



# GUÍA METODOLÓGICA SISTEMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO LABORAL

**Etapa 3**  
Capítulo Riesgos  
Psicosociales Laborales

**Versión N°1**

**MAYO | 2026**

Red de Expertos(as)  
Superintendencia de Seguridad Social  
Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Departamento de Prevención y Vigilancia

## ÍNDICE

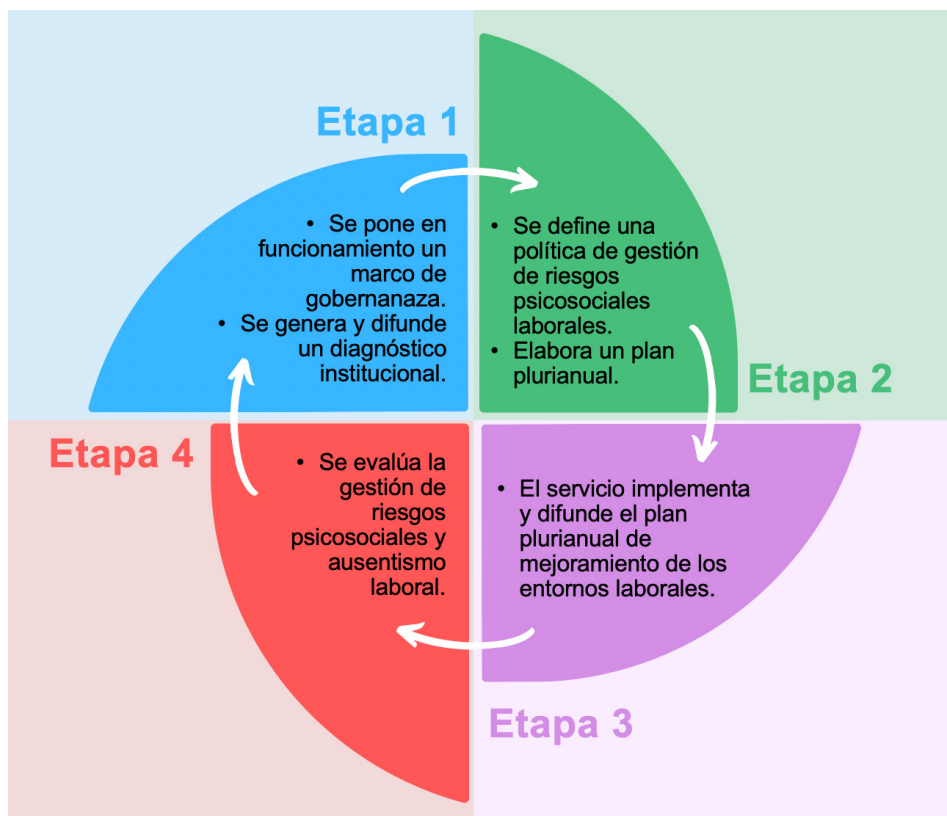
1. OBJETIVOS	3
2. ETAPA 3	4
2.1.1 Requisito técnico 1 (E301RT1)	6
2.1.2 Requisito técnico 2 (E301RT2)	10

# 1 OBJETIVO

El objetivo del sistema de gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral, en materia de riesgo psicosocial laboral, es contribuir a la implementación de una gestión eficaz de los riesgos psicosociales en el trabajo, medidos a través del “Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental/ SUSESO” (CEAL - SM/SUSESO).

