



# PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

## MANUAL DE APLICACIÓN ACHS

Departamento de Riesgos Psicosociales

Última actualización: Septiembre 2015

## Tabla de Contenidos

<b>Etapas</b>	<b>Página</b>
<b>Presentación</b>	<b>2</b>
<b>Flujograma</b>	<b>4</b>
<b>Entregables para ser presentados en cada etapa</b>	<b>5</b>
<b>1. Los preparativos</b>	<b>6</b>
1.1. Designación equipo psicosocial	6
1.2. Bitácora Protocolo Psicosocial	8
1.3. Informar a la Gerencia General sobre los pasos de la evaluación	9
<b>2. Preparación del trabajo de campo</b>	<b>10</b>
2.1. Adaptar el cuestionario de acuerdo al alcance y las unidades de análisis.	13
2.2. Diseño de forma de distribución, respuesta y recogida de los cuestionarios.	16
2.3. Preparar canales de comunicación, información y sensibilización.	16
<b>3. Trabajo de campo</b>	<b>17</b>
3.1. Ejecutar propuestas de difusión e información y hacer reuniones informativas.	17
3.2. Entregar, responder y recoger el cuestionario.	18
<b>4. Análisis</b>	<b>20</b>
4.1. Tabulación de datos.	20
4.2. Análisis de datos.	21
4.3. Redacción informe de evaluación de riesgos psicosociales.	23
<b>5. Plan de acción</b>	<b>24</b>
5.1. Propuestas preventivas.	24
5.2. Realizar informe propuestas preventivas.	28
5.3. Hacer públicas las propuestas.	29
<b>6. Aplicación de medidas preventivas</b>	<b>29</b>
6.1. Realizar seguimiento de la aplicación de las medidas preventivas.	29
6.2. Valoración de la eficacia de las medidas preventivas.	30
<b>Redes de Investigación, consulta, intervención y políticas sobre riesgos psicosociales</b>	<b>31</b>

## PRESENTACIÓN

La evolución del proceso de trabajo, caracterizado por las nuevas tecnologías de producción y servicios ha obligado a mirar la salud en el trabajo con otros ojos, ya no hablamos solo de riesgos físicos y químicos, sino también se incorpora la propia subjetividad, el contenido del trabajo y los mecanismos socio-psicológicos que influyen en la salud. Esta tendencia mundial hace que los factores psicosociales sean prioridad de salud laboral en los próximos años en la OIT, NIOSH y UE. Estos factores psicosociales abarcan distintos niveles de la persona y su organización laboral, donde se consideran afecciones a nivel individual, del entorno y externos del trabajo.

La salud, la calidad de vida y el bienestar laboral dependen en gran parte de características ambientales, contextuales y culturales. Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) de las personas y sus condiciones de trabajo. Los factores de riesgo van acompañado de una serie de problemas de salud, entre los que se incluyen trastornos del comportamiento y enfermedades psicosomáticas. Si es que el trabajador o la trabajadora están expuestos a algún factor de riesgo psicosocial existirán una serie de sintomatologías a nivel individual y de la organización. Además esto afectara su desempeño óptimo, dejando de lado la calidad y productividad de las tareas asignadas. Algunas de estas sintomatologías son expresadas en alteraciones del sueño, angustia, depresión, despersonalización, insatisfacción laboral, ausentismo, rotación etc. Asimismo esto puede traer problemas músculo-esquelético (contracturas) especialmente de cuello, hombro y espalda, enfermedades cardiovasculares y enfermedades inflamatorias del tracto digestivo.

Es en este contexto que en Chile comienza a regir el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las empresas del país. El objetivo principal de este protocolo es poder identificar la presencia y el nivel de exposición de todos los trabajadores a los riesgos psicosociales.

A través del Protocolo se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas organizaciones de nuestro país, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores. Para esto la empresa deberá evaluar con el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve y luego intervenir utilizando, por ejemplo, el instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo del ISP.

Este Protocolo comenzó a regir en periodo de marcha blanca por dos años desde el 01 de septiembre del 2013, para los rubros de Comercio (Retail), Transporte e Intermediación financiera. Y desde el 01 de septiembre del 2015 comenzó a regir para todos los rubros.

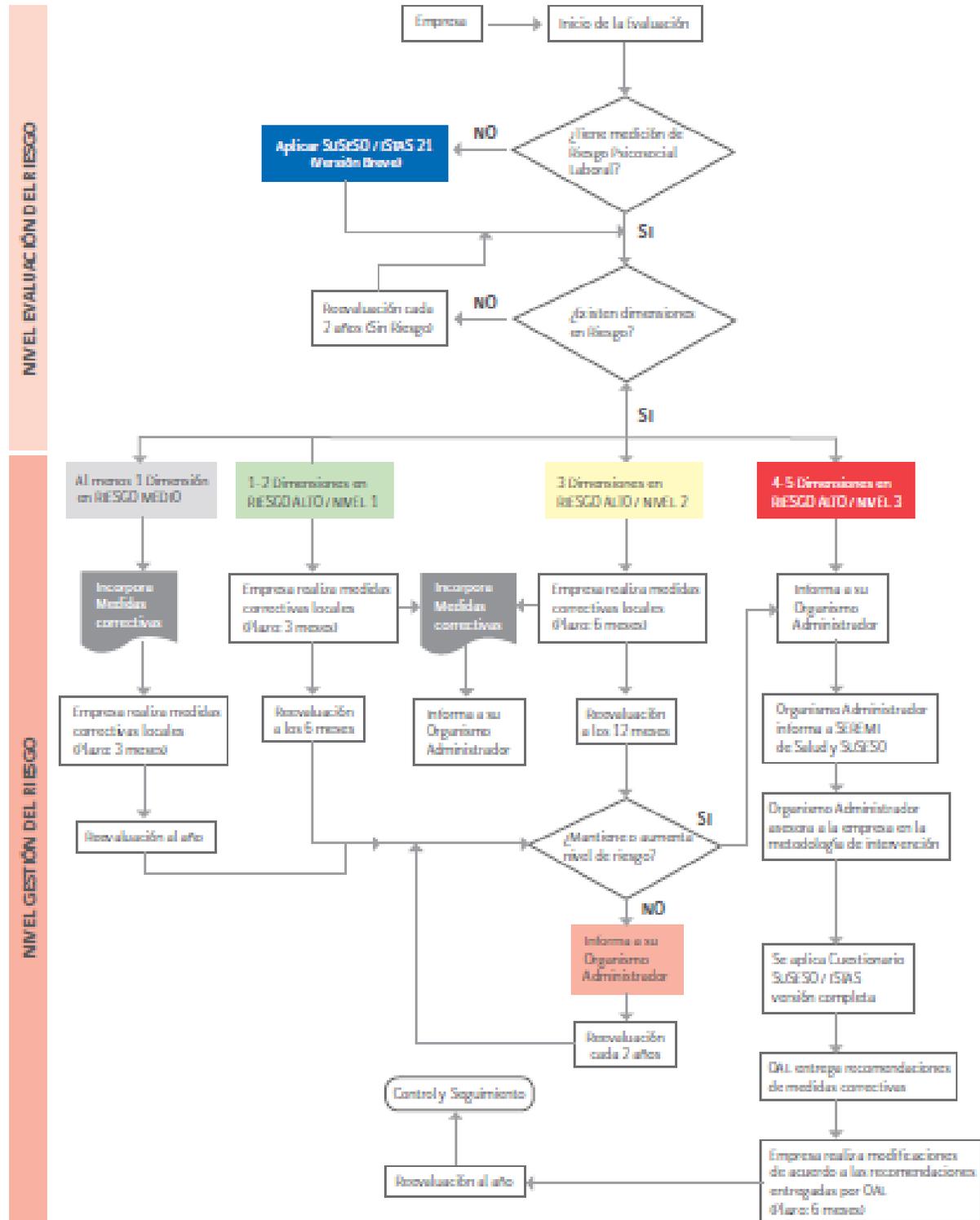
Durante este proceso de implementación las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud inspeccionarán y fiscalizarán en los tres sectores antes mencionados, solicitando que los riesgos sean evaluados y autogestionados por parte de cada empleador.

