtención de opinión técnica de la Red de Expertos(as) SUSESO del E101RT3: Alcance de centros de trabajo a evaluar.



2. Definición del alcance.

Para la definición del alcance del año 2026 (t) y 2027 (t+1) se considerará como principal criterio la **fecha de cierre efectivo** de la última aplicación del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO en el centro de trabajo, así como la fecha en que corresponde su nueva evaluación o reevaluación del cuestionario, respetando lo instruido en el Protocolo de Riesgos Psicosociales Laborales del Ministerio de Salud, según en la cual la evaluación con el cuestionario CEAL-SM/SUSESO no debe superar los dos años desde su última aplicación.

El Servicio, previa opinión técnica favorable de la red de expertos(as) SUSESO, define cuáles centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo evaluarán sus riesgos psicosociales dentro del periodo correspondiente, hasta completar la totalidad de estos. Considerando lo siguiente:

1. La fecha de cierre efectivo del cuestionario CEAL-SM/SUSESO en el centro de trabajo y/o agrupaciones de centros fue entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

2. El centro de trabajo o agrupación de centros de trabajo no cuenta con una aplicación previa de CEAL-SM/SUSESO.

3. Centros de trabajo de reciente creación que cumplan 6 meses de funcionamiento en el servicio entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2026.

4. Los centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo que hayan terminado su proceso de evaluación de riesgos psicosociales entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 serán considerados, por defecto, dentro de la gradualidad de evaluación del año 2027 (t+1). Sin embargo, aquellos que hayan cumplido las prescripciones entregadas por el organismo administrador y deseen adelantar sus procesos de reevaluación podrán hacerlo durante el año 2026.

3.1.4 Requisito técnico 4 (E101RT4).

Cuadro 4: Medios de Verificación E101RT4 Funcionamiento comités de aplicación.

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT4: El servicio dispone el funcionamiento de los Comités de Aplicación de cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centro de trabajo, en que se evaluará el riesgo psicosocial laboral en el año t, considerando lo siguiente: • **Constituye el Comité de Aplicación por resolución del(la) jefe(a) de servicio.** • **Capacita a sus integrantes.** • **Informa sobre la constitución del Comité de Aplicación al personal del centro de trabajo y/o agrupación de centros de trabajo.**	• Resolución exenta que constituye el Comité de Aplicación. • Registro con listado de participantes de la actividad de capacitación (integrantes del CdA). • Registro de evidencia de la información remitida al personal del centro de trabajo sobre la constitución del Comité de Aplicación a través de correo electrónico masivo, boletín institucional, intranet, información en reunión virtual, entre otros; al personal del centro de trabajo y/o agrupación de centros de trabajo. Los medios de verificación deberán ser remitidos a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.suseso.cl

Nota

El servicio debe:

- Constituir el Comité de Aplicación (CdA) de cada centro de trabajo y/o agrupación de centros de trabajo que evaluará sus riesgos psicosociales el año 2026, mediante resolución exenta firmada por el(la) jefe(a) de servicio. Si el servicio cuenta con más de un Comité, estos podrán constituirse mediante una sola resolución exenta.
- Capacitar a los integrantes del Comité.
- Informar sobre la constitución del Comité al personal del centro de trabajo y/o agrupación de centros de trabajo.

Se sugiere: Esta comunicación podrá realizarse a través de correo electrónico, intranet, boletines, entre otros medios, y debe asegurar que todo el personal esté informado de la constitución del Comité. De existir cambios en sus integrantes durante el año 2026 (año t), el servicio deberá informar dicha actualización y guardar registro del personal al cual se informó.

Nota: los centros de trabajo que deban reevaluar el año 2027 (t+1) no deben reportar información alguna respecto de este requisito técnico.

3.2 OBJETIVO 2:

"El servicio genera y difunde un diagnóstico institucional que incluye los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, de manera participativa, y el ausentismo laboral".

