



Sistema Riesgos Psicosociales y Ausentismo laboral

Nota Técnica

Red de Expertos Servicio Civil
Ausentismo Laboral



Nota Técnica Red de Expertos Servicio Civil Sistema de Riesgos Psicosociales y Ausentismo laboral

15-07-2026

Emisor:

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

Dirección Nacional del Servicio Civil

Fecha de emisión

Julio 2026

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ANTECEDENTES	4
2.1. Ausentismo Laboral: un Fenómeno Multicausal	5
2.2. Ausentismo en el Sector Público	6
a) Información y datos de referencia.	6
b) Comprensión multidimensional del Ausentismo	7
2.3. Gestión de Ausentismo Laboral en el sector público	9
3. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN: SISTEMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES (RPS) Y AUSENTISMO LABORAL (AL)	11
3.1. El Sistema de RPS y AL	11
3.2. Objetivos	11
4. ¿CÓMO HACER EL ANÁLISIS DE AUSENTISMO?	13
4.1. Información/Campos a completar	14
4.2. Criterios para otorgar la Opinión técnica Favorable OTF	16
5. ROLES Y CONTACTOS REDES DE EXPERTOS	17
ANEXOS	18
Anexo 1: Herramienta para el Análisis	18
Anexo 2: Formulario Informe de Análisis de Ausentismo.	19
Anexo 3: Rúbrica Criterios de evaluación para obtener la OTF	20

1.INTRODUCCIÓN

Este material está dirigido a aquellas instituciones que comprometen la Etapa 1 del Sistema de Riesgos Psicosociales y Ausentismo laboral del PMG 2026 (en adelante “el Sistema”), específicamente, en lo referido a ausentismo laboral. En particular, se indican, entre otros aspectos, los criterios que deben considerar los servicios para elaborar el Diagnóstico Institucional de Riesgos Psicosociales y Ausentismo Laboral y su respectivo Informe de Análisis de Ausentismo, su contenido y los medios de verificación para obtener la Opinión Técnica Favorable del Servicio Civil.

A continuación, se entregan las orientaciones para que los servicios elaboren el Informe de Ausentismo Laboral 2026, conforme a lo establecido en el Requisito Técnico N° 8, Etapa 1 del Sistema. Estas consideraciones son parte de la asesoría técnica que desarrolla el Servicio Civil como integrante de la Red de Expertos de este Sistema junto a la SUSESO y a la DIPRES.

Si bien el análisis que es solicitado para la realización de este Informe de Análisis de Ausentismo considera como única fuente de información y datos agregados los proporcionados por DIPRES, es fundamental prevenir sesgos o estereotipos respecto a determinadas unidades, equipos o perfiles de funcionarios. Esto es muy relevante durante la difusión de resultados, a fin de evitar interpretaciones de los hallazgos que no estén fundadas en evidencia y garantizando que el uso de la información sea objetiva, para, de este modo, no afectar la integridad de las personas y el clima laboral de la institución.

2.ANTECEDENTES

En la actualidad, las organizaciones tanto públicas como privadas, deben diseñar y gestionar en contextos y escenarios cada vez más complejos, cambiantes y exigentes, que obligan a considerar, entre otros aspectos, momentos de alta demanda, contingencias, y asegurar al mismo tiempo, la continuidad del servicio a la ciudadanía con una gestión adecuada de su dotación.

Estos desafíos hacen que la asignación de recursos de diversos tipos sea mucho más precisa y eficiente, evitando, por ejemplo, una distribución inequitativa de cargas de trabajo no detectada, que impacta directamente en los resultados de la institución. En esta tarea, uno de los aspectos claves es gestionar, sobre la base de información que en muchas ocasiones ya existen en el servicio, pero que se levantan con el objeto de reportarlos a otras instituciones pero que no se utilizan estratégicamente en la gestión institucional.

En este contexto, y en el marco del Sistema de Riesgos Psicosociales y Ausentismo, esta Nota Técnica se orienta a contribuir a que los datos de dotación y otros, que se disponen o levantaron en el contexto de otros requerimientos, mediciones o evaluaciones, se transformen en información que fortalezca las capacidades de análisis y la toma de decisiones basadas en la evidencia del servicio, y en particular, del área de gestión de personas.

El **ausentismo laboral**, en general, y en el sector público en particular, es un fenómeno de abordaje complejo y naturaleza multifactorial, que al no gestionarse adecuadamente tiene efectos en la prestación y calidad de los servicios que se entregan a la ciudadanía. Su comprensión no puede

limitarse a una visión lineal, ya que las causas y variables que inciden pueden variar, entre otros aspectos, según las trayectorias individuales, los momentos vitales y los contextos de cada servicio. En el ámbito público, esta complejidad adquiere matices específicos derivados de la naturaleza de los servicios prestados, así como, de los marcos regulatorios y condiciones laborales propias del empleo público.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Ausentismo es la inasistencia al trabajo por causas justificadas o injustificadas de un empleado. Incluso cuando la persona asiste al trabajo, pero realiza actividades no relacionadas con el mismo. En complemento, la OIT define el ausentismo como la inasistencia al trabajo de alguien que debía hacerlo. Por tanto, el ausentismo **no debe ser entendido exclusivamente** como un fenómeno que se deba **sólo a problemas de salud que redunden en licencia médica**.

2.1. Ausentismo Laboral: un Fenómeno Multicausal

El Ausentismo se puede clasificar a partir de la manera en que se manifiesta, considerando principalmente su raíz normativa: **ausentismo justificado e injustificado**¹. A partir de las distinciones establecidas por la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud (2024), en el marco de la formalidad (lo justificado), el ausentismo puede tener un **origen médico**, que se traduce en licencias médicas, destinadas al reposo de la persona para que ésta recupere la salud o bien aquellas ausencias que se asocian a cualquier tipo de autorización.