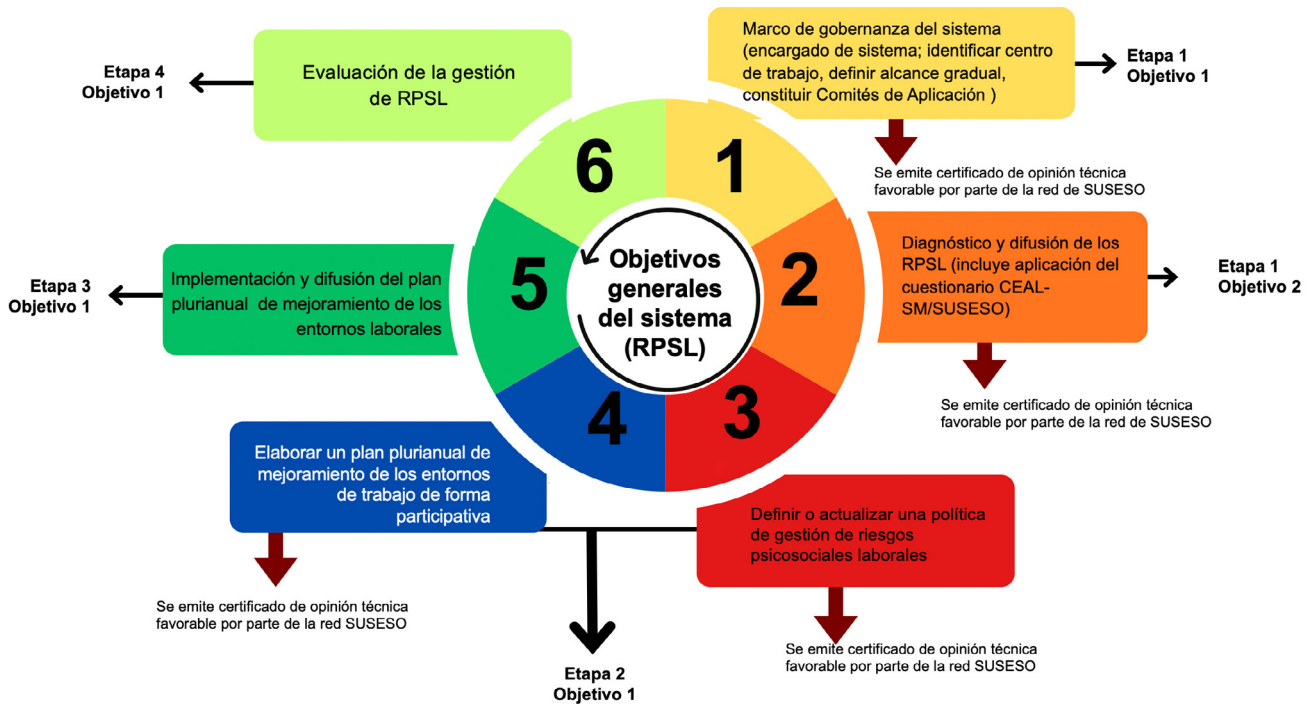
El sistema está en la línea de la prevención de los riesgos psicosociales laborales, los cuales tienen el potencial de provocar malestar o daño mental en los trabajadores(as) y pueden ser asociados a estrés laboral y a violencia y/o acoso en el trabajo. Este sistema, que busca fortalecer los ambientes 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.**



Como forma de contribuir a la implementación del sistema de Riesgos Psicosociales Laborales (SRPSL) ponemos a disposición de las instituciones esta guía metodológica en su primera versión de la Etapa 3, en materia de riesgos psicosociales, para el año 2026. Los contenidos de esta guía deben ser considerados como recomendaciones u orientaciones en el proceso de asistencia técnica realizada por la Red de Expertos(as) de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a los servicios que comprometen este sistema. Complementariamente, entrega lineamientos sobre la implementación y los medios de verificación asociados a los requisitos técnicos del sistema de gestión.

**Figura N°2: Diagrama de las Etapas del Sistema en materia de gestión de riesgos psicosociales laborales**



## 2 ETAPA 3

**Tabla 1: Etapa 3 y su objetivo del sistema de riesgos psicosociales y ausentismo laboral**

Etapa	Objetivo(s)
Etapa 3 (E3)	Objetivo 1 (E301) El servicio implementa y difunde el plan plurianual el de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral.