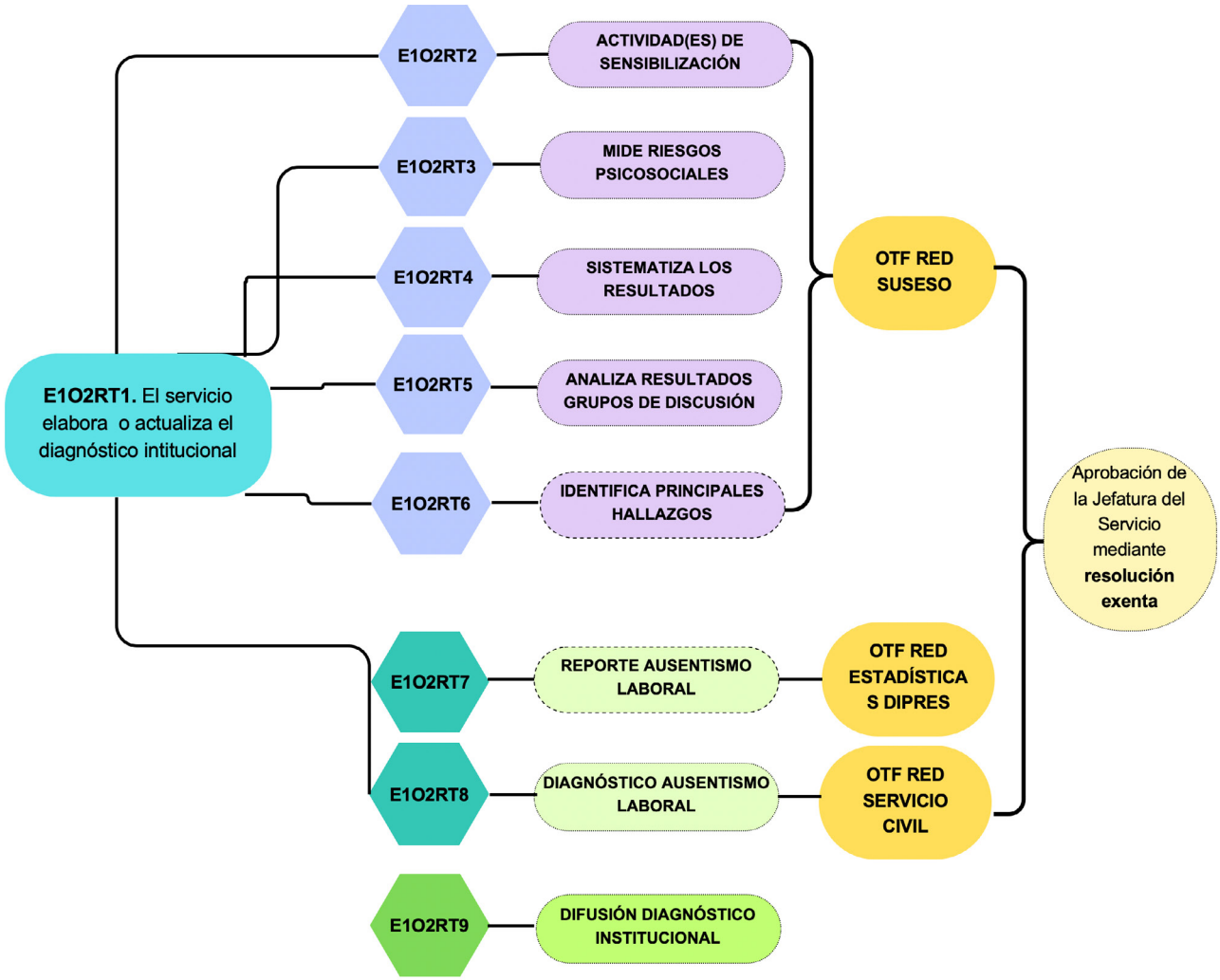
En el Objetivo 2 de la Etapa 1 del sistema de gestión el servicio debe elaborar o actualizar un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales integrando el estado de riesgo identificado en factores protectores y riesgo no óptimo, y los elementos detallados en los requisitos técnicos No. 2 al No. 6 (RT1).