Por otro lado, puede ser fruto de la respuesta formal por parte de la institución frente a necesidades que las personas tienen para poder conjugar la vida personal con las exigencias del trabajo, lo que se traduce en **permisos y autorizaciones**. Esto último, en el marco de lo establecido en la Ley, considera aquellos permisos de los cuales, legalmente las personas que trabajan en el Estado, tanto en calidad jurídica planta como contrata, pueden hacer uso a lo largo de su vida laboral, ya sea con o sin goce de remuneraciones, y que están debidamente sustentadas en la normativa vigente.

Sin embargo, esta clasificación puede no entregar distinciones que permitan establecer un marco desde donde prevenirlo, considerando sus causas o raíz, como sí lo hacen otros modelos, por ejemplo, aquellos con foco en la gestión, como el propuesto por Seteers y Rhodes (1978) y sus siguientes revisiones o el modelo socio ecológico, fruto de una tradición sistémica que incluye a autores como Daniel Stokols ("Establishing and maintaining healthy environments: Toward a social ecology of health promotion"; 1992).

Este último modelo, distingue distintos niveles de un sistema que interactúa de manera concéntrica con el individuo: un microsistema, que define causas internas al nivel puesto de trabajo y el equipo; un meso sistema, que refiere a aquellas causas internas de nivel organizacional (políticas de flexibilidad, cultura de asistencia y presentismo, sistemas de recompensas y seguridad psicológica, entre otros). En una esfera externa a la organización, el exosistema, existen factores que no dependen de la institución, pero que sí pueden afectar la asistencia al trabajo: transporte público, redes de cuidado (educación pre escolar

¹ "Gestión del Talento Humano"; Chiavenato, I. (2020).

/ colegios), incluso crisis familiares. Finalmente, el modelo establece la existencia de Macro sistema, que refiere a las causas externas de características más globales, como por ejemplo, la situación económica del país, los márgenes de que establecen las normas laborales, la presencia de pandemias/epidemias estacionales o valores culturales asociados al trabajo, incluso aquellas diferencias generacionales.

Por otra parte, la literatura especializada (Sampaio & Baptista; 2019)² identifica, además, dimensiones médicas (donde predominan la salud mental, el estrés y los trastornos musculoesqueléticos) y organizacionales (percepción de justicia distributiva, equilibrio entre esfuerzo y recompensa, y cultura institucional) como motores fundamentales del comportamiento laboral.

En resumen, y a la luz de los distintos enfoques y modelos analíticos, el ausentismo no podría ser comprendido únicamente a partir de variables de carácter formal o sociodemográficas. Por el contrario, su análisis exige la incorporación de múltiples dimensiones —individuales, organizacionales y contextuales— que permitan abordar su complejidad y carácter multifactorial de manera integral y orienten la toma de decisiones.

2.2. Ausentismo en el Sector Público

a) Información y datos de referencia.

Según las consideraciones anteriores, a continuación se presentan datos del ausentismo en el sector público siguiendo la clasificación empleada por DIPRES.³ Estas causas de ausentismo se vinculan con licencias médicas por una parte, y por otra parte, con distintas autorizaciones que forman parte del Estatuto Administrativo. En consecuencia con la definición que hace OIT (1991), para el cálculo del ausentismo, se excluyen los períodos asociados a feriados legales.

Desde una perspectiva operativa, y para el cálculo del ausentismo laboral, el Subdepartamento de Estadísticas del DIPRES considera el total de días no trabajados por una persona durante el período de análisis, producto de Licencias médicas (matriz L) y los Permisos y días no trabajados distintos a licencias (matriz A).

De acuerdo a estos datos proporcionados por la Dirección de Presupuestos en 2024 (en adelante DIPRES), el ausentismo laboral por causas médicas, ha presentado un incremento sostenido desde el año 2006, esto es, desde 17,3 días a 31,8 días por persona el año 2023.

Esta curva ascendente presentó un brusco quiebre en el 2020 por efecto del COVID-19, llegando en 2022 a contabilizar 35,4⁴

2 En "Radiografía del Ausentismo Laboral en el Sector Público" (2024); www.dipres.gob.cl/598/articles-355566_doc_.pdf.pdf.

3 "Gestión del Ausentismo Laboral: Enfoque Normativo y Práctico" / Servicio Civil, 2025 www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2025/06/gestion_ausentismo_laboral_26jun2025.pdf

4 "Radiografía del Ausentismo Laboral en el Sector Público" (2024); www.dipres.gob.cl/598/articles-355566_doc_.pdf.pdf.

Por otro lado, esta misma fuente, revela que los **días de ausentismo promedio se han incrementado**, principalmente, por ausencias debido a licencias médicas (de tipo común y otros tipos con exclusión de licencia parentales) desde 15,7 en el 2018 a 22,3 el 2023, lo que representa una variación de 42% entre ambas mediciones. En cambio, los días de ausentismo producto de licencias parentales y permisos parentales, presentaron una variación negativa de -12% entre 2018 y 2023 (4,7 vs. 4,2, respectivamente). Una situación similar se pudo observar en este mismo rango de años, donde los permisos pagados (permisos administrativos) tuvieron una variación negativa de 6% (4,8 en 2018 vs. 4,5 en 2023).

En relación al **número de personas que hicieron uso de licencia médicas**, el último informe que emitió la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)⁵ da cuenta de una disminución entre el 2024 y 2025 en el sector público de 6,1% (662.208 vs. 621.527, respectivamente). En comparación con el sector privado, esta disminución fue relativamente mayor (8,1%) versus el incremento de 4,6% que presentaron los trabajadores independientes. Es importante considerar, que del universo total de personas que hicieron uso de licencias, el sector privado constituye casi el 70% del total, en contraste con el 26% que representa el sector público.