La SEREMI de cada región realizará visitas, en donde solicitará antecedentes generales, instrumentos legales de prevención y datos sobre jornada laboral, así como el acta de conformación de comité de riesgos psicosociales, la planilla de datos de las tabulaciones del cuestionario SUSESO-ISTAS breve y las medidas generadas para la prevención de riesgos psicosociales dadas las dimensiones en riesgo. En una visita posterior se evaluará el cumplimiento de las medidas preventivas generadas. En caso de no existir cumplimiento, las multas asociadas pueden fluctuar de 1 a 1000 UTM en primera instancia, y el doble (2 a 2000 UTM) en segunda instancia.

Al momento de ser fiscalizados, se recomienda que la empresa tenga una carpeta con todos los entregables, comenzando por la misma constitución de un equipo psicosocial, quien es el equipo interno de la empresa encargado de aplicar el protocolo, y la elaboración de una bitácora (carta Gantt). De tener más de una sucursal, se sugiere que cada sucursal tenga su propio equipo psicosocial y bitácora propia que vaya acorde a los tiempos del equipo psicosocial central. Para mayor facilidad al momento de trabajar el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, cada uno de los entregables está explicitado en esta guía con un ejemplo que puede ser utilizado de manera exacta o modificado.

El flujograma que aparece a continuación muestra todas las etapas del protocolo y la lista de entregables siguiente será una herramienta de ayuda para el Equipo Psicosocial, quien es el equipo interno de la empresa encargado de aplicar el protocolo, y las tareas que deben realizar y que se detallan a continuación. Esta herramienta permite organizar el trabajo en el tiempo y sistematizar una carta Gantt del proceso. Después de la lista de entregables se entregan las acciones a generar en cada etapa.

## FLUJOGRAMA PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES



## ENTREGABLES PARA SER PRESENTADOS EN CADA ETAPA

Etapas	Entregables para ser presentados frente a fiscalización	Página donde se encuentra el ejemplo en este manual
<b>1. Los preparativos iniciales</b>		
1.1. Designación Equipo Psicosocial	Acta de designación Equipo Psicosocial	Página 7
1.2. Bitácora Protocolo Psicosocial	Bitácora del proceso	Página 8
1.2. Informar a la Administración Superior sobre los pasos de la evaluación	Carta de información a Plana superior	Página 9
<b>2. Preparación del trabajo de campo</b>		
2.1. Adaptar el cuestionario de acuerdo al alcance y las unidades de análisis, previamente acordadas.	Acta de reunión de Equipo Psicosocial	Página 12
2.2. Diseño de forma de distribución, respuesta y recogida de los cuestionarios.	Acta de reunión de Equipo Psicosocial	Página 12
2.3. Preparar canales de comunicación. Información y sensibilización.	Acta de reunión de Equipo Psicosocial	Página 12
<b>3. Trabajo de campo</b>		
	Carta de comunicación	Página 17
3.1. Ejecutar propuestas de difusión e información y hacer reuniones informativas.	Recopilación de muestra de difusión e información y listado con firmas trabajadores sensibilizados	Página 18
3.2. Entregar, responder y recoger el cuestionario.	Listado con firmas de trabajadores encuestados	Página 19
<b>4. Análisis</b>		
4.1. Tabulación de datos.	Excel con tabulación de datos	Página 20
4.2. Análisis de datos.	Certificado de cumplimiento de aplicación ACHS	Página 22
4.3. Redacción informe de evaluación de riesgos psicosociales.	Informe de evaluación de riesgos psicosociales	Página 23
<b>5. Plan de acción</b>		
5.1. Realizar informe propuestas preventivas con respectiva Carta Gantt	Informe de propuestas Preventivas	Página 26
5.2. Hacer públicas las propuestas.	Acta de reunión de Equipo Psicosocial	Página 12
<b>6. Aplicación de medidas preventivas</b>		
6.1. Realizar seguimiento de la aplicación de las medidas preventivas.	Acta de reunión de Equipo Psicosocial	Página 12
6.2. Valoración de la eficacia de las medidas preventivas.	Acta de reunión de Equipo Psicosocial	Página 12

## 1. LOS PREPARATIVOS INICIALES

Para iniciar proceso de evaluación se recomienda generar un equipo psicosocial en la empresa, este equipo será el responsable de llevar a cabo las tareas y generar check list de estas, estableciendo una bitácora con los tiempos en donde se llevará a cabo cada una de las etapas y el responsable en cada una de estas tareas. Se debe generar un equipo psicosocial central, y si la empresa tiene sucursales se recomienda que cada una de estas tenga asimismo un equipo psicosocial.

### 1.1. Designación Equipo Psicosocial

Se recomienda igualmente, que el Equipo Psicosocial sea constituido de acuerdo a las siguientes opciones:

- Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) + Representante de Recursos Humanos (RRHH) de la empresa + Experto en prevención de la empresa (si corresponde) + Jefe de área (si corresponde)
- Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) + Representante de Recursos Humanos (RRHH) de la empresa
- Comisión de evaluación de riesgos psicosociales compuesta por actores claves como RRHH y prevención, y al menos un representante de los trabajadores. Esta última opción se recomienda para empresas con CPHS con poca representatividad o actividad.

De acuerdo al decreto n°54, El Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) es el organismo técnico de participación entre empresas y trabajadores, para detectar y evaluar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales. Los Comités Paritarios son obligatorios en empresas con más de 25 trabajadores y deben estar integrados por tres representantes de la empresa y tres de los trabajadores. Dado que su función principal es la detección y evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo, se transforman en la unidad básica y lógica que debe participar en la aplicación del Protocolo. De este modo, el grupo de trabajo a cargo de la aplicación puede estar formado exclusivamente por integrantes del Comité, o bien pueden también incluirse algunos integrantes de Recursos Humanos y/o de la dirección de la empresa.

Es recomendable contar con la participación o la asesoría de las personas en las empresas que puedan gestionar tiempos y espacios para el desarrollo de la aplicación, para que puedan dar su visión sobre la factibilidad o adecuación de la propuesta que se decida al contexto de la organización. Por ejemplo: no sería recomendable proponer que se haga la aplicación un día sábado si la gente trabaja de lunes a viernes. O hacerla después del horario de trabajo porque esto es una actividad laboral y debe completarse dentro de ese margen de tiempo. Pero sí podría conseguirse la aprobación de un permiso especial por parte de las jefaturas pertinentes para iniciar el cuestionario una hora antes del fin de la

jornada laboral o turno y permitir que la persona que termine de contestarlo completamente pueda retirarse antes del trabajo.