Este proceso inicia con el reporte de las actividades de sensibilización realizadas en los centros de trabajo y/o agrupación(es) a través del(los) Comité(s) de Aplicación, previo a la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO (RT2).

Posteriormente, el servicio informa la medición de los riesgos psicosociales laborales según la metodología definida en el "Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental/SUSESO" vigente (RT3), sistematiza los resultados obtenidos de dicha aplicación (RT4) y conforma grupos de discusión para su análisis (RT5). Con ello, se identifica los principales hallazgos críticos en materia de riesgo psicosocial (RT6).

El diagnóstico institucional en materia de riesgo psicosocial debe ser formalizado mediante resolución exenta, y ser difundido a todo el personal (RT9) considerando los siguientes elementos (Ver Figura N°5).

Figura N° 5: Etapa 1 - Objetivo 2 del Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales y Ausentismo Laboral.



3.2.1 Requisito técnico 1 (E102RT1).

Cuadro 5: Medios de Verificación E102RT1 Elaboración o actualización del diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales.

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT1: El Servicio elabora o actualiza si corresponde el diagnóstico institucional, el que cuenta con la opinión técnica favorable de la red de expertos(as) respectiva y con la aprobación mediante resolución de la jefatura del servicio. Este diagnóstico considera: • **Estado de riesgo, identificando factores protectores (riesgo bajo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto (no óptimo).** • **Al menos los aspectos señalados en los requisitos técnicos N°2 al N°8.**	• Opinión técnica favorable (OTF) de la red de expertos(as) SUSESO, al diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales, que contiene los aspectos señalados en los requisitos técnicos 2 al 6. • Resolución exenta del jefe superior del servicio del diagnóstico institucional el cual debe contener los capítulos de riesgos psicosociales y ausentismo laboral. Los medios de verificación deberán ser puestos a disposición a través del canal habilitado por la Red, disponible en el módulo "Servicio" del sitio web https://pmg.suseso.cl

Una vez obtenida las opiniones técnicas favorables de los capítulos del diagnóstico institucional por la red de expertos(as) SUSESO y la red de expertos(as) Servicio Civil, la resolución exenta debe ser cargada en el aplicativo web del sistema en formato PDF, en el módulo servicio. Dicha resolución debe contener en su estructura el diagnóstico institucional que cuenta con la opinión técnica favorable de ambas redes.

Notas

El diagnóstico institucional en materia de riesgo psicosocial constituye un documento técnico elaborado a partir de un proceso participativo y sistemático de evaluación, con el fin de identificar hallazgos críticos que permitan orientar la gestión de los riesgos psicosociales en el servicio.

Su elaboración permite integrar la información obtenida en los distintos centros de trabajo mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, identificar patrones comunes y disponer de una visión institucional que sirva de base para orientar la gestión del servicio.

Además, al reunir antecedentes provenientes de la sensibilización, la aplicación del cuestionario, la sistematización de resultados y el análisis de dichos resultados en los grupos de discusión, el diagnóstico institucional permite consolidar una mirada estructurada sobre los factores protectores y las dimensiones de riesgo no óptimo presentes en los centros de trabajo y por tanto en el Servicio. Esto favorece una comprensión más integral de las condiciones de trabajo y contribuye a que las decisiones futuras se sustenten en evidencia, coherencia metodológica y participación.

El diagnóstico institucional es relevante, ya que:

- **Orienta la identificación del estado de riesgo de los centros de trabajo:** Al consolidar los resultados obtenidos a nivel de centro de trabajo, agrupación y unidad de análisis, si corresponde, el diagnóstico institucional permite reconocer o distinguir los factores protectores de las dimensiones en riesgo no óptimo y establecer hallazgos con criterio institucional. Esto facilita que las decisiones no se basen únicamente en percepciones aisladas, sino en hallazgos sistematizados y analizados participativamente, lo que fortalece la pertinencia y oportunidad de las medidas de intervención que se adopten.