En este mismo informe, es posible observar que el sector público, la **frecuencia de licencias por personas**, presenta valores más altos que el sector privado e independiente: el 2025 la mediana fue de 3 licencias por persona en el sector público y 2 en el sector privado. También se destaca en este reporte que los casos de larga duración entre los años 2024 y 2025, en el sector público, redujeron su tiempo de reposo de 95 a 82 días (una caída de 13 días) y de 7 días de disminución en el sector privado. Esto muestra que el sector público presenta mayor frecuencia de licencias por persona, mientras que en el sector privado, se concentran los reposos de mayor duración.

b) Comprensión multidimensional del Ausentismo

El año 2024, el área de Estudios de DIPRES, elaboró una propuesta comprensiva del fenómeno del ausentismo, donde se podrían distinguir distintas dimensiones, dando cuenta de la heterogeneidad de este fenómeno:

- **Dimensión de Género:** Las mujeres presentan tasas globales de ausentismo por licencias médicas considerablemente más altas, con una diferencia de 5,2 puntos más que los hombres (11,1% vs. 5,9%). Esta brecha sugiere la influencia de factores externos al entorno laboral, como la distribución desigual de los roles de cuidado y las cargas de trabajo doméstico.
- **Factor Etario y Sectorial:** Si bien el número de licencias tiende a incrementarse con la edad —alcanzando su punto máximo entre los 60 y 64 años (10.1%)—, el comportamiento excepcional en Educación y Salud (que presenta mayores tasas de ausentismo en todos los tramos etarios, salvo el de 24 o menos), sugiere que la relación entre la edad y la función desempeñada es mediada directamente por el tipo de institución.

⁵ "Licencias Médicas 2025. Análisis, Control y Desafíos. Informe Anual" (2025).
www.suseso.cl/607/articles-774683_archivo_01.pdf

- **Segmentación por Estamento:** Se observa una brecha clara en la distribución del ausentismo, donde los estamentos de técnicos (que presentan una mayor tasa de ausentismo con un 14,1%), administrativos (8,2%) y auxiliares (11,9%) presentan una tasa más alta de ausentismo en comparación con los niveles profesionales (6,8%) y directivos (3,2%).
- **Tipo de función/institución:** Los sectores con roles de alta exposición y atención directa (Salud, Educación, Fiscalización en terreno, atención de público) registran una incidencia de licencias médicas significativamente superior al promedio institucional. Por ejemplo, el sector salud presenta una tasa de ausentismo de 11,8% y Educación un 11,9% vs. servicios que prestan atención directa de público donde la tasa es de 7,4%

Por otra parte, y desde una perspectiva preventiva, el Servicio Civil elaboró el año 2025 el documento *“Gestión del Ausentismo Laboral: Enfoque Normativo y Práctico”* (2025),⁶ en el que se propone una clasificación de las causas del ausentismo⁷ considerando aquellas que pueden ser de origen interno a la organización y otras de origen externo a ella.

Como parte de las **causas internas**, se proponen:

- Condiciones de trabajo: espacios físicos, ergonomía, exposición a riesgos físicos, químicos o biológicos, dotación, entre otros.
- Factores psicosociales laborales: aspectos del diseño y gestión del trabajo y su contexto social y organizacional.
- Clima laboral: conflictos entre compañeros, acoso laboral (mobbing), falta de apoyo de los superiores.
- Sobrecarga laboral: dado por la percepción que el tiempo asignado para la realización de las tareas de manera completa es insuficiente.
- Estrés laboral: altas demandas psicológicas, inseguridad laboral, falta de control sobre las tareas. Accidentes laborales: lesiones físicas sufridas durante la jornada de trabajo o en desplazamientos laborales (accidentes “in itinere”, en algunos casos).
- Organización del trabajo: turnos excesivos, falta de pausas, horarios rotativos desorganizados.
- Acoso laboral y sexual: como forma de violencia laboral en las organizaciones puede derivar en desgaste socio afectivo de quien la padece, constituyendo un riesgo para la salud física y mental de las personas.

⁶ En base a la “Guía Práctica para el Abordaje del Ausentismo Laboral por Licencia Médica Curativa en los Servicios de Salud. Subsecretaría de Redes Asistenciales, Ministerio de Salud. 2024”.

⁷ Clasificación basada en las definiciones que la Subsecretaría de Redes Asistenciales desarrolló en la Guía Práctica para el Abordaje del Ausentismo Laboral por Licencia Médica Curativa en los Servicios de Salud. Subsecretaría de Redes Asistenciales, Ministerio de Salud. 2024 y en los modelos de gestión del ausentismo enunciados en esta Guía.

- Violencia contra funcionarios/as: relacionada con los riesgos relacionados con las características individuales y la interacción entre el agresor y el funcionario, a lo que se puede sumar el entorno físico y las características ambientales de los espacios de trabajo en que se realiza la interacción con usuarios (estructura, distribución y características del establecimiento).

Y por otra parte, entre las posibles **causas externas**, es posible encontrar:

- Enfermedades comunes: infecciones virales, enfermedades crónicas (como diabetes, hipertensión) no relacionadas directamente al trabajo.
- Afecciones de Salud Mental: Afecciones que impactan el pensamiento, sentimientos, estado de ánimo y comportamiento, que pueden ser transitorias o duraderas, y afectar la capacidad de relacionarse y funcionar en la vida diaria. Son comunes y muchas personas serán diagnosticadas con un trastorno mental en algún momento de su vida.
- Accidentes fuera del trabajo: caídas en el hogar, accidentes automovilísticos personales.
- Cuidado de terceros: necesidad de cuidar a familiares enfermos (cuando esto lleva a solicitar licencias especiales).
- Factores socioeconómicos: problemas de vivienda, acceso deficiente a servicios de salud.
- Violencia intrafamiliar, de pareja o ex-pareja: ya sea física, sexual o psicológica. Esta violencia tiene consecuencias para la salud, provocando, principalmente en las mujeres, problemas de salud física, mental, social y reproductiva a corto y largo plazo. Además, de acuerdo a la OMS, estas formas de violencia pueden ser causa de depresión, estrés postraumático y otros trastornos de ansiedad, insomnio, trastornos alimentarios e intentos de suicidio.
- Factores de riesgo modificables: Asociadas principalmente a la ausencia de hábitos saludables como problemas de alimentación, consumo de alcohol y/o drogas, tabaquismo, sedentarismo, entre otros.