Para empresas con varias sucursales se sugiere generar un equipo psicosocial central y equipos psicosociales en cada sucursal. De tener sucursales con pocos trabajadores (por ejemplo, varias sucursales de 5 trabajadores) se sugiere tener al menos un representante del equipo por sucursal y que las actas queden en la sucursal y en la casa matriz

## EJEMPLO DE ACTA DE DESIGNACIÓN DE EQUIPO PSICOSOCIAL

Acta N°
<b>Conformación Equipo Psicosocial</b>
Empresa _____
Sucursal _____
En día __ del mes ____ del año _____ se conforma el equipo psicosocial para sensibilizar, evaluar e intervenir en riesgos psicosociales de la empresa.
Dicho equipo está conformado por:
Nombre _____ Cargo _____ Firma _____
Quienes se comprometen a reunirse con una periodicidad mínima de un mes.
Fecha ____ de ____ de 2015

## 1.2. Bitácora del proceso de intervención psicosocial

### EJEMPLO BITÁCORA PROCESO DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Etapas	Responsable	Fecha
<b>1. Los Preparativos</b>		
1.1. Recepción de información sobre el protocolo psicosocial por parte de ACHS		
1.2. Designación equipo psicosocial central (Equipo responsable dentro de la organización)		
1.3. Informar a la Administración Superior sobre los pasos de la evaluación		
1.4. Capacitación equipo psicosocial central		
1.5. Designación equipos psicosociales locales (si corresponde)		
1.6. Capacitación equipos psicosociales locales (si corresponde)		
<b>2. Preparación del trabajo de campo</b>		
2.1. Revisar formas de sensibilización de acuerdo al tipo y cantidad de trabajadores		
2.2. Preparar material de sensibilización de acuerdo al tipo y cantidad de trabajadores		
2.3. Preparar canales de comunicación, información y sensibilización		
2.4. Adaptar la aplicación de el cuestionario de acuerdo al alcance y las unidades de análisis		
2.5. Diseño de forma de distribución, respuesta y recogida de los cuestionarios		
<b>3. Trabajo de campo</b>		
3.1. Ejecutar propuestas de difusión e información y hacer reuniones informativas		
3.2. Generar acta de difusión y sensibilización		
3.2. Entregar, responder y recoger el cuestionario.		
<b>4. Análisis</b>		
4.1. Tabulación de datos.		
4.2. Análisis de datos.		
4.3. Redacción informe de evaluación de riesgos psicosociales.		
<b>5. Plan de acción</b>		
5.1. Elaboración de propuestas preventivas teniendo en cuenta las propuestas por ACHS		
5.2. Hacer públicas las propuestas		
5.3. Realizar informe propuestas preventivas		
<b>6. Aplicación de medidas preventivas</b>		
6.1. Realizar seguimiento de la aplicación de las medidas preventivas		
6.2. Valoración de la eficacia de las medidas preventivas		

### **1.3. Informar a la Administración Superior sobre los pasos de la evaluación e intervención de acuerdo al Protocolo de Riesgos Psicosocial**

Dado que la intervención en los riesgos psicosociales de una organización es un proceso complejo que finalmente involucra todos los estamentos, es necesario que la mayor autoridad competente esté al tanto de la obligatoriedad del protocolo psicosocial así como de los pasos que conllevará su aplicación en la organización. Para esto, se sugiere que el grupo de trabajo envíe una carta con los detalles al Gerente General o al alto mando correspondiente esperando la participación activa de estos en el proceso.

## **EJEMPLO CARTA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR**

Fecha

Señor (Cargo)

Presente

De nuestra consideración:

En junio del 2013 la Resolución Exenta N° 336, aprueba el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, este Protocolo fue generado entre en Ministerio de Salud y una mesa de expertos en la materia. Su objetivo principal es contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral, identificando la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

Desde el 01 de Septiembre del 2013, comenzó a estar vigente esta nueva normativa. El proceso de evaluación se realiza con el cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve y los resultados de esta evaluación, deben ser gestionados por nosotros utilizando el instrumento del ISP.

Seguro que esta nueva normativa, representa un desafío que ayudará a nuestra institución y que sin duda contribuirá en mejorar la calidad de vida y salud de nuestros trabajadores, por lo que solicitamos su colaboración en el desarrollo de este proceso.

Se despide atentamente

Integrantes Equipo Psicosocial empresa \_\_\_\_\_ a cargo de la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales

Nombre, Cargo      Nombre, Cargo

Nombre, Cargo      Nombre, Cargo

## 2. PREPARACIÓN TRABAJO DE CAMPO

La forma de evaluar los riesgos psicosociales será mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve y la forma de generar medidas correctivas frente a los riesgos psicosociales que aparezcan en rango alto será mediante el instrumento ISP. La versión breve consta de 20 preguntas y aborda cinco dimensiones que miden riesgo psicosocial: (1) exigencias psicológicas; (2) trabajo activo y desarrollo de habilidades; (3) apoyo social y calidad de liderazgo; (4) compensaciones; y por último, (5) doble presencia.

<b>Dimensiones</b>	<b>Descripción</b>
<b>Exigencias Psicológicas</b>	Tensión y desgaste emocional a causa de la realización del trabajo
<b>Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo</b>	Sentido, importancia y satisfacción personal y profesional que significa la realización del trabajo
<b>Apoyo Social en la empresa</b>	Calidad del apoyo de compañeros y jefaturas para la realización del trabajo
<b>Compensaciones</b>	Retroalimentación, reconocimiento y valoración explícita de la realización del trabajo
<b>Doble Presencia</b>	Preocupación por asuntos domésticos que interfiere en la realización del trabajo

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve es un instrumento que evalúa de manera simple el grado de exposición al riesgo psicosocial al interior de la organización. El instrumento fue validado en Chile por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a partir de la versión en español, denominada ISTAS21, que fue realizada en España (Moncada et al. 2005), del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ). La versión chilena demostró ser un instrumento válido y confiable, y se le conoce como Cuestionario SUSESO/ISTAS21. El Cuestionario analiza dimensiones psicosociales que, según variadas investigaciones, tienen influencia sobre la salud de los trabajadores. Integra los modelos de demanda-control-apoyo social, esfuerzo/recompensa, y varios otros, por lo que tiene la ventaja de analizar simultáneamente muchos factores de riesgo.

Este método permite definir las dimensiones críticas que deben ser priorizadas. Sus resultados se muestran con un sistema gráfico en que dentro de cada dimensión analizada se establece la prevalencia de la población en tres niveles de riesgo: “verde”, que señala que el riesgo psicosocial es bajo (es la mejor condición para trabajar y se puede señalar como factor de protección); “amarillo” señala una condición de riesgo moderado; y “rojo”, una condición de alto riesgo.

Para la clasificación de RIESGO BAJO o RIESGO ALTO se considera un resultado igual o superior al 50% de la muestra. La aplicación puede ser digital o escrita y tiene un tiempo de aplicación aproximado de 15 minutos.

Para que la aplicación del cuestionario sea válida, debe existir al menos un 70% de los trabajadores que hayan contestado correctamente el cuestionario, es por esto que como ACHS instamos a que sean evaluados el 100% de los trabajadores para dar un margen a los trabajadores que voluntariamente no desean contestar la encuesta.