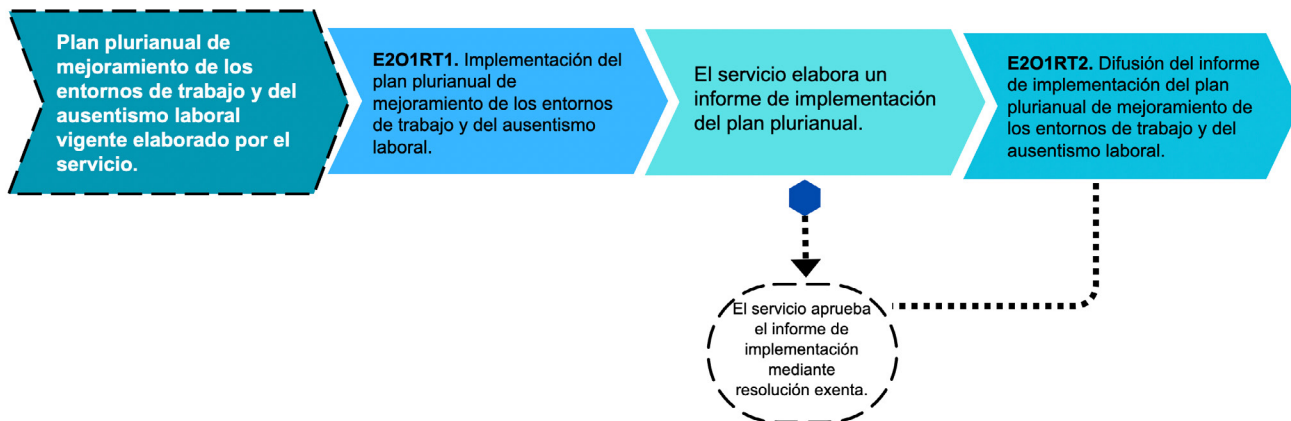
### 2.1 OBJETIVO 1

**El servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral.**

El servicio implementa progresivamente el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral vigente (E2-01-RT3) y elabora un informe de implementación que consolida las acciones ejecutadas durante el periodo t. Este documento es validado oficialmente mediante una resolución exenta suscrita por la Jefatura Superior del Servicio (E3-01-RT1). Finalmente, dicho informe es difundido de manera transversal a todo el personal (E3-01-RT2).

El objetivo principal de esta Etapa radica en implementar y difundir un plan plurianual enfocado en la mejora de los entornos laborales. Para alcanzar este propósito, es fundamental llevar a cabo la ejecución progresiva de una serie de medidas específicas, diseñadas por el servicio para incidir positivamente en las condiciones de trabajo y el bienestar del personal.

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



## 2.1.1 Requisito técnico 1 (E301RT1).

**Cuadro 1: Medio de verificación E301RT1 Informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral**

Requisito Técnico	Medios de verificación
<p>RT1: El Servicio implementa progresivamente el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral, actualizado si corresponde. Cada medida se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella. El informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y el ausentismo laboral, aprobado mediante resolución por el(la) jefe(a) de servicio, deberá contener al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados de las medidas comprometidas para el año t ejecutadas.</li> <li>● Principales desviaciones entre los resultados de las medidas ejecutadas respecto de las comprometidas por el servicio para el año t y su justificación.</li> <li>● Justificación de medidas ejecutadas que no cumplen uno o más de los compromisos establecidos en ella y propone un plan para subsanarlas.</li> </ul>	<p>Documento del informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral aprobado mediante resolución exenta por el(la) jefe(a) de servicio, vigente en el año t, incluyendo al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Resultados de la ejecución de cada medida comprometida para el año t.</li> <li>▸ Principales desviaciones entre los resultados de las medidas ejecutadas respecto de las comprometidas por el Servicio para el año t, cuando corresponda, y su justificación.</li> <li>▸ Justificación, cuando corresponda, de medidas no ejecutadas y su propuesta para subsanarlas.</li> </ul> <p>El medio de verificación deberá ser remitido a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: <a href="https://pmg.suseso.cl">https://pmg.suseso.cl</a> módulo servicio.</p>

### Consideraciones

El servicio debe elaborar un informe que dé cuenta de la implementación progresiva y seguimiento del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral del servicio en el año t definido en la Etapa 2 del sistema, el que debe contener el estado de avance de los compromisos asumidos por el servicio.

**Este informe que da cuenta de la implementación del plan plurianual es relevante, ya que:**

- **Evidencia el estado de avance o cumplimiento de las medidas del plan plurianual:** Permite al servicio identificar el avance efectivo de los compromisos.
- **Permite identificar brechas asociadas a desviaciones o incumplimientos:** Al detectar estas brechas, el servicio puede implementar acciones que aseguren el alineamiento con los objetivos del plan plurianual.

Por último, las presentes consideraciones son orientaciones necesarias para la implementación de este requisito técnico.

## **1. Vigencia del informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral.**

El informe de la implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral vigente debe ser elaborado o actualizado, según corresponda, asegurando la incorporación de los resultados de las medidas ejecutadas durante el año t (2026), así como cualquier desviación o incumplimiento detectado.