2.3. Gestión de Ausentismo Laboral en el sector público

El proceso de modernización del Estado y la búsqueda constante de la eficiencia en el uso de los recursos estatales exigen desafíos ineludibles para el sector público. Estas exigencias no solo demandan servicios de mayor calidad para la ciudadanía, sino que requieren de una gestión de personas alineada con los objetivos institucionales, basada en evidencia y centrada en las personas.

De esta forma, fortalecer el desarrollo de capacidades, mejorar el bienestar laboral y avanzar hacia procesos más modernos y eficientes resulta fundamental. La gestión de personas no solo impacta en quienes se desempeñan en cada institución, sino también, en la calidad, oportunidad y continuidad del servicio que el Estado entrega. Por ello, los servicios deben operar bajo están-

dares de excelencia, esto es, armonizando el cumplimiento de su misión pública con el bienestar y la disponibilidad efectiva de los/as funcionarios/as públicos.

En este marco, prestar servicios que se ajusten a las expectativas y necesidades de la ciudadanía, requiere también una gestión adecuada del ausentismo, que pasa entre otros aspectos, por comprender el fenómeno organizacional y sustentar los análisis y decisiones en datos objetivos y no solo en percepciones.

Es responsabilidad y obligación del Estado y sus instituciones, evaluar y monitorear el ausentismo, analizando permanentemente la información disponible, posibles causas y factores asociados, áreas y funciones donde se ha visto más incrementado y donde existen mayores prevalencias, entre otros aspectos, de modo de orientar y focalizar estrategias y medidas que se orienten de manera más precisa a disminuir los niveles de ausentismo institucional y a contar con entornos laborales que sean saludables y sostenibles en el tiempo para responder oportunamente a la ciudadanía.

De esta forma, un diagnóstico de ausentismo no solo debe caracterizar la situación de cada institución, sino que además, incorporar un análisis crítico y orientado a la identificación de factores explicativos. Los resultados de este informe deben permitir también, y como parte del análisis, la formulación de hipótesis causales, así como, la definición de metas, con el propósito de sustentar la toma de decisiones y la implementación de acciones pertinentes para su disminución, medibles y evaluables en el tiempo.

En lo específico, en el material indicado precedentemente del Servicio Civil se propone una modalidad para gestionar el ausentismo que considera, al menos, cuatro (4) componentes: 1) Diagnóstico 2) Prevención 3) Gestión y 4) Monitoreo. Estos componentes forman parte de un ciclo que va mejorando en base a resultados y evaluación continua.

Diagrama N° 1 Ciclo Gestión del ausentismo



Fuente: Creación propia Servicio Civil

Bajo esta propuesta de gestión, y en el marco de este sistema, el punto de partida es el informe de ausentismo institucional que permite, entre otros aspectos, los siguientes:

- Comprender la situación de ausentismo institucional, en base a evidencia.
- Analizar la información y los datos de ausentismo que dispone el propio servicio.
- Elaborar y generar hipótesis de trabajo más precisas sobre las posibles causas o variables con mayor incidencia (tanto internas como externas).
- Fundamentar estrategias y medidas de prevención y gestión que permitan, disminuir el ausentismo en aquellas dimensiones factibles de gestionar por el servicio.
- Identificar aspectos claves a promover para su prevención temprana.

3.PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN: SISTEMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES (RPS) Y AUSENTISMO LABORAL (AL)

3.1. El Sistema de RPS y AL

El Sistema de RPS y AL está compuesto por 4 etapas. Para comprender y visualizar el proceso completo de este Sistema de Riesgos Psicosociales y Ausentismo Laboral, a continuación, un diagrama general de sus etapas:

Diagrama N°2 Etapas del Sistema



Fuente: Creación propia Servicio Civil

Si bien muchos servicios ya han avanzado a la etapa 2 de planificación en lo que respecta a la implementación de la metodología CEAL – SM para el diagnóstico de Riesgos Psicosociales, todos los servicios deberán realizar un análisis de ausentismo, correspondiente a la etapa 1, tal como se describe en el punto siguiente.

3.2. Objetivos

De acuerdo a lo establecido en el decreto exento N° 320 de 2025, desde el presente año el Ausentismo Laboral se integra al Sistema de Riesgos Psicosociales, en la Etapa 1 del Sistema, específicamente, en su Objetivo 2, incorporando a dos nuevas instituciones a la Red de expertos del Sistema: el Subdepartamento de Estadísticas de DIPRES y el Servicio Civil, como se muestra en el siguiente diagrama.

Diagrama N°3 Componentes del Diagnóstico Institucional



Fuente: Creación propia Servicio Civil

El Decreto N°320 establece para la Etapa 1 del sistema lo siguiente:

Tabla N° 1 Objetivos del Sistema

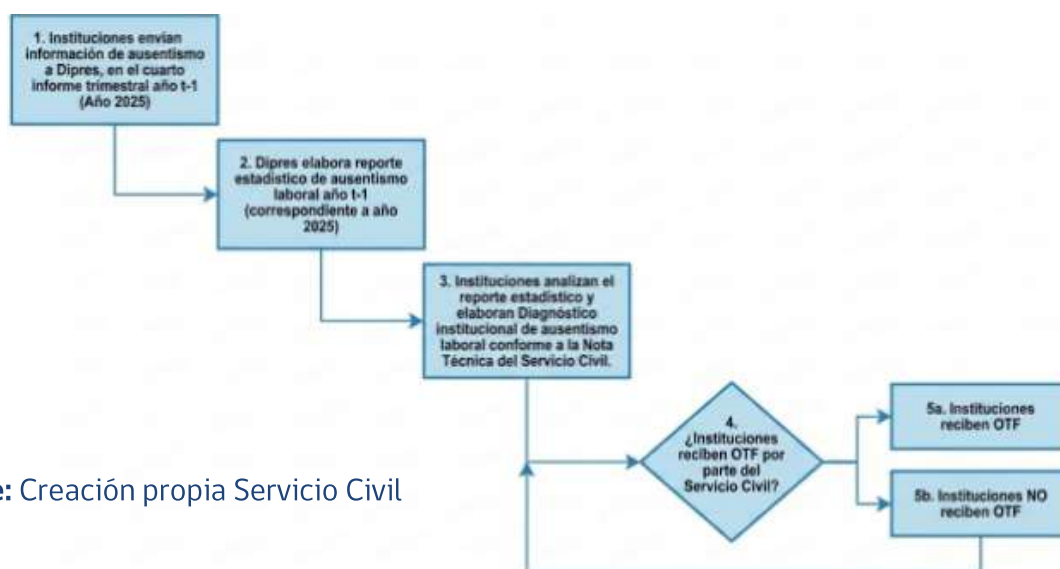
Sistema de Riesgos Psicosociales y Ausentismo Laboral		
Objetivo del Sistema	Generar entornos de trabajo psicológicamente saludables en los servicios públicos a través de una gestión efectiva de los riesgos psicosociales en el trabajo y del ausentismo laboral.	
Objetivo del Sistema	El servicio genera y difunde un diagnóstico institucional que incluye los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, de manera participativa, y el ausentismo laboral.	
Red Expertos	Sistema de Riesgos Psicosociales y Ausentismo Laboral	
Dirección Nacional del Servicio Civil	8. (El Servicio) Analiza el ausentismo laboral, mediante un informe que debe cumplir con las siguientes condiciones: a) Basarse en el reporte emitido por la red de expertos Subdepartamento de Estadísticas de Dipres y dispuesto en la plataforma de la red de expertos SUSESO. b) Considerar los criterios establecidos en Nota Técnica de la red de expertos Servicio Civil. c) Cuenta con opinión técnica favorable de la red de expertos Servicio Civil. d) Se carga en la plataforma de la red de expertos SUSESO. e) Se incluye en el diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales y ausentismo laboral.	Medio de verificación - Informe Análisis diagnóstico entregado conforme a aspectos de forma y calidad de Nota Técnica del Servicio Civil. - Certificado Opinión Técnica favorable

Como fenómeno multifactorial, el ausentismo presenta dinámicas y comportamientos organizacionales que pueden ser identificados a través de diversas fuentes de información y que contribuyen a caracterizar manifestaciones más específicas en cada servicio. No obstante lo anterior, para el cumplimiento del requisito técnico señalado, deberá considerar solamente el análisis de los datos institucionales que entrega DIPRES, a través de su Subdepartamento de Estadísticas, de acuerdo a lo definido en el Decreto N° 320/2025 del Ministerio de Hacienda.

4 ¿CÓMO HACER EL ANÁLISIS DE AUSENTISMO?

Como parte de la Etapa 1 del Sistema, en lo referido a Ausentismo Laboral, los servicios deben generar un Informe de análisis del ausentismo institucional, cuya elaboración debe considerar distintos momentos y que termina con la obtención o no de la Opinión Técnica Favorable de este Informe por parte del Servicio Civil. Este proceso se presenta en el siguiente diagrama:

Diagrama N°4 Flujo del proceso Año 2026



Fuente: Creación propia Servicio Civil

El único insumo a considerar para la elaboración de este informe es el reporte del Subdepartamento de Estadísticas de la DIPRES, que contiene la información de ausentismo laboral del período enero a diciembre del año anterior (t-1) a partir de los datos que entregan los servicios públicos trimestralmente en los Informes de Dotación de Personal. Este reporte de dotación incluye información de licencias médicas, así como, de otros tipos de ausentismo autorizados por permisos normados en la legislación vigente.

El Informe que elabore cada servicio deberá considerar tanto una descripción, como también, un análisis institucional del ausentismo. Para efectos del Requisito Técnico, se entenderá como parte integrante del informe, los siguientes componentes:

- Caracterización del ausentismo de la institución.
- Formulación de hipótesis causales.
- Conclusiones.

Para facilitar este análisis, se ponen a disposición algunas **Preguntas Guías**, cuyas respuestas debieran orientar la **caracterización del ausentismo** y la formulación de **Hipótesis Causales del ausentismo institucional**, esto es, aquellas causas que pudieran estar explicando en mayor medida el ausentismo en la institución.

Diagrama N°5 Proceso Análisis de Ausentismo Institucional



Fuente: Creación propia Servicio Civil

Estas preguntas Guías se encuentran en el Anexo 1 de este documento (Ver Anexo 1 Herramienta para el análisis).

Utilizando como única base la información contenida en el Reporte de Ausentismo (DIPRES) las instituciones deben elaborar las hipótesis y finalizar el Informe con conclusiones.

En el siguiente apartado se presentan los contenidos y directrices para completar el **formulario del Informe de Análisis de Ausentismo Institucional**.

4.1. Información/Campos a completar

En el aplicativo que se disponibilice para que los servicios completen el informe de análisis del ausentismo, encontrarán campos a responder con lo solicitado, y en cada caso, se especificará el número de caracteres máximos. Esta y otras indicaciones serán informadas en las instancias de asistencia técnica. Para visualizar el Formulario que deben completar los servicios, ver Anexo 2.