Son temas que deben aparecer en las actas de reuniones del equipo psicosocial:

-El alcance y las unidades de análisis, si se desea separar por áreas estas no pueden tener menos de 25 personas dado que de no ser así se perdería el anonimato de los trabajadores. De tener áreas (ej. Sucursales o locales) con menos de 25 personas, se debe fusionar y agrupar como una sola unidad de análisis de más de 25 trabajadores, siempre dándole relevancia a la cercanía geográfica y a la similitud de labores entre estas. Es recomendable que las unidades de análisis sean determinadas por espacios físicos y/o geográficos (sucursales, locales, planta, centros de trabajo, etc.).

-Cómo se va a preservar el anonimato y confidencialidad, teniendo siempre en consideración que las preguntas no pueden eliminarse ni modificarse.

-Diseño de forma de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y anonimato y garanticen la participación. La estrategia de aplicación depende directamente de la empresa, específicamente del Equipo Psicosocial.

## EJEMPLO DE ACTA DE REUNIÓN DE EQUIPO PSICOSOCIAL

**Acta N°**

### Reunión de Equipo Psicosocial

Empresa \_\_\_\_\_

Sucursal \_\_\_\_\_

Asisten:

Nombre \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### Temas tratados:

- Evaluar si el cuestionario será aplicado de forma impresa o en plataforma electrónica.
- De ser aplicado de forma impresa, la forma de recoger el cuestionario (por ejemplo, en urnas o cajas selladas, o en sobres).
- Tiempo durante el que se estará aplicando (por ejemplo, en una sola jornada, o en unos días).
- Definir la forma material del cuestionario, cómo será el proceso para contestarlo, el tiempo durante el que se recibirán las respuestas, cómo y dónde se recogerán los cuestionarios, de qué manera se garantizará el anonimato.
- Cuáles serán las unidades de análisis y la justificación de dicha segmentación
- Como se sensibilizará a los trabajadores

### Temas Resueltos:

- Se realizará el cuestionario de forma electrónica
- Se solicitará link esta semana de ACHS
- Link ACHS estará abierto durante una semana, un link por sucursal
- Se realizará sensibilización por cada sucursal con folletería y mail

Fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2015

## 2.1. Adaptar la aplicación del cuestionario teniendo en cuenta el alcance y las unidades de análisis y la preservación del anonimato.

Para adaptar el cuestionario se debe tener en cuenta el alcance y las unidades de análisis, así como la preservación del anonimato y confidencialidad, teniendo siempre en consideración que las preguntas no pueden eliminarse ni modificarse. Se deberán decidir las siguientes formalidades:

- Evaluar si el cuestionario será aplicado de forma impresa o en plataforma electrónica.
- De ser aplicado de forma impresa, la forma de recoger el cuestionario (por ejemplo, en urnas o cajas selladas, o en sobres).
- Tiempo durante el que se estará aplicando (por ejemplo, en una sola jornada, o en unos días).
- Definir la forma material del cuestionario, cómo será el proceso para contestarlo, el tiempo durante el que se recibirán las respuestas, cómo y dónde se recogerán los cuestionarios, de qué manera se garantizará el anonimato.
- Unidades de análisis (UA): si se desea separar por áreas estas no pueden tener menos de 25 personas dado que de no ser así se perdería el anonimato de los trabajadores. De tener áreas (ej. Sucursales o locales) con menos de 25 personas, se debe fusionar y agrupar como una sola unidad de análisis de más de 25 trabajadores. Esta etapa del protocolo de vigilancia no considera las empresas pymes dadas las limitaciones metodológicas del cuestionario validado para las evaluaciones, sin embargo se está trabajando para poder incluirlas en próximas versiones.

Como se comentaba, existen dos formas de aplicar el cuestionario, ya sea imprimir los cuestionarios en papel y hacer el proceso de forma manual o utilizar el soporte informático de ACHS y hacer el proceso de forma digital. A continuación se comentan ambas formas de aplicación con sus pros y contra.

	Pro	Contra
Encuesta Impresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Útil en empresas en donde no existe acceso fácil a computadores en línea</li> <li>• Útil para empresas con trabajadores móviles</li> <li>• Útil en empresas donde no se tiene confianza a la aplicación online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenta tabulación (a mano)</li> <li>• Mayor cantidad de cuestionarios nulos</li> </ul>
Encuesta Online	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Útil en empresas con varias sucursales, dada la homogeneidad en la aplicación cuando se aplica en más de una sucursal</li> <li>• Rápida tabulación</li> <li>• No existe la posibilidad de obtener resultados nulos ya que el servidor no permitirá terminar una encuesta si es que esta no es completada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es necesario un computador conectado a internet</li> <li>• No todos los trabajadores y las trabajadoras cuentan con conocimientos mínimos del manejo de una computadora.</li> <li>• De existir solo un computador y se decida administrar múltiples respuestas por computador, deberá existir un responsable presencial.</li> </ul>

### **A) Aplicación de cuestionario de forma impresa**

En la página web ACHS en la pestaña de “Empresas” se puede descargar el “MANUAL SUSESO ISTAS 21 Versión Breve”, en que se obtiene la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21. <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Empresas.aspx>

Cuando se haya decidido que opción impresa del cuestionario se va a utilizar, éste se debe repartir a los empleados asegurando siempre la preservación del anonimato.

### **B) Aplicación de cuestionario de forma digital**

Para utilizar la versión digital del cuestionario, lo primero que se debe hacer es contactarse con la Asociación Chilena de Seguridad, a través de su experto empresa, quien le entregará un Excel para la solicitud de links, que deberá ser llenada por la empresa, para que le asignen un link de acceso. La versión digital entrega los datos ya tabulados en Excel, sin embargo no están graficados por lo que se debe traspasar los datos de las encuestas al Excel oficial. La encuesta online es programada desde la ACHS vía un servidor externo, lo cual permite una rápida, cómoda y segura solución en la recolección de datos. Los resultados serán entregados a la empresa en formato Excel solo al momento que se informe el término del proceso evaluativo, es por esto que es necesario al momento de solicitar el archivo Excel se debe tener clara cuál será la fecha de cierre de la encuesta, para que la ACHS pueda enviar la encuesta posterior a esa fecha.

A cada empresa se le asignará una cantidad de links personales con el nombre de la empresa y sucursales respectivas según la cantidad de unidades de análisis que hayan referido. Se puede solicitar que el link sea para utilizarlo en diferentes computadores o solo en uno. Se debe tener en cuenta que si se decide utilizar solo un computador para aplicar la encuesta (y que los trabajadores y las trabajadoras vayan pasando a ese computador para contestarla) deberá existir un responsable presencial que deberá instruir a los trabajadores y las trabajadoras y resolver la dudas que presenten. Además deberá supervisar que el trabajador o la trabajadora solo conteste una encuesta.