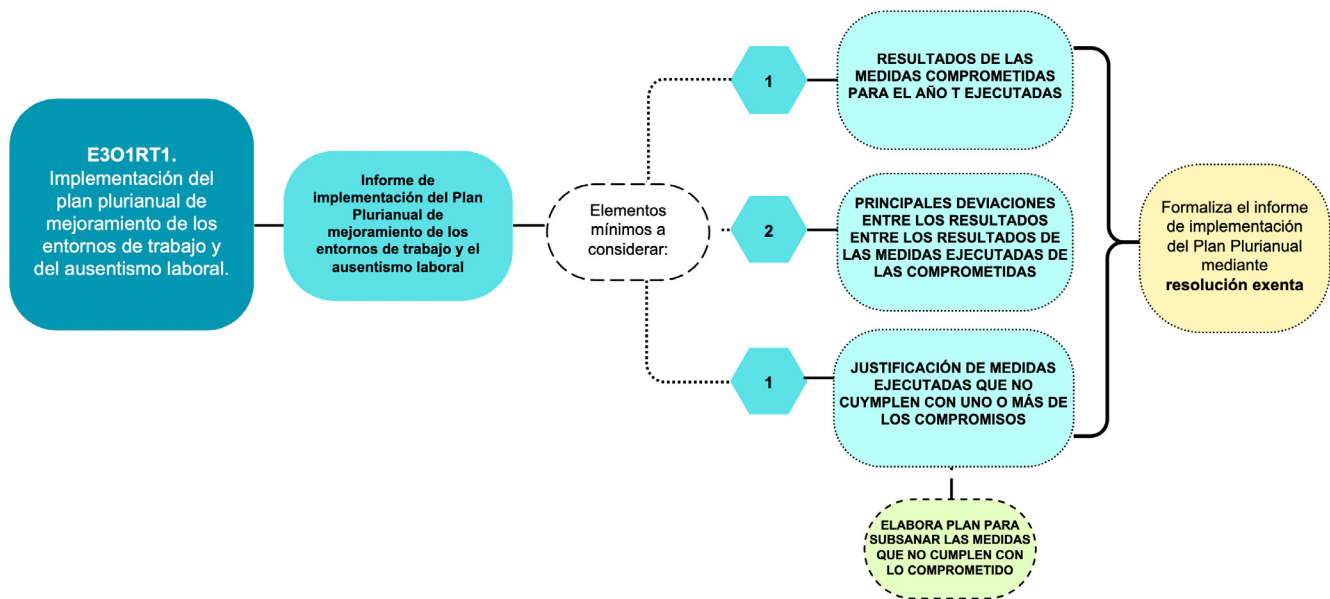
Este informe debe incorporar todos los elementos indicados en el punto 2, Contenido del informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y ausentismo laboral, de la presente guía metodológica, y considerar los siguientes puntos en la incorporación del estado de avance:

- **Servicios que elaboran su informe de implementación del plan plurianual por primera vez:** Aplica a servicios que comprometen hasta la Etapa 3 del sistema en 2026 o que no han realizado un informe de implementación previamente. El informe debe incorporar todos los criterios técnicos exigidos de las medidas comprometidas en el plan plurianual para el año t. El informe se formaliza mediante una resolución exenta firmada por la jefatura superior del servicio en el año 2026.
- **Servicios que deben actualizar su informe de implementación del plan plurianual:** Aplica para servicios que hayan elaborado un informe en el año 2025 y deben reportar medidas programadas a implementar en el año 2026 en el plan plurianual. De igual manera, se deberá actualizar el informe si se incorporan nuevas medidas en el plan plurianual y que su cumplimiento sea en el año t.

## **2. Contenido del informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y ausentismo laboral.**

El informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y el ausentismo laboral, tiene por objetivo presentar cómo se desarrollaron las medidas comprometidas para el año t, y en el caso de corresponder, identificar desviaciones o incumplimientos (figura 4).

**Figura N°4: Flujo para la elaboración y formalización del informe de implementación del Plan Plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.**



Para elaborar el informe de implementación del plan plurianual el servicio debe revisar e identificar en el año t los siguientes elementos:

- a) **Resultados de cumplimiento de las medidas comprometidas para el año t con el fin de detectar si han sido ejecutadas de acuerdo a los objetivos y plazos establecidos.** Para evidenciar la implementación de las medidas comprometidas en el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, el servicio debe contar con los medios de verificación que evidencien el cumplimiento de la(s) medida(s) de manera íntegra y oportuna en el año t, de acuerdo a lo comprometido en el plan plurianual formalizado por el servicio (E201RT3).

Como ejemplo de medio de verificación para evidenciar la implementación de las medidas, es posible reportar listados de asistencia en caso de haber propuesto capacitaciones, resoluciones exentas firmadas por el jefe de servicio y/o por jefaturas de los centros de trabajo, según sea el caso; evidencia fotográfica de los espacios de trabajo antes y después del mejoramiento de dichos entornos, entre otros.

Por otra parte, es facultad del servicio establecer y mantener el(los) medio(s) de verificación que evidencie el cumplimiento de la medida comprometida en el plan plurianual.

Respecto de las medidas prescritas por centro de trabajo por el organismo administrador del seguro de la Ley N°16.744, se deberá resguardar la verificación de medidas realizadas por el mismo, además de reportar el cumplimiento de las medidas del año t.