- i. **Contexto y características institucionales:** Se espera que los servicios en este campo incorporen información y antecedentes relevantes del quehacer institucional necesarios a tener en cuenta y/o que puedan vincularse al ausentismo, entre otros, dotación, , estructura territorial (presencia nacional o sólo local del servicio), características del servicio en relación a atención de público (directa o indirecta, canales de atención) y todos aquellos que quieran destacar y que aporten en esta descripción general del contexto del ausentismo.

ii. Antecedentes considerados: En este apartado, los servicios deben indicar que utilizaron la fuente obligatoria para este análisis, que corresponde al reporte que entrega DIPRES.

iii. Caracterización del ausentismo institucional: Utilizando los datos reportados por cada servicio a DIPRES en las matrices A, C, D y L, y con el reporte de ausentismo generado por DIPRES y enviado a las instituciones, los servicios en base a las respuestas a las preguntas guías sugeridas (Anexo 1) deben indicar una caracterización del ausentismo en su institución, describiendo el fenómeno según las variables críticas que considere e identificando posibles patrones.

La caracterización debe realizarse en base a la información del año 2025 (periodo t-1), que permite la caracterización del ausentismo de ese año, o sea en un tiempo acotado y en un contexto determinado.

A modo de ejemplo, considerar la siguiente pregunta: ¿Cómo se podría caracterizar a quienes se ausentan, ya sea por motivos médicos como por motivos no médicos? Un párrafo descriptivo asociado a este resultado podría ser:

“Los datos señalan, que durante el periodo analizado, el rango etario entre los 30 y 40 años, indistintamente del género y del estamento presenta, la mayor cantidad de días de ausencia, los que se explican por licencias médicas tipo 1 (enfermedad común)”.

Con todo, en este apartado los servicios deberán indicar, de acuerdo al reporte entregado por Dipres en relación al año t-1, al menos: **promedio de ausentismo general, frecuencia (personas afectas y promedio de eventos por persona afectada), y gravedad (promedio de ausentismo por licencia médica común y promedio de duración de licencia médica común).**

iv. Análisis de causalidad: En este apartado, el servicio debe elaborar una integración más analítica de las respuestas y/o hallazgos encontrados en el punto anterior, definiendo un máximo de 3 hipótesis causales, que busquen explicar el “por qué” del ausentismo en la institución. Las hipótesis serán entendidas como afirmaciones provisionales, que proponen una relación de causa y efecto entre dos o más variables, donde una variable -independiente- provoca cambios en otra -dependiente.

Por ejemplo:

“De acuerdo al análisis de los datos, pareciera haber un patrón de ausentismo relacionado al rango etario de las y los funcionarios, posiblemente debido al ciclo vital de xx - xx años, que presentan mayor ausentismo por razones médicas (licencia tipo 1)”

v. Conclusiones: En este apartado, el servicio deberá formular conclusiones del análisis realizado, priorizando aquellas hipótesis que apunten a identificar patrones, si corresponde, y aspectos que permitan disminuir el ausentismo en la institución.

En este marco, se espera que la institución pueda incorporar reflexiones a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los elementos más distintivos o de mayor incidencia considerando la caracterización observada y las hipótesis planteadas?
- ¿Qué información adicional necesita el Servicio para complementar el análisis de la vinculación entre la caracterización del ausentismo y las hipótesis?
- ¿Qué factores organizacionales podrían estar asociados a los datos observados y su vinculación entre sí?

4.2. Criterios para otorgar la Opinión técnica Favorable OTF

La información que entregan los servicios en el sistema que se disponibilice, considerando los apartados anteriores, constituye el informe de análisis del ausentismo institucional.

Este informe será revisado y evaluado por el Servicio Civil en función de los criterios que a continuación se detallan. Un informe que cumpla con los estándares que se indican tendrá la aprobación conforme y podrá obtener la opinión técnica favorable.

El Servicio Civil distingue en la evaluación del Informe, aspectos formales tales como, forma y oportunidad, y aspectos de calidad, como consistencia y causalidad, los que se valorarán de manera dicotómica, es decir, cumple o no cumple. Estos aspectos se operacionalizan de la siguiente manera (revisar Anexo 3 Rúbrica Criterios de evaluación para obtener la OTF):

i. Aspectos Formales:

- **Forma:** Todos los campos incorporan la información solicitada.
- **Oportunidad:** Considera el envío de información en plazo, en la forma y medio establecido, ajustándose a plazos de entrega y de respuesta ante observaciones del Servicio Civil, con un máximo de tres versiones posibles por parte de las instituciones (considerando dos envíos de observaciones por parte de la Red de Expertos del Servicio Civil).

ii. Aspectos de Calidad

- **Consistencia de los datos utilizados:** El informe se basa en el reporte de ausentismo entregado por DIPRES con datos sobre la dotación del año t-1 (año 2025), y entrega una mirada descriptiva institucional, especificando particularidades que pueden ser propias de la función o gestión del servicio.
- **Análisis de causalidad:** El informe da cuenta de un análisis detallado y sistemático de los componentes y variables del ausentismo a partir del reporte estadístico de Dipres, que permite comprender la situación institucional. El análisis considera expresamente las variables del reporte y la relación entre ellas, interpretando, elaborando hipótesis donde se explicitan los datos que las fundamentan e identificando posibles patrones o tendencias. En caso de no incluir un dato o variable, el servicio deberá justificar en el mismo análisis del Informe de Ausentismo Institucional.