Se debe recordar que antes de solicitar los links, se debe tener a lo menos las siguientes etapas cumplidas:

- Carta de Información sobre Protocolo Psicosocial firmada por Alto Mando
- Acta de nominación de Equipo Psicosocial Matriz
- Estructuración de las Unidades de Análisis (UA)
- Nominación de equipos psicosociales locales para cobertura a las UA
- Planificación en Gantt de Sensibilización y de aplicación de encuesta

Para poder obtener el link de la aplicación del cuestionario ISTAS21 breve. Se deberá dar a conocer lo siguiente:

Holding o grupo	Ingresar nombre del grupo o holding al que pertenece la organización (si corresponde)
RUT Empresa	Ingresar RUT, que debe ir solo con guion y sin puntos. Por ejemplo: 76555444-K
Razón Social	Indicar la razón social de la organización. Esta debe ser la oficial, no nombres de fantasía
Nombre Unidad de Análisis	Indicar el nombre de Unidad de Análisis interno para la empresa
Código interno de la UA (10 caracteres)	Indicar código creado por empresa y que debe ser único para cada unidad de análisis (UA)
Dirección del principal Centro de trabajo (CT) de la Unidad de análisis (UA)	Indicar nombre de la calle y el número (o S/N en caso que no tenga número)
Comuna CT	Indicar la comuna correspondiente a la UA según la lista desplegable que aparece
Región CT	Indicar la región correspondiente a la UA según la lista desplegable que aparece
¿La UA tiene más de una localidad?	Indicar si la UA contiene a más de una localidad (i.e. si tiene varias direcciones)
Fecha propuesta para inicio de encuesta	Indicar fecha de inicio propuesto de evaluación, con formato dd-mm-aaaa (03-05-2015)
Fecha propuesta para cierre de encuesta	Indicar fecha de cierre propuesto de evaluación, con formato dd-mm-aaaa (03-05-2015)
Masa UA	Cantidad de trabajadores que contempla la UA al momento de aplicar cuestionario
Tipo de aplicación de encuesta	Indicar si en la UA se aplicará cuestionario via online o en papel
(Para online) Modo de respuesta	Indica si se quiere contestar una o varias veces desde un mismo computador
Responsable en Empresa	Indicar quién será el contacto para comunicaciones con ACHS relativas a protocolo psicosocial

## **2.2. Diseño de forma de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y anonimato y garanticen la participación**

Se recomienda que la aplicación del cuestionario dure máximo 1 semana en empresas sin turnos rotativos, y en el menor plazo posible para las empresas con turnos rotativos. Esto es relevante para poder entregarle continuidad al proceso y de esta manera lograr tener un mayor porcentaje de cuestionarios respondidos efectivamente.

La estrategia de aplicación depende directamente de la empresa, específicamente del Equipo Psicosocial, en este sentido se puede ir pasando el cuestionario individualmente para que la gente conteste durante el día, se pueden generar grupos de personas en una sala para que contesten durante un tiempo determinado, etc.

En caso que el cuestionario se tome de forma física, la empresa debe guardar los cuestionarios contestados y el Excel con su digitalización. En caso que se haga de forma digital, la empresa sólo debe guardar el Excel con los datos de las respuestas. En ambos casos debe enviarse una copia del Excel con las tabulaciones al experto ACHS.

## **2.3. Preparar canales de comunicación, información y sensibilización.**

Los canales de comunicación, información y difusión deben ser seleccionados por el Equipo Psicosocial y descrita en una de las actas de reunión del equipo psicosocial. La selección debe realizarse en base a todos los medios disponibles en la organización (televisores, mails, documentos formales, seminarios internos, reuniones, diarios murales, folletos informativos, etc) además de considerar a los sensibilizadores claves como son los altos mandos de la organización así como otro tipo de personas influyentes y con credibilidad que puedan apoyar este proceso.

Resulta de gran apoyo contar con personas que provengan de todas las áreas para tomar opiniones sobre las mejores estrategias de difusión. Aunque participen sólo puntualmente en este punto del proceso. En este sentido, se puede invitar a personas de comunicación interna, marketing, publicidad, relacionadores públicos, informáticos, etc. para que den sus ideas y puedan colaborar con la iniciativa desde su ámbito de experiencia.

El gran desafío es informar adecuadamente sobre los riesgos psicosociales de manera clara, sencilla y sintética además de establecer claramente los objetivos de la evaluación y el respeto del anonimato de las respuestas. Para así conseguir un buen nivel de participación, compromiso y posterior colaboración en el proceso de evaluación y generar una estrategia que se sustente en el tiempo para las evaluaciones futuras. Ya en la etapa de difusión estamos contribuyendo a generar una cultura preventiva y participativa en la organización. Buscando promover trabajadores informados y comprometidos con su salud y seguridad y la de sus compañeros.

La forma de sensibilización no debe estar explícita solo en el acta de reunión, sino también dejar en la carpeta de la empresa cualquier muestra de la forma de difusión e información que se haya generado, por ejemplo folletería o comunicaciones a todos los trabajadores, como también listado con nombre y firma de los trabajadores que fueron sensibilizados. Cabe destacar que la Asociación Chilena de Seguridad cuenta con un curso E-Learning sobre riesgos psicosociales, que puede ser solicitado de forma gratuita a través de la página web o con su experto en prevención asignado.

### 3. TRABAJO DE CAMPO

#### 3.1. Ejecutar propuestas de difusión e información, y hacer reuniones informativas.

Para ejecutar las propuesta de difusión se debe materializar la comunicación a todos los trabajadores y las trabajadoras, para esto se sugiere enviar un mail informativo (si es que los trabajadores y las trabajadoras tienen mail) o una carta a cada uno de los trabajadores y las trabajadoras en donde se informe claramente cómo se realizará la evaluación y los objetivos de esta acción, asimismo se sugiere colocar en diarios murales y lugares de reunión (casinos o camarines si corresponde).

Se entrega una carta tipo para comunicar la evaluación y posterior plan de acción:

#### EJEMPLO CARTA COMUNICACIÓN

Fecha

Estimados Colaboradores

Desde el 1 de Septiembre de 2013 comenzó a regir el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las empresas del país. El objetivo principal de este protocolo es poder identificar la presencia y el nivel de exposición de todos los trabajadores y las trabajadoras a los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador o la trabajadora y sus condiciones de trabajo. A través del Protocolo se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas organizaciones de nuestro país, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores y las trabajadoras.

Como empresa evaluaremos los riesgos psicosociales con el cuestionario SUSESO.-ISTAS breve y luego de esto estableceremos planes de acción para mejorar las dimensiones que estén en riesgo.

Esperamos contar con vuestra colaboración y entusiasmo. Nos interesa generar un medio ambiente de trabajo saludable y seguro para ustedes y sus familias.

Les saluda cordialmente,

## EJEMPLO LISTADO CON FIRMAS DE TRABAJADORES SENSIBILIZADOS

### Listado de firmas de trabajadores sensibilizados

### Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

Empresa \_\_\_\_\_ Sucursal \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Actividades realizadas:

- Video del protocolo en casino
- Folletería a cada trabajador
- Cartel en diario mural

Nombre \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### 3.2. Entregar, responder y recoger el cuestionario.

Es importante que al momento de entregar el cuestionario (independiente de si este sea escrito o digital) se explicita en todo momento la confidencialidad de este. Es en este momento donde se pone en práctica lo evaluado en el diseño de forma de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y anonimato y garanticen la participación. Puede parecer contradictorio que el proceso sea anónimo y confidencial y asimismo se solicite firma de los trabajadores, sin embargo puede usarse como ejemplo la votación habitual que se realiza en democracia, en donde se resguarda la confidencialidad del votante y sin embargo se solicita la firma de este. Tomando este ejemplo, se le puede solicitar a los trabajadores que firmen previo a la aplicación de la encuesta, o posterior a esta. Lo relevante es que en el listado no haya ningún número o folio que pueda hacer generar suspicacia en el trabajador.

## EJEMPLO LISTADO CON FIRMAS DE TRABAJADORES EVALUADOS

**Listado de firmas de trabajadores aplicación SUSESO-ISTAS 21**  
**Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales**

Empresa \_\_\_\_\_ Sucursal \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



## 4.2. Análisis de datos

Ya teniendo los resultados en el Excel se debe detectar el nivel de riesgo de las dimensiones. Los cálculos se hacen automáticamente en la hoja “Puntaje Dimensiones” y el Excel arroja un gráfico en la hoja “Semáforo”.