- **Define un diagnóstico estratégico e institucional:** Al identificar los principales hallazgos, el diagnóstico entrega una base concreta para proyectar acciones de intervención y seguimiento. Su aporte no se limita a describir resultados, sino que permite comprender qué ámbitos requieren atención, cuáles deben mantenerse o reforzarse y cómo la institución puede avanzar hacia entornos laborales más saludables.

Por último, lo siguientes puntos son orientaciones para la implementación de este requisito técnico.

1. Vigencia del diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales.

El servicio debe definir un diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales que esté vigente durante el año t (2026). Este diagnóstico debe incorporar todos los elementos indicados en el punto 2, Contenido del diagnóstico institucional de la presente guía metodológica.

- **Servicios que elaboran su diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales por primera vez:** Aplica a servicios que comprometen hasta la Etapa 1 del sistema en el año 2026 o que no han realizado un diagnóstico institucional previamente. El documento debe incorporar todos los criterios técnicos exigidos (requisitos técnicos No. 2 al No. 6) 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 diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales elaborado y formalizado en el año 2025:** Aplica si no existen nuevas evaluaciones de centros de trabajo en el año 2026 ni cambios en las directrices institucionales. La Red de Expertos(as) dispondrá del diagnóstico institucional elaborado y formalizado en año 2025 en su aplicativo web, con el cual obtendrá el certificado de opinión técnica de la red de expertos(as) SUSESO.

- **Servicios que deben actualizar su diagnóstico institucional elaborado y formalizado en el año 2025:** Aplica si existen nuevas evaluaciones de centros de trabajo en el año 2026 o si se requiere adaptación a nuevas directrices institucionales, debiendo modificarse el documento base y formalizarlo para el año 2026 mediante resolución exenta. El diagnóstico institucional actualizado, debe contar con la opinión técnica de la red de expertos(as) SUSESO.

2. Contenido del diagnóstico institucional en materia de riesgo psicosocial.

El diagnóstico institucional se estructura en dos capítulos:

- **Capítulo 1:** Riesgos psicosociales laborales y,
- **Capítulo 2:** Ausentismo laboral.

Los medios de verificación y las consideraciones de la presente guía metodológica están orientados a dar cumplimiento del capítulo referido al diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales, y que tendrá la opinión técnica de la red de expertos(as) SUSESO.

Figura N° 6: Requisitos técnicos de E102 que componen el diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales laborales.



Uno de los elementos con los que deberá confeccionarse el diagnóstico institucional en materia de riesgo psicosocial laboral es la definición del **estado de riesgo, identificando factores protectores (riesgo bajo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto (riesgo no óptimo)**.

Para ello, el diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales deberá elaborarse a partir de la sistematización de resultados y el análisis de los resultados obtenidos en los grupos de discusión por centro de trabajo y/o unidades de análisis, si corresponde. A partir de este análisis, se podrá determinar la exposición a factores de riesgo psicosocial, identificando factores protectores (riesgo bajo) y dimensiones en riesgo no óptimo (suma de riesgo medio y alto) en el servicio.

Posteriormente, se deberá realizar un análisis de las dimensiones en riesgo no óptimo y las dimensiones identificadas como factor protector por centro de trabajo. Para ello, se identificarán como mínimo tres (3) dimensiones en riesgo no óptimo y una (1) como factor protector - aquellas de mayor prevalencia- que deberán quedar contenidas en este informe a modo de resumen. Este mismo ejercicio deberá realizarse también por unidad de análisis.

Una vez identificados el estado de riesgo (medio y alto), en cada dimensión, y basándose en los resultados de cada grupo de discusión por centro de trabajo, se deberá elaborar un análisis a nivel institucional que contenga el resultado de la dimensión, el hallazgo identificado y su explicación. Asimismo, se deberá realizar un análisis de los factores protectores (riesgo bajo), identificados a nivel institucional.

