



SUSESO  
Ministerio del Trabajo  
y Previsión Social

Gobierno de Chile

# GUÍA METODOLÓGICA SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES

## ETAPA 3

SEPTIEMBRE | 2025



## ÍNDICE

1. OBJETIVOS	3
2. ETAPA 3	4
2.1.1 Requisito técnico 1 (E101RT1)	4
2.1.2 Requisito técnico 2 (E101RT2)	8

# 1 OBJETIVOS

El objetivo de este sistema de gestión es generar ambientes de trabajo psicológicamente saludables, implementando 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.

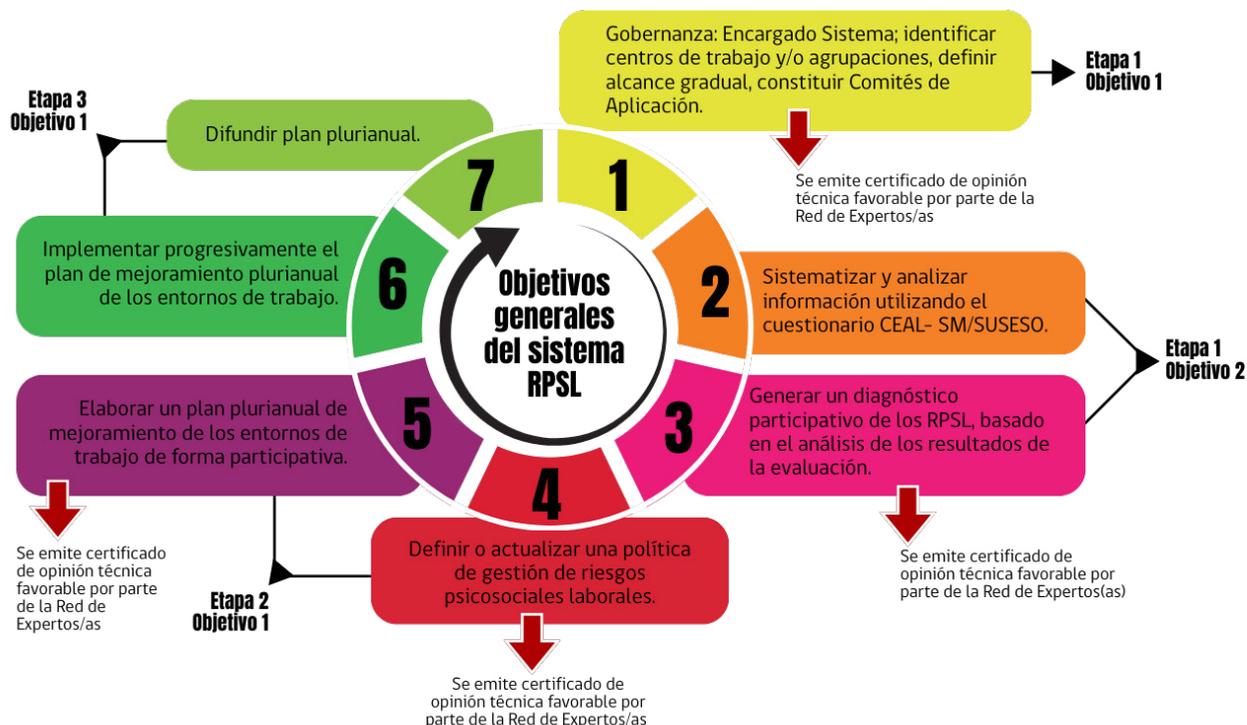
Como forma de contribuir a la implementación del Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales (SRPSL) ponemos a disposición de las Instituciones esta Guía Metodológica en su primera versión para el año 2025.

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) 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

Este sistema, que busca fortalecer los ambientes laborales de las instituciones públicas centralizadas, está compuesto por 4 etapas de desarrollo. En la figura 3 se muestra la secuencia cronológica de implementación de las instituciones correspondiente a la Etapa 1 a la Etapa 3.

En las siguientes páginas se continuará con el desarrollo de los medios de verificación de los requisitos técnicos de la etapa 3 del sistema de riesgos psicosociales. Es importante señalar que para un correcto entendimiento deben tenerse a la vista; la guía metodológica de la etapa 1 y la guía metodológica de la etapa 2 de este sistema, ya que la implementación de éstas contribuye en el desarrollo adecuado de la etapa 3 del sistema. Por ejemplo, el diagnóstico institucional de la etapa 1, es insumo tanto para el diseño de la política como para la elaboración del plan plurianual (ambos requisitos técnicos de la etapa 2) y éstos son insumo para la implementación progresiva del plan plurianual, que corresponde a uno de los requisitos técnicos de la etapa 3.