En este gráfico de ejemplo se ven las 5 dimensiones que mide el cuestionario en 5 barras distintas: 1.-Exigencias psicológicas en el trabajo. 2.-Trabajo activo y desarrollo de habilidades. 3.-Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. 4.-Compensaciones y estima. 5.-Doble presencia.

Lo que se muestra en el Excel es el porcentaje de personas que se perciben en cada nivel de riesgo. En cada barra se grafica el porcentaje apilado de los encuestados, diferenciando por color el porcentaje de personas para cada nivel de riesgo: Alto (representado en color rojo); Medio (representado en color amarillo) y Bajo (representado en color verde). Cuando más del 50% de los trabajadores y las trabajadoras obtuvieron un puntaje de riesgo Alto (rojo), se considera que esta dimensión está “en riesgo”.

En el mismo protocolo se encuentra la categorización de las diversas situaciones: En la medida que existan dimensiones con igual o más de 50% de personas en riesgo Alto (rojo), se va categorizando la situación en la que se encuentra la organización en base a las siguientes definiciones:

Situación	Descripción	Acción	Evaluación
Situación “Sin Riesgo”	Si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo <sup>1</sup> , la situación se considerará como “Sin Riesgo”.	Ninguna.	Se debe volver a repetir el proceso de evaluación cada 2 años.
Situación “Riesgo Medio”	Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado <sup>2</sup> , la situación se considerará como “Riesgo Medio”.	La organización debe implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses.	El proceso de evaluación deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.
Situación “Riesgo Alto/ Nivel 1”	Si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto <sup>3</sup> , la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 1”.	La organización tiene un plazo de 3 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación.	Se debe volver a evaluar 6 meses después de ejecutar las acciones correctivas.
Situación “Riesgo Alto/ Nivel 2”	Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 2”.	La organización tiene un plazo de 6 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación.	Se debe volver a evaluar la presencia del riesgo 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

<sup>1</sup> Que una dimensión se encuentre en “riesgo bajo” significa que más del 50% de los encuestados se encuentran en nivel de riesgo Bajo (color verde).

<sup>2</sup> Que una dimensión se encuentre en “riesgo moderado” significa que más del 50% de los encuestados se encuentran en nivel de riesgo Medio (color amarillo).

<sup>3</sup> Que una dimensión se encuentre en “riesgo alto” significa que más del 50% de los encuestados se encuentran en nivel de riesgo Alto (color rojo).

<p><b>Situación "Riesgo Alto/ Nivel 3"</b></p>	<p>Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como <b>"Riesgo Alto / Nivel 3"</b>.</p>	<p>La organización deberá informar a su organismo administrador de la Ley 16.744, con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social.</p>	<p>En este caso, la reevaluación la realiza el organismo administrador al cabo de 12 meses.</p>
--	--	---	---

Cuadro 1: Página 19 del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (MINSAL, 2013).

Hay que recordar que se debe informar al Organismo Administrador de la Ley 16.744, en este caso la Asociación Chilena de Seguridad, acerca de la realización de la evaluación, de manera que se pueda notificar posteriormente al MINSAL acerca del cumplimiento de las empresas. Para tal efecto, lo que se debe hacer es enviar el Excel mencionado anteriormente al experto ACHS. De esta forma quedará registrado en la base de datos de la ACHS que la empresa ha puesto en marcha el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

Aun cuando no es 100% necesario, la ACHS puede generar un certificado de cumplimiento de aplicación del cuestionario. La que puede ser solicitada al experto en prevención ACHS.

## EJEMPLO CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

**CERTIFICADO EMPRESA**

CODIGO FR-061 V\_01

**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO  
COPIA EMPRESA**

Este Organismo Administrador de la Ley N° 16.744 certifica, en el marco del Protocolo de Riesgos Psicosociales, que la Empresa: \_\_\_\_\_, ha tomado conocimiento de la obligatoriedad de evaluar y tomar acciones en torno a los riesgos psicosociales presentes en su empresa.

Fecha Certificado

\_\_/\_\_/\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del receptor



## 5. PLAN DE ACCIÓN

### 5.1. Propuestas preventivas

De acuerdo al protocolo, es responsabilidad de la empresa aplicar las medidas correctivas frente a los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales. Sólo si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la organización deberá solicitar a ACHS ser incorporado a un programa de vigilancia. En caso que sean menos de 4 dimensiones en riesgo alto, es la empresa la que será la responsable de tomar medidas de acción, para lo que se recomienda el “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo” del Instituto de Salud Pública, incluido en el protocolo, así como el repertorio de medidas de intervención en riesgos psicosociales de la Asociación Chilena de Seguridad.

El objetivo del instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo es evaluar las medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo adoptadas o gestionadas por la empresa, estableciendo brechas con respecto a los recursos aportados por el instrumento, y además permitiendo orientar y apoyar a los usuarios de este instrumento en cuanto a las medidas de gestión que se pueden implementar en la organización, lo que implica detectar las principales dimensiones de riesgo y entregar sugerencias para la intervención.

Esta detección se genera a partir de una matriz, que permite obtener mediante evidencia (medio de verificación) las medidas adoptadas por las empresas u organizaciones en cuanto a las acciones que ha realizado para controlar los riesgos psicosociales, lo cual también entrega orientación en la gestión y control de estos factores de riesgo. Este instrumento tiene como objetivo evaluar las medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, detectando las principales dimensiones de riesgo y entregando a su vez, sugerencias para la intervención. Lo primero que se debe hacer es definir cuál o cuáles son las dimensiones que están en riesgo.

De acuerdo al análisis anterior, se tiene que una dimensión en riesgo es aquella en que más de 50% de personas se perciben en riesgo Alto (rojo). En el ejemplo de la sección anterior serían las dimensiones “trabajo activo y desarrollo de habilidades” y “apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo” las que necesitarían ser intervenidas.

En este punto, la organización debe tener en consideración que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción preventiva. Por ello, existen una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo.

A modo de sugerencia, en la página 22 del Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales se mencionan algunos ejemplos de medidas orientadas a:

- a) **Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y los trabajadores y de los superiores en la realización de las tareas;** por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.
- b) **Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades;** por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.
- c) **Promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la realización de tareas;** por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo...; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.
- d) **Garantizar el respeto y el trato justo a las personas,** proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y la calificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.
- e) **Fomentar la claridad y la transparencia organizativa,** definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.
- f) **Garantizar la seguridad** proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador o la trabajadora. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.
- g) **Proporcionar toda la información necesaria,** adecuada y a tiempo; para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.
- h) **Cambiar la cultura de mando** y establecer procedimientos para **gestionar ambientes laborales de manera saludable.** Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.
- i) **Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral;** por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico-familiar y no solamente de la producción. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.
- j) **Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada** a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo que recae en el centro y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

### 5.1.1. Dimensiones ISTAS en el Instrumento del ISP.

A continuación se exponen las diversas dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 y su relación con Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo para orientar las mediaciones que tengan el objetivo de disminuir los riesgos asociados.