En resumen, el diagnóstico institucional debe contener los aspectos señalados en los requisitos técnicos del N°2 al N°6 del Objetivo 2, etapa 1 del sistema de gestión:

- **Requisito técnico N°2.** Sensibilización sobre aplicación CEAL-SM/SUSESO.
- **Requisito técnico N°3.** Medición de riesgos psicosociales laborales (CEAL-SM/SUSESO).
- **Requisito técnico N°4.** Sistematización resultados CEAL-SM/SUSESO.
- **Requisito técnico N°5.** Análisis de los resultados de los grupos de discusión constituidos.
- **Requisito técnico N°6.** Identifica principales hallazgos en materia de riesgo psicosocial laboral.

3. Emisión del certificado de opinión técnica del diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales.

El certificado de opinión técnica del diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales, 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, la información contenida en dicho diagnóstico, para su correspondiente revisión.

La red de expertos(as) SUSESO certificará que el diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales contenga lo siguiente:

Cuadro 6: Elementos a considerar para la emisión de la opinión técnica al diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales.

Rúbrica de criterios de evaluación para obtener la opinión técnica favorable (OTF).
1. Estado de riesgo, identificando factores protectores (riesgo bajo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto (no óptimo) del servicio, por dimensión y centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde.
2. Apartado, sección o considerandos que mencione o haga referencia a que el servicio realizó actividades de sensibilización a través de los comités de aplicación, en los centros de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo, que midieron en el año 2026 (año t).
3. Apartado o sección que demuestre que el servicio midió los riesgos psicosociales laborales a través del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, de acuerdo a la gradualidad aprobada para el año 2026.
4. Apartado o sección con la sistematización de los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO.
5. Apartado, sección o considerandos que mencione o haga referencia a que el servicio realizó el análisis de los resultados de los grupos de discusión por cada centro de trabajo, agrupación(es) y/o unidad de análisis, según corresponda.
6. Apartado o sección que identifica los principales hallazgos en materia de riesgo psicosocial laboral por centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y/o unidades de análisis, si corresponde.

4. Gradualidad de la medición de riesgos psicosociales en los centros de trabajo del Servicio.

Para la implementación de los requisitos técnicos N°2 al N°6, que se detallan a continuación, se debe considerar la gradualidad establecida y aprobada por la red de expertos(as) SUSESO, para el año 2026 y 2027, de la siguiente forma:

- **Servicios con todos sus centros de trabajo medidos en el año 2026 (año t).** Se informa las actividades realizadas en el año 2026. Los medios de verificación deben ser reportados a través del aplicativo del sistema.

- **Servicios con centros de trabajo medidos en el año 2025 y 2026 (año t-1 y año t).** Se informa las actividades realizadas el año 2025 y año 2026, para actualizar e incorporar la totalidad de actividades realizadas en los centros de trabajo del servicio. Para ello, el servicio deberá cargar en el aplicativo del sistema sólo los medios de verificación de las actividades realizadas en el año 2026.

- **Los servicios en que todos sus centros de trabajo fueron medidos en el año 2025 (año t-1)**, no requieren cargar nuevamente los medios de verificación en el aplicativo. Esta distinción se realizará en el certificado de opinión técnica favorable del requisito técnico número 3 (E1O1RT3) emitido por parte de la red de expertos(as) en el año 2026.

3.2.2 Requisito técnico 2 (E102RT2).

Cuadro 7: Medios de Verificación E102RT2 Sensibilización sobre aplicación CEAL-SM/SUSESO.

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT2: Realiza actividades de sensibilización, a través de los comités de aplicación, en los centros de trabajo y/o agrupación(es) si corresponde, en los cuales se aplicará el cuestionario CEAL-SM/SUSESO en el año t.	• Respaldo de las actividades realizadas que puede incluir: correos electrónicos, cápsulas informativas, información por reunión virtual, u otros. Estos medios de verificación deberán estar en custodia en el servicio, lo cual podrá ser solicitado en el proceso de eva-

Notas

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

El servicio debe realizar actividades de sensibilización por centro de trabajo y/o agrupación de centros de trabajo a evaluarse en el año 2026 (t).