5. ROLES Y CONTACTOS REDES DE EXPERTOS

El Sistema de Riesgos Psicosociales y Ausentismo considera tres Redes de Expertos. Sus respectivos roles y datos de contacto se indican a continuación:

Tabla N°2 Redes de Expertos

REDES DE EXPERTOS EN MATERIA DE AUSENTISMO LABORAL		
Departamento Estadística DIPRES	Superintendencia de Seguridad Social SUSESO	Servicio Civil
Elabora el reporte basado en la información que los servicios le entregan, la cual, debe incluir los indicadores de ausentismo laboral del servicio correspondiente al año t-1, el cual será remitido a SUSESO. Presta asistencia técnica a los servicios que comprometan este sistema, así como elaborar guías y/o notas técnicas, entre otros. Entregar su Opinión Técnica favorable en el marco de la entrega de los Informes Trimestrales de Dotación. Participar en la etapa de reclamos del proceso de evaluación.	Disponibiliza un aplicativo donde se visualiza: a.- Repositorio de, reporte de ausentismo laboral, enviado por Red de Expertos(as) de Estadísticas de DIPRES b.- Repositorio para el informe de ausentismo institucional sobre ausentismo laboral de cada institución, enviado por Red de Expertos(as) de Servicio Civil.	Elaboración de guías y/o notas técnicas, entre otros, respecto de las materias de ausentismo laboral. Disponibilizar aplicativo para el registro del Informe de análisis de ausentismo laboral. Entregar su Opinión Técnica Favorable al informe de ausentismo institucional sobre ausentismo laboral, elaborado por el servicio. Participar en la etapa de reclamos del proceso de evaluación. Prestar asistencia técnica a los servicios que comprometan este sistema, exceptuando la respuesta a consultas vinculadas con la gestión administrativa de las licencias médicas que deben dirigirse a red de expertos de SUSESO.
Consultas al correo: Red de Expertos(as) Subdepartamento Estadística DIPRES: estadisticas@dipres.gob.cl	Consultas al correo: Correo Red de Expertos(as) SUSESO: pmg@suseso.cl Correo comunicación CEAL-SM/SUSESO: susesocean@suseso.cl	Consultas al correo: Red de Expertos(as) Servicio Civil: gestionausentismo@serviciocivil.cl

ANEXOS

Anexo 1: Herramienta para el Análisis

La fuente principal para el Informe de análisis de ausentismo basado en los datos del año $t-1$, no permite arribar a conclusiones definitivas, sino a hipótesis causales, las que deben ser contrastadas con una trazabilidad de datos mayor en extensión y no solo a una anualidad específica. Pasos para realizar el Informe de Análisis de Ausentismo.

De acuerdo a lo señalado, se proponen dos (2) pasos para realizar el Informe de Análisis.

1. Responder preguntas diagnósticas para identificar hallazgos.

Contestar las preguntas sugeridas, contribuye a describir o caracterizar el ausentismo en la institución, visualizando hallazgos, que podrían dar origen a hipótesis causales que expliquen el fenómeno, haciendo referencia a causas internas y/o externas.

- ¿Cuál es la magnitud general del ausentismo laboral en el Servicio? ¿Cómo se podría caracterizar el ausentismo, en el servicio, ya sea por motivos médicos como por motivos no médicos?⁸
- ¿Cuál sería el origen de las ausencias, de acuerdo al tipo de licencia médica común o tipo de permiso solicitado?
- En términos de su duración y periodicidad ¿cuáles serían las características de las ausencias? ¿Los reposos tienden a ser mayoritariamente breves o prolongados? ¿Qué grupos concentran los reposos de mayor duración?
- ¿Cuál o cuáles serían los centros de responsabilidad con mayor incidencia de ausentismo? ¿Es posible identificar diferencias entre ellos? ¿Qué podría explicar estas diferencias?

2) Formular hipótesis y las conclusiones más relevantes.

Para efectos del Requisito Técnico, cada servicio debe definir un máximo de tres (3) hipótesis causales, y definir ciertas conclusiones a partir de los hallazgos descritos en la caracterización.

⁸ Importante considerar que los motivos médicos de ausentismo, constituyen dimensiones sobre las que, según se identifique, pueden realizarse cierta gestión para reducirlas. En cambio las no médicas (ej. permisos pagados, permisos parentales, permisos sin goce) tienen un carácter legal que debieran considerarse dentro del Informe de Ausentismo Institucional como un ausentismo previsto o programado.

Anexo 2: Formulario Informe de Análisis de Ausentismo.

En la siguiente tabla se muestran los apartados que forman parte del Informe de análisis de Ausentismo que se deberá completar en el aplicativo que se disponibilice.

Tabla N° 3 Formulario Informe de Análisis de Ausentismo

Apartado	Determinación de lo esperado		Respuesta del Servicio
Apartado 1	Contexto y características institucionales , el servicio deberá hacer un relato en el que integre la siguiente información: Breve descripción del Servicio (dotación, tipo de tarea, despliegue regional, atención de público (directa o indirecta), datos generales de ausentismo, entre otros antecedentes que puedan ser relevantes para la formulación del informe de análisis de ausentismo.		
Apartado 2	Antecedentes considerados , donde se deben señalar el uso del Reporte de Ausentismo del Subdepartamento de Estadísticas como única fuente de información utilizadas para el análisis del Ausentismo.		
Apartado 3	Caracterización del ausentismo institucional: En base a la información entregada a Dipres a través del reporte de ausentismo, responda la siguiente pregunta: ¿Cómo se podría caracterizar a quienes se ausentan, ya sea por motivos médicos como por motivos no médicos? Genere un párrafo descriptivo de grupos significativos.	1. ¿Cuál es la magnitud general del ausentismo laboral en el Servicio? ¿Cómo se podría caracterizar el ausentismo, en el servicio, ya sea por motivos médicos como por motivos no médicos?	
		2. ¿Cuál sería el origen de las ausencias, de acuerdo al tipo de licencia médica o tipo de permiso solicitado?	
		3. En términos de su duración y periodicidad ¿cuáles serían las características de las ausencias? ¿Los reposos tienden a ser mayoritariamente breves o prolongados? ¿Qué grupos concentran los reposos de mayor duración?	
		4. ¿Cuál o cuáles serían los centros de responsabilidad con mayor incidencia de ausentismo?. ¿Es posible identificar diferencias entre ellos? ¿Qué podría explicar estas diferencias?.	
Apartado 4	Análisis de causalidad: En este campo, se debe realizar una integración analítica y/o hallazgos encontrados a través de las respuestas a las preguntas anteriores, generando un máximo de 3 hipótesis que apunten a identificar patrones. Las hipótesis formuladas deben ser justificadas/fundamentadas.		
Apartado 5	Conclusiones: En este apartado, se solicitan las conclusiones del Análisis.		