#### A) Exigencias psicológicas en el trabajo

Dimensión ISP	Descripción
Carga de trabajo	Para esta dimensión el instituto de salud pública tiene el apartado en que se dan consejos para mitigar los riesgos relacionados a este tipo de problema como por ejemplo tener “pausas programadas de a lo menos 10 min. Cada una, para que sean utilizadas por los trabajadores y las trabajadoras durante la jornada laboral”.

#### B) Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Dimensión ISP	Descripción
Libertad para la toma de decisiones	Aquí se describen estrategias para potenciar la participación de los trabajadores y las trabajadoras, por ejemplo asegurándose que “la empresa tiene mecanismos para consultar la opinión de los trabajadores y las trabajadoras sobre la forma de cómo realizar el trabajo”.
Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo	Estas iniciativas tiene el objetivo de generar mayor desarrollo de las personas, estableciendo si “en la empresa existen políticas de promoción para todos los trabajadores y las trabajadoras”.

#### C) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Dimensión ISP	Descripción
Claridad de rol	Con indicaciones del tipo “existe un perfil de cargo en la empresa”, los elementos de esta dimensión buscan definir las funciones de los trabajadores y las trabajadoras.
Información y comunicación	En este apartado se describen enunciados sobre si “existen canales de comunicación periódica hacia los trabajadores y las trabajadoras” y otros factores que mejoren la comunicación organizacional.
Apoyo social de los superiores	Aquí se indaga, por ejemplo, si “los niveles de mando superior (jefaturas y gerenciales) han recibido entrenamiento formal acerca de la importancia del apoyo social”.
Apoyo social de los/as compañeros/as de trabajo	Esta sección se encarga de las relaciones entre trabajadores, notando por ejemplo si “se promueven actividades asociativas extra laborales de los trabajadores y las trabajadoras (deporte-recreación-cultura)” y otros aportes al ambiente laboral.

#### D) Compensaciones y estima

Dimensión ISP	Descripción
Reconocimiento en el trabajo (ISP 10)	Se dan aquí ejemplos como que “aunque no existe una política escrita se aplican regularmente medidas de reconocimiento” para potenciar la retroalimentación hacia las personas.
Estabilidad del empleo (ISP 1)	Para disminuir inseguridades se plantean en este apartado inquietudes como si “todos los contratos son de tipo indefinidos”.

#### E) Doble presencia

Dimensión ISP	Descripción
Actividades o programas para la conciliación de trabajo y vida familiar (ISP 8)	En esta dimensión se dan recomendaciones del estilo “la empresa proporciona transporte y controla la puntualidad de la partida/salida” para mejorar la relación entre el trabajo y la vida personal.

#### 5.1.2. Elementos no considerados en ISTAS

Además de las dimensiones anteriores, el Instrumento del ISP cuenta con indicaciones para situaciones que no están consideradas en el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, que influyen en la salud física y mental de las personas.

#### A) Políticas de Seguridad

Dimensión ISP
Ausentismo por enfermedad
Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo (ISP 3.1)
Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo en empresas con más de 25 trabajadores (ISP 3.2)
Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo empresas con más de 100 trabajadores (ISP 3.3)
Actividades o programas de retorno al trabajo (ISP 4)

#### B) Políticas de Violencia y Acoso

Dimensión ISP
Políticas contra el acoso laboral (ISP 4)
Programas preventivos contra el acoso sexual (ISP 5)
Programas preventivos de la violencia física (ISP 6)

## 5.2. Realizar informe propuestas preventivas

Por último, es relevante también dejar un registro acerca del ciclo completo del protocolo y su continuación. Esto es, generar un documento a partir del informe de evaluación y completarlo agregándole las medidas de acción que se realizarán con su planificación correspondiente.

En el Excel proporcionado por la Asociación Chilena de Seguridad aparece la interpretación de la tabulación de datos, como también medidas de intervención sugeridas dados los niveles de riesgo que se encuentren en la empresa.

## EJEMPLO DE EXCEL CON INFORME DE EVALUACIÓN DE RPS Y SUS RESPECTIVAS MEDIDAS DE INTERVENCIÓN

### Medidas Recomendadas

Las siguientes medidas pueden ayudarlo a mejorar el nivel de riesgo de los factores psicosociales presentes en su organización. Estas están insertas en los distintos programas y capacitaciones de ACHS. Son tomadas principalmente del Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (IEMPRP) creado por el ISP.

**Para más información sobre capacitaciones ACHS, puede visitar el siguiente sitio web:**  
<http://www.achs.cl/portal/trabajo/dona/Capacitacion/Paginas/capacitacion.aspx>

**Para más información sobre el IEMPRP, puede visitar el siguiente documento online (PDF):**  
[http://www.achs.cl/portal/trabajo/default.aspx?ruta=informacion\\_de\\_medidas\\_para\\_la\\_prevencion\\_de\\_riesgos\\_psicosociales\\_en\\_el\\_trabajo.pdf](http://www.achs.cl/portal/trabajo/default.aspx?ruta=informacion_de_medidas_para_la_prevencion_de_riesgos_psicosociales_en_el_trabajo.pdf)

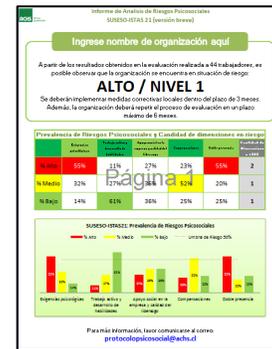
# Página 3

### Exigencias Psicológicas

- **Organizar el trabajo de manera que permita el cambio del ritmo de trabajo, en caso de cambios diarios de pausas de trabajo. La anterior puede ser reemplazada a través de la formación de equipos autónomos.**
- **Evaluar la carga mental a la que está sometido el trabajador según sus tareas, informando de dicha carga y responsabilidades. Para reevaluar los procesos y limpiar el flujo de trabajo.**
- **Desarrollar un sistema de recompensas para recibir licencias y vacaciones, evitando las impresiones de ausencia de algún funcionario. Esto debe ser administrado con objetividad y participación de los involucrados.**
- **Usar Espacios de Reflexión: deben ser reuniones semanales de máximo 1 hora de duración en que los integrantes del equipo se reúnan con personas que han sufrido alguna situación difícil durante la semana para comentarlas. El objetivo de este espacio es que se pueda expresar en las reuniones para que puedan expresar sus opiniones. Este espacio sirve también para plantear opiniones y generar planes de acción para dar posibles soluciones (justificadas de posibles causas, acciones, etc.).**

**Implementar un botón para formular las opiniones y sugerencias de mejora, administrado por el Área de Recursos Humanos, para dejar ideas. Para que este botón tenga éxito se debe utilizar la información de forma transparente, comunicando todas las maneras posibles de las inquietudes expresadas en el botón que tipo de solución se está buscando. De esta forma se puede hacer seguimiento de las observaciones y confirmar que el botón está siendo usado de forma apropiada.**

- **Promover el apoyo entre colaboradores en el desempeño de tareas, involucrando actividades que promuevan el trabajo en equipo. Tanto en actividades que se realizan diariamente como en actividades especiales, como de cumpleaños, fiestas, viajes de negocios, etc. En las cuales se valoran los aportes personales como resultado de un funcionario.**



### Conclusiones

• El nivel de riesgo psicosocial de la organización es ALTO (Nivel 1) debido a la presencia de factores psicosociales de alto riesgo.

• El nivel de riesgo psicosocial de la organización es ALTO (Nivel 1) debido a la presencia de factores psicosociales de alto riesgo.

• El nivel de riesgo psicosocial de la organización es ALTO (Nivel 1) debido a la presencia de factores psicosociales de alto riesgo.