Para la realización de actividades de sensibilización se deberá seguir la metodología definida para la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental / SUSESO (CEAL-SM/SUSESO), establecido en el documento Manual del método del cuestionario CEAL-SM/SUSESO (2da. versión, 2023).

3.2.3 Requisito técnico 3 (E102RT3).

Cuadro 8: Medios de Verificación E102RT3 Medición de riesgos psicosociales laborales (CEAL-SM/SUSESO).

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT3: Mide los riesgos psicosociales laborales según la metodología definida en el "Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales – Salud Mental/SUSESO (CEAL-SM/SUSESO)" vigente al momento de la aplicación, completando dicho cuestionario mediante la plataforma CEAL-SM/SUSESO para cada uno de los centros de trabajo y/o agrupación(es) del alcance aprobado para el año t.	• Informe de resultados del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, aplicado en el año 2026 (t). Los medios de verificación deberán ser remitidos a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: https://pmg.suseso.cl módulo servicio.

Notas

Para la medición los riesgos psicosociales laborales se deberá seguir la metodología definida para la aplicación del cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental / SUSESO (CEAL-SM/SUSESO), establecido en el documento Manual del método del cuestionario CEAL-SM/SUSESO (2da. versión, 2023)

La aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO se realizará a través de la plataforma electrónica del cuestionario. De considerar el Comité de Aplicación (CdA) la utilización del formato impreso debe recordarse que el Protocolo del MINSAL obliga a traspasar la información recogida en los formularios en papel a la plataforma digital de SUSESO, siendo esta acción responsabilidad del empleador.

Activación de plataforma CEAL-SM/SUSESO.

El formato digital del cuestionario está disponible a través de los servidores de la plataforma CEAL-SM/SUSESO de la Superintendencia de Seguridad Social, lo que facilita el proceso de aplicación del cuestionario al permitir llevar un control del avance en el centro de trabajo.

Finalmente, para reportar el medio de verificación respecto de la medición de los riesgos psicosociales laborales según la metodología CEAL-SM/SUSESO vigente al momento de la aplicación, se deberá considerar la gradualidad aprobada en la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, **definida en el punto 4. Gradualidad de la medición de riesgos psicosociales en los centros de trabajo del Servicio**.

3.2.4 Requisito técnico 4 (E102RT4).

Cuadro 9: Medios de Verificación E102RT4 Sistematización resultados CEAL-SM/SUSESO.

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT4: Sistematiza los resultados de la aplicación del cuestionario, a partir de la información generada en la plataforma CEAL-SM/SUSESO, por centro de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo y unidad de análisis, si corresponde, y a nivel de Servicio, considerando al menos la identificación de los factores protectores (bajo riesgo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto (no óptimo) por dimensión y centro de trabajo, agrupación(es) de centro de trabajo y unidades de análisis, si corresponde.	• El medio de verificación de este requisito técnico será la sección/apartado del diagnóstico institucional (RT1), en materia de riesgos psicosociales que contenga la sistematización de los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO. .

Notas

La sistematización de los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO deberá formar parte del diagnóstico institucional en materia de riesgos psicosociales.

1. Análisis del riesgo por centro de trabajo

A partir de los resultados por centro de trabajo, es posible obtener una comprensión más detallada de lo que ocurre en cada uno de ellos, considerando las distintas dimensiones y unidades de análisis. El informe de resultados del cuestionario entrega los porcentajes de funcionarios(as) que se ubican en cada nivel de riesgo (bajo, medio y alto) por dimensión.

El análisis debe realizarse para cada dimensión, desagregando por centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y unidades de análisis (cuando corresponda). A partir de dichos porcentajes, se debe identificar:

- **Riesgo no óptimo:** la suma de los porcentajes de funcionarios(as) en riesgo medio y alto.
- **Factor protector:** el porcentaje de funcionarios(as) en riesgo bajo.

2. El análisis a nivel de servicio.

Para realizar un análisis y una evaluación a nivel de servicio, se requiere, en primera instancia, recopilar y sistematizar la información de los centros de trabajo, agrupaciones de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde por dimensión.