**Figura N 3. Secuencia cronológica de implementación del sistema de gestión Etapa 1 a Etapa 3.**



## 2 ETAPA 3

### 2.1 OBJETIVO 1:

El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.

#### 2.1.1 Requisito técnico 1 (E201RT1).

El Servicio implementa progresivamente el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, actualizado si corresponde. Cada acción y/o 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, aprobado por el jefe de servicio, deberá contener al menos los siguientes elementos:

- Resultados de las acciones y/o medidas comprometidas para el año t ejecutadas.
- Principales desviaciones entre los resultados de las acciones y/o medidas ejecutadas respecto de las comprometidas por el Servicio para el año t y su justificación.
- Justificación de acciones y/o medidas ejecutadas que no cumplen uno o más de los compromisos establecidos en ella y propone un plan para subsanarlas.

## Medio de verificación:

- Informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo aprobado para el año t por el jefe de servicio, que debe contener al menos los siguientes elementos:
  - Resultados de las acciones y/o medidas comprometidas para el año t ejecutadas.
  - Principales desviaciones entre los resultados de las acciones y/o medidas ejecutadas respecto de las comprometidas por el Servicio para el año t y su justificación.
  - Justificación de acciones y/o medidas ejecutadas que no cumplen uno o más de los compromisos establecidos en ella y propone un plan para subsanarlas.

El informe aprobado por el jefe de Servicio se carga en formato PDF en el aplicativo web disponible en: <https://pmg.suseso.cl>

## Consideraciones

### Informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo

El informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo tiene por objetivo evaluar cómo se desarrollaron las acciones y/o medidas comprometidas en el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, en el año t.

Para poder verificar y elaborar el informe de la implementación del plan plurianual el servicio debe considerar, verificar y revisar lo siguiente:

1. El cumplimiento de las acciones y/o medidas comprometidas para el año t con el fin de detectar si han sido ejecutadas de acuerdo a los objetivos y plazos del plan plurianual
2. Desviaciones en el cumplimiento de las medidas comprometidas de acuerdo a la planificación de implementación de medidas.
3. Medidas que no se verificaron o no cumplieron de acuerdo a los compromisos del año t.

Además de la verificación de los medios que evidencien el cumplimiento, desviaciones o incumplimientos de las medidas comprometidas, el servicio debe evaluar el resultado de lo señalado en el informe. A continuación, y a modo ejemplo, se muestra una tabla para informar lo anterior, cuyo contenido deberá ser informado por la institución.

### Imagen 15. Formato 4. Informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.<sup>1</sup>

Medida propuesta	Medida en incumplimiento	Medida con desviación	Medida implementada
Medida 1	X		
Medida 2			X
Total	1	0	1

Respecto de las medidas que no han sido implementadas por el servicio de acuerdo al plan plurianual comprometido, o que sufrieron desviaciones en su cumplimiento el servicio debe incorporar en el informe la justificación de las desviaciones o el no cumplimiento, además de proponer medidas para subsanar las desviaciones o no cumplimiento.

La verificación, las desviaciones o el incumplimiento de las acciones y/o medidas propuestas, es responsabilidad del Servicio. Sin perjuicio de lo anterior, es recomendable que la verificación, desviaciones o incumplimiento pueda realizarse en conjunto con los Comités de Aplicación de los centros de trabajo comprometidos en el año t, en los que corresponda la medida de intervención propuesta que está siendo evaluada.

El cumplimiento, la desviación y el cumplimiento de las acciones y/o medidas de intervención incorporadas en el plan plurianual deberán ser registradas en el anexo N° 4 “Informe de Implementación del Plan Plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo”.

### Imagen 16. Referencia al Anexo N° 4: Informe de Implementación del Plan Plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.<sup>2</sup>

Dimensión en riesgo	Resultado de la dimensión	Preguntas con mayor puntaje en la dimensión	Explicación	Tipo de medida (correctiva o preventiva)	Medida de intervención.	Tipo de intervención	Fecha estimada de monitoreo y cumplimiento	Responsables del monitoreo	Responsable de la ejecución (departamento o unidad)	Medio de verificación de cumplimiento de la medida	Indicar si la medida cumple con lo comprometido en el Plan Plurianual (SI, Parcialmente, No cumple)	En caso de cumplir parcialmente con lo comprometido, indique las desviaciones del cumplimiento	En caso que las medidas no cumplan completamente con lo comprometido, indique una justificación.
Carga de trabajo	5 de 6 centros de trabajo presentan esta dimensión en riesgo no óptimo	¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?	Métodos o procesos de trabajo ineficientes a nivel institucional que obligan a realizar tareas extras.	Correctiva	Rediseñar los procesos de trabajo en conjunto con los funcionarios/as, en mesas de trabajo dirigidas por el comité de aplicación.	Intervención primaria	20/12/2025 (medida a mediano plazo)	Comité de aplicación del centro de trabajo A y encargado del SRPSL	Jefe del departamento de control de gestión.	Manual de procesos de trabajo del servicio.	SI	N/A	N/A