- b) Principales desviaciones en el cumplimiento de las medidas ejecutadas en relación a la planificación inicial de medidas a implementar para el año t.** Se entenderá por desviación al cumplimiento de la medida de intervención propuesta en el plan plurianual para el año t, que no haya sido realizada de acuerdo con la propuesta inicial definida. Lo anterior implica modificaciones en la oportunidad con la que fue implementada o con la integridad en el medio de ejecución para lograr el objetivo. Las desviaciones en el cumplimiento de la(s) medida(s) de intervención deben ser identificadas y presentar una justificación que indique los motivos de la desviación.

La(s) justificación(es) presentada(s) por el servicio pueden estar relacionadas, por ejemplo, con elementos de carácter externo y que no puedan ser controladas por el servicio. Sin ser excluyentes, estas justificaciones pueden ser: cambios organizacionales, recortes presupuestarios, entre otros. Por otra parte, es facultad del servicio establecer y mantener el(los) medio(s) de verificación que evidencie el cumplimiento de la medida comprometida en el plan plurianual.

- c) Identificación de las medidas que no se verificaron o no cumplieron con lo comprometido en el año t, justificando el incumplimiento y proponiendo un plan de trabajo para subsanar el incumplimiento.** Respecto de las medidas que no se implementaron en el año t, de acuerdo al plan plurianual comprometido, el servicio debe incorporar en el informe la justificación de no cumplimiento.

Es importante identificar las desviaciones que no permitieron cumplir la medida propuesta en el año t, indicando, por ejemplo, ineficientes ajustes en el tiempo para la implementación de la medida, falta de presupuesto, entre otros, lo cual debe informarse con su respectiva justificación. Sin perjuicio de lo anterior, la justificación no válida por sí misma el incumplimiento del compromiso realizado, por lo que se debe tomar medidas para subsanarlo.

Todo incumplimiento será necesario incorporarlo en un plan de trabajo para subsanar dicha falta en la programación realizada en el plan plurianual. Es relevante el involucramiento del(los) Comité(s) de Aplicación para analizar en conjunto los ajustes necesarios y las medidas de subsanación a comprometer.

### 3. Plan de trabajo para medidas no ejecutadas comprometidas en año t (subsanción).

Cada incumplimiento de medida identificado deberá incorporarse en un plan de trabajo que permita subsanar y lograr con los ajustes razonables y necesarios el cumplimiento del plan plurianual. Cada medida incorporada en el plan de trabajo debe contener al menos:

- Medida incumplida.
- Ajustes realizados para el cumplimiento.
- Responsables de cumplimiento.
- Fecha de seguimiento y ejecución, la que no podrá ser superior a la última fecha de cumplimiento de medidas del plan plurianual vigente.

Para el diseño de este plan de trabajo, es recomendable realizar un trabajo conjunto con el(los) Comité(s) de Aplicación e incorporar los ajustes al plan plurianual vigente.

#### 4. Formalización del informe de implementación del plan plurianual.

El informe de implementación de plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral del servicio debe formalizarse mediante resolución exenta que debe ser firmada por el(la) jefe(a) superior del servicio, cumpliendo con la vigencia de año t solicitada en el requisito técnico.

##### 2.1.2 Requisito técnico 2 (E301RT2).

Requisito Técnico	Medios de verificación
<p>RT2: El servicio difunde el informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral a su personal.</p>	<p>Documento que contiene los registros de difusión del informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Listado de asistencia o de destinatarios de la difusión del informe de implementación del plan plurianual.</li> <li>▪ Registro del medio de difusión utilizado y contenido de los temas tratados en la difusión.</li> </ul> <p>El medio de verificación deberá ser remitido a través del medio dispuesto por la Red, disponible en: <a href="https://pmg.suseso.cl">https://pmg.suseso.cl</a> módulo servicio.</p>

### Consideraciones

La difusión del informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo tiene por objetivo dar a conocer y sensibilizar al personal del servicio respecto del documento elaborado, según los elementos señalados en el requisito técnico E3-01-RT1. La difusión se podrá realizar mediante webinar, capacitaciones, entre otros.

Se podrá verificar la realización de esta actividad mediante registros de asistencia cuando sea modalidad presencial, o formularios cuando sean actividades remotas. En ambos casos, es de gran importancia asegurar el conocimiento del informe de implementación del plan plurianual vigente a su personal. Por lo anterior, el medio de difusión utilizado debe dar cuenta de la temática abordada.