Con estos datos sistematizados es posible contar con un panorama del estado de riesgo del servicio.

Para ello, es necesario diferenciar dos casos: instituciones con un solo centro de trabajo o agrupación, e instituciones con múltiples centros de trabajo o agrupaciones.

a) Institución con un solo centro de trabajo o agrupación.

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

Para sistematizar los datos se debe indicar claramente el nombre del único centro de trabajo o los nombres de cada centro de trabajo que compone una agrupación. De manera posterior, se deben indicar por dimensión los estados de riesgo no óptimo (suma de estado de riesgo medio y alto) y factor protector (riesgo bajo) de cada una de ellas, pudiendo incorporar la dimensión GHQ (salud mental) en este análisis. Una vez listado lo anterior, se podrá determinar si la dimensión es protectora o se encuentra en riesgo no óptimo.

Al realizarse el análisis de los datos a nivel de centro de trabajo y/o agrupación de centros de trabajo, se deberá hacer el mismo procedimiento por cada unidad de análisis que el Comité de Aplicación haya definido en el mantenedor de unidad de análisis de la plataforma CEAL-SM/SUSESO, y que el servicio haya reportado a la red de expertos(as) SUSESO.

Es recomendable poner en orden decreciente las tres (3) primeras dimensiones en riesgo no óptimo y las tres (3) primeras dimensiones como factores protectores, (es decir, que sobrepasan el 50% de porcentaje de trabajadores en color verde), sin perjuicio de que se deben identificar la totalidad de dimensiones.

La red de expertos(as) SUSESO dispondrá de un archivo en formato Excel de apoyo, el que podrá utilizarse por los servicios para comprender la manera de realizar la sistematización de resultados, disponible para descarga a través de la página oficial de SUSESO en: https://www.suseso.gob.cl/606/w3-article-778.html

b) Institución con múltiples centros de trabajo o agrupaciones.

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

La sistematización de resultados recopilará las dimensiones con mayor prevalencia de respuestas en riesgo no óptimo (suma de porcentaje medio y alto) y las dimensiones que actúen como factores protectores.

La red de expertos(as) SUSESO dispondrá de un archivo en formato Excel de apoyo, el que podrá utilizarse por los servicios para comprender la manera de realizar la sistematización de resultados, disponible para descarga a través de la página oficial de SUSESO en: https://www.suseso.gob.cl/606/w3-article-778.html

En el caso de las unidades de análisis, se recomienda realizar un trabajo unificado a nivel institucional para poder identificar, por ejemplo; diferentes ocupaciones y verificar la dimensión con mayor prevalencia en riesgo no óptimo o en riesgo bajo. A partir de dicha información, se podrá analizar internamente cada unidad de análisis por dimensión.

Este análisis debe realizarlo cada servicio tanto con un centro de trabajo o varios centros de trabajo, agrupación de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde.

Para reportar el medio de verificación respecto la sistematización de resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, se deberá considerar la gradualidad aprobada.

3.2.5 Requisito técnico 5 (E102RT5).

Cuadro 10: Medios de Verificación E102RT5 Análisis de los resultados de los grupos de discusión constituidos.

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT5: Analiza los resultados de los grupos de discusión constituidos, por cada centro de trabajo y/o agrupación(es) y/o por unidad de análisis, si corresponde.	• El medio de verificación de este requisito técnico corresponderá a la sección/apartado del diagnóstico institucional (RT 1), en materia de riesgos psicosociales que contenga el análisis de los resultados de los grupos de discusión realizados por cada centro de trabajo, agrupación(es) y/o unidad de análisis, según corresponda. Los registros que respaldan las actividades de análisis deberán permanecer en custodia del Servicio y podrá ser solicitado durante el proceso de evaluación 2026.