Anexo 3: Rúbrica Criterios de evaluación para obtener la OTF

La siguiente rúbrica corresponde a las métricas y estándares con los que serán evaluados los informes de los servicios por parte de la Red de Expertos, en este caso del Servicio Civil. Para que el informe pueda tener una Opinión Técnico Favorable, deberá contar con todos los ítems en valor "SI".

Tabla N° 4 Criterios

Criterio	Apartado del informe donde se verificará	Estándar esperado	Operacionalización	Evaluación (si/no)
Forma	En todos los apartados del Informe de Análisis de Ausentismo.	El informe completa todos los campos solicitados y se realiza en la forma y a través del medio solicitado.	El Informe completa el 100% de los contenidos /campos solicitados.	Si
			El Informe no completa todos los contenidos /campos solicitados.	No
Oportunidad		El informe se remite dentro del plazo establecido y responde a las observaciones enviadas dentro de los plazos establecidos.	El Informe o las respuestas a las observaciones al informe son remitidas a través del aplicativo dentro de los plazos estipulados.	Si
			El Informe o las respuestas a las observaciones a las versiones del informe son remitidas a través del aplicativo fuera de los plazos estipulados.	No
			El Servicio no presenta observaciones en el Versión 1	Si
			El servicio da respuesta a la totalidad de las observaciones formuladas por la Red de Expertos del Servicio Civil (sólo en caso que existan observaciones) a través del aplicativo.	Si
			El servicio no da respuesta a las observaciones formuladas (sólo en caso que existan observaciones a la versión 1).	No

Tabla N° 5 Criterios de Calidad

Criterio	Apartado del informe donde se verificará	Estándar esperado	Operacionalización	Evaluación (si/no)
Consistencia	Apartado 1 Contexto y características institucionales	El informe entrega información relevante de la institución que permite entender sus objetivos, estructura, principales funciones e indica datos generales de ausentismo. Considerar como mínimo: ■ Características generales de la dotación. ■ Funciones principales del servicio. ■ Canales de atención a la ciudadanía. ■ Presencia despliegue regional. ■ Atención de público (directa o indirecta).	La contextualización de la institución permite entender sus objetivos, principales funciones y su estructura, considerando todos los aspectos mínimos esperados o justificando el motivo de no incluir alguno de ellos	Si
			La contextualización de la institución no permite entender sus objetivos, principales funciones y su estructura o no considera todos los aspectos mínimos esperados sin justificar su ausencia.	No
	Apartado 3 Caracterización del Ausentismo	La descripción del ausentismo en el Informe es consistente con los datos enviados por DIPRES en su reporte estadístico. La contextualización utiliza todas las variables contenidas en el reporte de ausentismo entregado por la red experta de DIPRES, independientemente de si éstas dan cuenta de distinciones sustantivas.	La descripción del ausentismo utiliza las variables contenidas en el reporte elaborado por DIPRES.	Si
			La descripción del ausentismo no utiliza las variables contenidas en el reporte elaborado por DIPRES.	No
			La descripción del ausentismo en la institución es consistente con los datos proporcionados por DIPRES.	Si
			La descripción del ausentismo en la institución no es consistente con los datos proporcionados por DIPRES.	No
Causalidad	Apartado 4 Análisis de causalidad	Las hipótesis formuladas se fundamentan en los datos y caracterización de ausentismo señalados.	Cada una de las hipótesis exigidas (máximo 3) son formuladas en base a los datos y caracterización del ausentismo y de la institución presentados en el informe.	Si
			Cada una de hipótesis exigidas (máximo 3) no consideran los datos y caracterización del ausentismo y de la institución para su formulación.	No

Causalidad	Apartado 4 Análisis de causalidad	Las hipótesis formuladas permiten entender la existencia de patrones o tendencias de ausentismo en el servicio	Cada una de las hipótesis planteadas (máximo 3) permite comprender la existencia de un patrón o tendencia, permitiendo entender la existencia de una o más causas de manera clara.	Si
		El Informe de Análisis de Ausentismo contiene el mínimo de hipótesis requeridas (máximo 3).	Cada una de las hipótesis planteadas (máximo 3) no permite comprender la existencia de un patrón o tendencia, sin que sea posible entender la existencia de una o más causas de manera clara.	No
Síntesis	Apartado 5 Conclusiones	Las conclusiones presentan una síntesis coherente del informe, donde al menos se responda lo siguiente: - La vinculación entre la caracterización del ausentismo institucional y la o las hipótesis planteadas, identificando los elementos más distintivos o de mayor incidencia. - Indica qué factores organizacionales podrían estar asociados a los datos observados y su vinculación entre sí. - Señala la información adicional que necesitaría el Servicio para complementar el análisis de la relación anterior.	El informe incluye el número de hipótesis exigidas (máximo 3).	Si
			El informe no incluye el número de hipótesis exigidas (máximo 3).	No
			Las conclusiones formuladas son consistentes con la caracterización del ausentismo institucional y la o las hipótesis planteadas, identificando los elementos más distintivos o de mayor incidencia.	Si
			Las conclusiones formuladas no son consistentes con la caracterización del ausentismo institucional y la o las hipótesis planteadas o no identifican los elementos más distintivos o de mayor incidencia.	No
			Las conclusiones formuladas indican explícitamente aquellos factores organizacionales que podrían estar asociados a los datos observados de ausentismo.	Si
			Las conclusiones formuladas no indican explícitamente aquellos factores organizacionales que podrían estar asociados a los datos observados de ausentismo.	No
			Las conclusiones formuladas advierten sobre qué otra información sería necesario tener a la vista para poder complementar un informe de ausentismo.	Si
			Las conclusiones formuladas no advierten sobre qué otra información sería necesario tener a la vista para poder complementar un informe de ausentismo.	No



SERVICIO CIVIL



TRABAJANDO PARA USTED