- <sup>1</sup> Se entenderá por Formato al diseño que sirve de guía para la completitud de un requisito técnico.
- <sup>2</sup> Se entenderá por Anexo al archivo que contiene requisitos para el cumplimiento del medio de verificación, y corresponde a la evidencia que debe reportarse directamente en el aplicativo web, o contenido en un documento a reportar para evidenciar la implementación del sistema.

## **Consideraciones para identificar cumplimiento, desviaciones o incumplimientos de las acciones y/o medidas comprometidas.**

### **1. Resultados de acciones y/o medidas comprometidas para el año t ejecutadas.**

Para evidenciar la implementación de las acciones y/o medidas comprometidas en el plan plurianual de mejoramiento de los entornos laborales el servicio debe tener el medio de prueba que evidencie el cumplimiento de la medida y/o la acción de acuerdo a lo comprometido en el Anexo N°3 "Orientaciones para el desarrollo de medidas de intervención", disponible en la guía metodológica etapa 2. Estas acciones o medidas pueden evidenciarse con: 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. En el caso de mejoramiento de los espacios laborales fotografías de antes y después de espacios de trabajo, entre otros. Los medios de verificación deben lograr evidenciar la implementación de las acciones y/o medidas complementadas sean definidos en la estructura del Plan plurianual.

Por otra parte, es facultad del Servicio establecer los medios de verificación que consideren atingentes a cada acción o medida comprometida.

### **2. Desviaciones entre los resultados de las acciones y/o medidas ejecutadas respecto a las comprometidas para el año t y su justificación.**

Se entenderá por desviación al cumplimiento de la acción y/o la medida de intervención, no realizadas de acuerdo con la propuesta definida en el plan plurianual, producto que existieron modificaciones en el tiempo de implementación o en el medio de ejecución para lograr el objetivo.

Las desviaciones en el cumplimiento de las acciones y/o medidas de intervención deben ser identificadas y presentar una justificación que indique los motivos de la desviación.

Las justificaciones presentadas por los servicios pueden estar relacionadas 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.

### **3. Acciones y/o medidas que no se verificaron o cumplieron de acuerdo a los compromisos del año t, además de la propuesta del plan para subsanar el incumplimiento.**

En el caso de existir acciones y/o medidas ejecutadas que no se realizaron de acuerdo al compromiso del plan plurianual estos deberán ser identificados presentando una justificación por el no cumplimiento del compromiso de la medida por parte del Servicio.

Las justificaciones presentadas por el Servicio deben lograr explicar el no cumplimiento de estas, incluyendo las causas de carácter externo y que no puedan ser controladas por el Servicio, como, por ejemplo: hechos fortuitos comprobables, cambios organizacionales, recortes presupuestarios, entre otros.

La acción y/o medida que no se haya realizado, deberá estar incorporada en un plan que debe elaborar el Servicio para subsanar el no cumplimiento de los compromisos. Este plan deberá ser incluido en la actualización del Plan Plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y se debe tener especial énfasis en el cumplimiento de este, considerando el ajuste en caso de ser necesario, en armonía con la justificación presentada por ese Servicio.

## **Aprobación por parte del Jefe de Servicio.**

El informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo debe contar con la aprobación del Jefe de Servicio mediante resolución exenta.

### **2.1.2 Requisito técnico 2 (E201RT2).**

El Servicio difunde el informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.

#### **Medio de verificación:**

- Informe de la difusión del informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, que contiene al menos:
  - Listado de asistencia que pueda identificar al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado, a la difusión del informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, incluyendo al menos nombre y cargo.
  - Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, acta, etc.)

Este informe deberá ser cargado en formato PDF en el aplicativo web del sistema disponible en: <https://pmg.suseso.cl>

#### **Consideraciones.**

El objetivo de la difusión es que el servicio, mediante webinar, encuentros, capacitaciones, entre otros; dé a conocer el informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo. Se podrá verificar la realización de esta actividad mediante registros de asistencia, ya sean vía presencial o formularios, cuando hayan sido actividades remotas. En ambos casos, es de gran importancia asegurar el conocimiento del informe de implementación del plan plurianual al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo.