Notas

Un paso relevante en el método de aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, es la difusión y análisis colectivo de los resultados obtenidos. En esta etapa, los miembros del centro de trabajo discuten y ponen en el contexto adecuado los resultados de la medición tanto por centro de trabajo y los resultados obtenidos de la sistematización realizada (E102RT4) a nivel de centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y unidad de análisis, si corresponde.

Los grupos de discusión deben analizar la sistematización de resultados e implementarse en todos los centros de trabajo, agrupaciones de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde, independiente de su estado de riesgo global o el "semáforo" del centro de trabajo.

En las discusiones grupales se debe realizar un resumen de los hallazgos detectados por dimensión en cada centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y/o unidades de análisis, si corresponde, identificando al menos:

a. Dimensiones en riesgo no óptimo por centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde, en concordancia con la sistematización de resultados.

b. Destacar los factores protectores por centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde, identificando elementos positivos a fortalecer.

Respecto al análisis de los grupos de discusión, se deberá considerar la gradualidad para la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, aprobada por la red de expertos(as).

3.2.6 Requisito técnico 6 (E102RT6).

Cuadro 11: Medios de Verificación E102RT6 Identifica principales hallazgos en materia de riesgo psicosocial laboral.

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT6: Identifica los principales hallazgos en materia de riesgo psicosocial laboral por centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde.	• El medio de verificación de este requisito técnico será la sección/apartado del diagnóstico institucional (RT1), en materia de riesgos psicosociales que contenga la identificación de los principales hallazgos en materia de riesgo psicosocial laboral por centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde.

Notas

La identificación de los principales hallazgos por centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde, debe considerar información sistematizada con el fin de determinar cuáles son los principales hallazgos y resultados a nivel de servicio.

Esta sección/apartado del diagnóstico deberá contener, como primer punto, el resumen de resultados por centro de trabajo, para consolidar un resumen a nivel institucional. Como segundo punto, debe incluir la identificación de los estados de riesgo no óptimo (suma de riesgo medio y alto) y los factores protectores (riesgo bajo) por centro de trabajo y unidad de análisis del servicio.

Se deben incorporar los hallazgos de las tres dimensiones con mayor prevalencia en riesgo no óptimo y una dimensión con mayor prevalencia como factor protector, si corresponde, por centro de trabajo, agrupación de centros de trabajo, y de manera separada por unidad de análisis, si corresponde.

La red de expertos(as) SUSESO dispondrá de un archivo de ejemplo, que los servicios podrán utilizar como apoyo para el registro de información, disponible para descarga a través de la página oficial de SUSESO en: PMG/MEI servicios públicos Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales.

Con la información contenida en los apartados de este análisis, el servicio podrá determinar las dimensiones que deberá considerar como factores de riesgo psicosocial laboral y dimensiones protectoras, mismas que se gestionan como servicio.

Finalmente, para la identificación de principales hallazgos, se deberá considerar la gradualidad en la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, aprobada por la red de expertos(as).

3.2.9 Requisito técnico 9 (E102RT9).

Cuadro 12: Medios de Verificación E102RT9 Difusión del diagnóstico institucional.

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT9: El servicio difunde el informe de diagnóstico institucional a su personal.	• Registros de la difusión del informe de diagnóstico institucional al personal. Estos medios de verificación deberán estar en custodia en el Servicio, lo cual podrá ser solicitado en el proceso de evaluación 2026.

Notas

El diagnóstico institucional que deberá difundirse en el marco del sistema corresponde a aquel aprobado vía resolución por la jefatura del servicio, compuesto por dos capítulos:

- Capítulo 1 Riesgos Psicosociales Laborales: se construye a partir de los requisitos técnicos N°2 al N°6, de acuerdo con lo señalado en esta guía.
- Capítulo 2 Ausentismo Laboral: se elabora utilizando:
  - La información estadística del ausentismo laboral, reportada y validada mediante los procesos establecidos por DIPRES (RT N°7), y
  - La Nota Técnica para la elaboración del diagnóstico en materia de ausentismo laboral, elaborada y publicada por la red de expertos(as) del Servicio Civil (RT N°8).


SUSESO
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social
Gobierno de Chile