• El nivel de riesgo psicosocial de la organización es ALTO (Nivel 1) debido a la presencia de factores psicosociales de alto riesgo.

# Página 5

### Plan de Acción

• El nivel de riesgo psicosocial de la organización es ALTO (Nivel 1) debido a la presencia de factores psicosociales de alto riesgo.

• El nivel de riesgo psicosocial de la organización es ALTO (Nivel 1) debido a la presencia de factores psicosociales de alto riesgo.

• El nivel de riesgo psicosocial de la organización es ALTO (Nivel 1) debido a la presencia de factores psicosociales de alto riesgo.

Descripción de Dimensiones y Subdimensiones Psicosociales	Indicadores	Medidas de Intervención
<b>Factores Psicosociales de Alto Riesgo</b>	Alto	Implementar un sistema de recompensas para recibir licencias y vacaciones, evitando las impresiones de ausencia de algún funcionario.
<b>Factores Psicosociales de Medio Riesgo</b>	Medio	Organizar el trabajo de manera que permita el cambio del ritmo de trabajo, en caso de cambios diarios de pausas de trabajo.
<b>Factores Psicosociales de Bajo Riesgo</b>	Bajo	Implementar un botón para formular las opiniones y sugerencias de mejora, administrado por el Área de Recursos Humanos.

### 5.3. Hacer públicas las propuestas

Una vez que se hayan elegido, diseñado y aprobado las propuestas de intervención, es importante realizar un proceso comunicativo al respecto. Esto significa que se pueden enviar correos, generar carteles informativos, hacer reuniones o presentaciones masivas acerca de los resultados de la evaluación y el plan de acción que se desarrollará en el futuro. Estas instancias sirven como un cierre del ciclo anterior (para que los trabajadores y las trabajadoras no queden con dudas acerca de la evaluación realizada) y cómo un lanzamiento de las actividades a realizar. En empresas con varias áreas cada supervisor deberá bajar la información a sus trabajadores.

Como entregable al momento de una fiscalización, es relevante tener una acta de equipo psicosocial en donde se explicita la forma en que se harán públicas las propuestas de intervención.

## 6. APLICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS

### 6.1. Realizar seguimiento de la aplicación de las medidas preventivas.

De acuerdo al procedimiento establecido por el Protocolo, existen plazos de aplicación de las medidas preventivas para controlar los riesgos identificados, de acuerdo al nivel de riesgo alcanzado:

SITUACIÓN	CRITERIO	MEDIDAS CONTROL	REEVALUACION
“Sin Riesgo”	5 dimensiones en riesgo bajo		cada 2 años
“Riesgo Medio”	Hay dimensiones en riesgo moderado	3 meses	anualmente
“Riesgo Alto” /Nivel 1	1 o 2 dimensiones en riesgo alto	3 meses	9 meses después de la primera evaluación
“Riesgo Alto” /Nivel 2	3 dimensiones en riesgo alto	6 meses	18 meses después de la primera evaluación
“Riesgo Alto” /Nivel 3	existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto	Informa OAL OAL informa a Seremi	OAL reevalúa 12 meses después

Para poder cumplir esos plazos y obtener las mejoras deseadas, es necesario priorizar adecuadamente las medidas de control consideradas según su jerarquía de criticidad de acuerdo al riesgo al que se enfoquen, pero también debe tomarse en cuenta la factibilidad de su realización en el tiempo y organizarlas en medidas a corto, mediano y largo plazo. De este modo, las medidas importantes pero más ambiciosas se planifican a largo plazo, y las medidas urgentes, importantes y factibles se ejecutan y evalúan prontamente.

Se recomienda de todos modos incluir evaluaciones de avance mensuales para realizar un seguimiento efectivo del plan de mejora, pudiendo realizar correcciones oportunas para lograr los objetivos en el tiempo estipulado.

## **6.2. Valoración de la eficacia de las medidas preventivas.**

La eficacia de las medidas seleccionadas, planificadas y ejecutadas podrá visualizarse en los resultados de las sucesivas evaluaciones que se realicen y en la sustentabilidad de éstos en el tiempo.

Sin embargo, puede realizarse una valoración del proceso desarrollado utilizando las medidas de comprobación que aparecen en el repertorio de medidas de intervención en riesgos psicosociales. Dicha valoración, así como el seguimiento, debe quedar plasmado en un acta del comité psicosocial.

## Organismos Nacionales

Red Empleo, Trabajo, Salud y Equidad:

<http://redsaludytrabajo.cl/>

Centro de Estudios de la Mujer

<http://www.cem.cl>

Investigación, políticas y prácticas asociadas a problemas de salud mental y trabajo en Chile: una perspectiva de género

<http://www.proyectoaraucaria.cl>

Dirección del Trabajo, Ministerio de Trabajo

<http://www.dt.gob.cl>

Ministerio de Salud

<http://www.minsal.cl>

Instituto de Salud Pública

<http://www.isp.cl>

Grupo Quinta Era Consultores

<http://www.quintaera.cl>

## Organismos Internacionales

Organización Mundial de la Salud: Salud Ocupacional

[http://www.who.int/topics/occupational\\_health/es/](http://www.who.int/topics/occupational_health/es/)

### *Latinoamérica/Iberoamérica*

Centro de Estudios e Investigaciones Laborales / Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnología, Trabajo y Empleo (CONICET, Argentina)

<http://www.ceil-piette.gov.ar/>

Asociación Latinoamericana de Sociología del Trabajo

<http://www.izt.uam.mx/alast/>

Red Iberoamericana de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo

<http://www.psychе.unc.edu.ar/ripot/>

### *Europa*

National Research Centre for the Working Environment (Dinamarca)

<http://www.arbejdsmiljoforskning.dk/?lang=en>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) Ministerio de Trabajo España

<http://www.insht.es/portal/site/Insht>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, España

<http://www.istas.ccoo.es/>

Psychosocial Risk Management – European Framework

<http://prima-ef.org/default.aspx>

## ANEXO 2 CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21 BREVE

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social y Calidad del Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

**Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.**

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4

**Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.**

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

# CERTIFICADO EMPRESA

CODIGO FR-061 V\_01

## CERTIFICADO DE TOMA DE CONOCIMIENTO

Este Organismo Administrador de la Ley N° 16.744 certifica, en el marco del Protocolo de Riesgos Psicosociales, que la Empresa referida, ha tomado conocimiento de la obligatoriedad de sensibilizar, evaluar y tomar acciones en torno a los riesgos psicosociales presentes en su empresa.

RUT Empresa	Razón Social	Responsable	RUT Responsable	Firma

<p>Fecha Certificado</p> <p>__/__/----</p>	<p>_____</p> <p>Nombre y Firma del receptor</p>
--	---

# CERTIFICADO EMPRESA

## CERTIFICADO DE TOMA DE CONOCIMIENTO

Este Organismo Administrador de la Ley N° 16.744 certifica, en el marco del Protocolo de Riesgos Psicosociales, que el holding \_\_\_\_\_, ha tomado conocimiento de la obligatoriedad de sensibilizar, evaluar y tomar acciones en torno a los riesgos psicosociales presentes en su empresa.

RUT Empresa	Razón Social	Responsable	RUT Responsable	Firma

<p style="text-align: center;">Fecha Certificado</p> <p style="text-align: center;">--/--/----</p>	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Nombre y Firma del receptor</p>
--	---