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

Capítulo I. Aspectos generales

La asistencia técnica en materia de prevención de riesgos laborales, es una prestación que los organismos administradores otorgan a las entidades empleadoras y a las personas trabajadoras independientes adheridas o afiliadas, mediante un servicio técnico especializado, para que implementen las acciones o actividades necesarias para prevenir la ocurrencia de accidentes del trabajo y de enfermedades profesionales, y contribuir al desarrollo y fortalecimiento de ambientes de trabajo seguros y saludables, incluida la creación de una cultura preventiva.

Contempla la entrega de herramientas a las entidades empleadoras, velando por el uso adecuado de las mismas, para que éstas sean capaces de identificar y gestionar sus riesgos laborales, independiente de su tamaño, actividad económica y riesgos específicos que deriven de sus actividades. Así como, el acompañamiento para su adecuada implementación, en especial en aquellas entidades empleadoras que no cuenten con un departamento de prevención de riesgos, y la prescripción de las medidas preventivas o correctivas necesarias para el control de los riesgos que sean procedentes.

Además, incluye la realización de actividades de capacitación y difusión para la prevención de los riesgos laborales y contribuir con las entidades empleadoras en el desarrollo de actividades de promoción para prevenir los riesgos asociados al consumo de alcohol y drogas en los lugares de trabajo y difundir de manera permanente un estilo de vida y alimentación saludables entre las personas trabajadoras.

En la entrega de las actividades de asistencia técnicas definidas en la presente Letra D, los organismos administradores deberán considerar, transversalmente, las siguientes etapas:

a) Etapa de diagnóstico: Corresponde a la identificación de los aspectos que requieran de mejoras, incluido el cumplimiento normativo, y las necesidades de la entidad empleadora para abordar adecuadamente dichas mejoras (capacitación, difusión, entre otros). Además, incluye las medidas prescritas necesarias para concretar las referidas mejoras y subsanar los incumplimientos detectados;

b) Etapa de difusión y planificación: Contempla las actividades de difusión y la definición de un "programa de trabajo" para la entidad empleadora, por parte del organismo administrador, el que deberá incluir como mínimo, los siguientes aspectos:

   i) El o los objetivos de la asistencia técnica y los requerimientos para su implementación;

   ii) Las responsabilidades y los plazos propuestos a la entidad empleadora y del organismo administrador, y

   iii) Los indicadores para verificar el cumplimiento de la ejecución de las actividades asociadas a la asistencia técnica, y sus medios de verificación.

c) Etapa de implementación: Contempla el acompañamiento técnico necesario por parte del organismo administrador, para que la entidad empleadora ejecute las medidas prescritas que fueron planificadas. La necesidad del acompañamiento se determinará considerando el tipo de asistencia técnica y las características de la entidad empleadora para concretar su implementación, y

d) Etapa de seguimiento y/o evaluación: Corresponde a la verificación del cumplimiento de las medidas e indicadores definidos en la etapa de planificación. Asimismo, el organismo administrador podrá incluir la evaluación del impacto de la asistencia técnica en la mejora de las condiciones de trabajo y definir acciones a futuro.

El organismo administrador deberá mantener actualizado el universo de las entidades empleadoras a las que otorgó o está otorgando asistencia técnica, con el registro de la etapa en la cual se encuentra cada una de ellas, manteniendo los antecedentes de respaldo para evidenciar la entrega de la prestación preventiva, en caso de ser requerido por las entidades fiscalizadoras.

Para otorgar la asistencia técnica, los organismos administradores deben contar con personal especializado en prevención, conforme a lo señalado en el número 3, Letra A, de este Título II, con la preparación y los conocimientos específicos que se requieran para brindar dicha asistencia en una materia o área determinada.

La asistencia técnica deberá realizarse de manera preferentemente presencial, especialmente al inicio del contacto con la entidad empleadora y en la etapa de diagnóstico, pudiendo complementarse en las otras etapas con asistencia técnica remota, utilizando los medios y herramientas tecnológicas disponibles.

La prescripción de medidas deberá ser realizada considerando lo señalado en la Letra G, Título II del presente Libro IV. Para la verificación del cumplimiento de las medidas prescritas se deberá tener presente lo señalado en el número 8, Capítulo I, Letra G

de este Título II, manteniendo los respaldos que den cuenta de la realización de esta actividad.

La asistencia técnica a través de canales remotos para prestar asesoría y apoyo en temas específicos, otorgada en respuesta a un requerimiento de la entidad empleadora, igualmente debe ser proporcionada por personal especializado del organismo administrador.

En caso que la entidad empleadora requiera actividades de asistencia técnica por medios remotos, el organismo administrador deberá considerar los siguientes aspectos:

a) Mantener un registro de la asistencia técnica solicitada, la o las acciones realizadas durante la actividad, que incluya la fecha, hora, participantes, tema abordado y acuerdos alcanzados;

b) Mantener evidencia de la asistencia técnica otorgada, como capturas de pantalla, grabaciones o transcripciones de audio o video, actas firmadas, entre otras, y

c) Evaluar la satisfacción del solicitante con la asistencia técnica otorgada, utilizando un mecanismo formal de evaluación, como una encuesta o formulario.

El asistencia técnica a través de canales remotos no podrá llevarse a cabo en aquellos casos en que se requieran criterios técnicos que deban aplicarse de manera presencial. Esto es especialmente relevante en los siguientes procesos: investigación de accidentes, diagnóstico de situación inicial y la participación de profesionales en grupos de discusión para la implementación de protocolos de vigilancia ambiental y de salud.

El organismo administrador deberá informar a las entidades empleadoras, la identidad y los canales de comunicación con el personal designado para atender estos requerimientos.

Los organismos administradores deberán incorporar la perspectiva de género en la asistencia técnica que otorgan a las entidades empleadoras adheridas o afiliadas, considerando en los procesos de evaluación de riesgos y de prescripción de medidas, las diferencias y las necesidades específicas de hombres y mujeres.

Además, deberán mantener un sistema de registro digital individual, por entidad empleadora, de las acciones de asistencia técnica realizadas en los distintos centros de trabajo, y sus respectivos respaldos. Dichos registros deberán mantenerse a disposición de la Superintendencia de Seguridad Social.

En caso que la Superintendencia de Seguridad Social requiera o solicite información relacionada con el mencionado registro, los organismos administradores deberán remitir los antecedentes en el plazo establecido en el número 2. Plazos para la remisión de informes y antecedentes, del Capítulo I, Letra B, Título V del Libro IX de este Compendio de Normas.

Los organismos administradores deberán remitir a la Superintendencia de Seguridad Social, información de la asistencia técnica otorgada, mediante el archivo "P10 Registro Asistencia Técnica" y en caso de corresponder, el "P11 Prescripción Asistencia Técnica" y el "P12 Verificación Asistencia Técnica", señalados en el número 4, Letra B, Título II del Libro IX, cuyos campos se precisan en el Anexo N°29: "Detalle de los archivos y campos del sistema GRIS", y con la periodicidad y en las fechas indicadas en el Anexo N°31: "Calendario de envío de los archivos del sistema GRIS", ambos de la Letra C, Título II, del Libro IX.

Los organismos administradores deberán desarrollar actividades de asistencia técnica en los ámbitos específicos que se enumeran a continuación