



Carta de Compromiso

Instituto de Seguridad Laboral

El Instituto de Seguridad Laboral, ISL, es una Institución Pública encargada de administrar el seguro social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Su misión es otorgar Seguridad y Salud Laboral a nuestros Clientes -Ciudadanos, a través de acciones de prevención destinadas a mejorar la gestión de riesgos y la entrega de servicios de recuperación de la salud, mitigación económica de los daños derivados de accidentes y enfermedades del trabajo, de manera socialmente responsable.

Nuestros Servicios

En Materias de Prevención de Riesgos

- Capacitar para el desarrollo de competencias preventivas a los (as) trabajadores (as)
- Asesorar en gestión de riesgos laborales para el mejoramiento de las condiciones de salud y seguridad laboral.
- Realizar mediciones técnicas de los factores de riesgos de los ambientes de trabajo que provocan las enfermedades profesionales y accidentes laborales.
- Investigar accidentes graves y fatales de origen laboral.



En Materias de Prestaciones Médicas

- Otorgar el tratamiento médico a los accidentados y enfermos profesionales, para lograr su recuperación y reinserción laboral.
- Reeducar en materia laboral a trabajadores(as) accidentados y enfermos profesionales.

En materia de Prestaciones Económicas

- Indemnizar por daños permanentes, cuando estos tienen su origen en Accidentes del Trabajo o Enfermedades Profesionales.
- Otorgar una pensión como compensación de la pérdida permanente en la capacidad laboral por Accidentes del Trabajo o Enfermedades Profesionales, otorgadas al trabajador(a) o familiares dependientes cuando fallece.
- Otorgar subsidios por incapacidad temporal laboral de trabajadores(as).

Como Beneficiario(a), usted tienes derecho a:

1. Recibir una atención respetuosa, oportuna y eficiente, sin distinción de ninguna especie, y de acuerdo a los horarios, tiempos y plazos establecidos.
2. Recibir una atención preferencial, en caso que lo amerite.
3. Conocer la identidad del funcionario(a) que lo atiende.
4. Ser informado(a) en todo momento sobre los requisitos, plazos, procedimientos, antecedentes y documentos que debe acompañar, para una solicitud de beneficio y procedimientos preventivos y curativos establecidos por la ley.



5. Ser informado(a) respecto a la estructura orgánica de la institución, sus funciones, competencias y responsabilidades; el marco normativo, el personal contratado, sus compras y adquisiciones, entre otros aspectos, de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Esta Información estará permanentemente a disposición del Cliente-Ciudadano a través del sitio web www.isl.gob.cl en la sección de Gobierno Transparente y debe actualizarse, a lo menos, una vez al mes.
6. Ser atendido(a) e informado(a) de forma gratuita, en nuestras sucursales, página web y centros de llamados.
7. Confidencialidad respecto a los datos entregados, ya sea por el servicio como por el Cliente-Ciudadano, de acuerdo a la normativa vigente.
8. Obtener las prestaciones preventivas y curativas establecidas por ley con calidad y en el menor tiempo posible.
9. Formular preguntas, felicitaciones y efectuar reclamos o sugerencias establecidas por la ley a través de:
 - Nuestras Sucursales a lo largo del país (publicadas en nuestra web institucional).
 - En nuestras OIRS Presenciales (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de cada capital regional publicadas en la web institucional).
 - En nuestra página web institucional: www.isl.gob.cl, en el link OIRS Virtual (Oficina de información, reclamos y sugerencias virtual).
 - En nuestros teléfonos regionales, publicados en nuestra página web.

Y a tener respuesta en un plazo máximo de 2 días hábiles para preguntas y 10 días hábiles para reclamos.





10. Obtener información de carácter público contemplada en la ley de Transparencia, a través de:

- Nuestras Sucursales publicadas en nuestra página web institucional.
- En nuestras OIRS Presencial (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de cada capital regional, publicadas en el sitio web Institucional).
- En el link Gobierno Transparente, ubicado en nuestra página web institucional.
- En nuestra Dirección Postal ubicada en calle rosas # 1309, primer piso, comuna de Santiago Centro, Región Metropolitana.

Y a tener respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles, y en casos calificados, extensibles por 10 días más.

Como Beneficiario(a), usted tiene el deber de:

1. Tratar a los trabajadores (as) del Instituto de Seguridad Laboral con respeto y dignidad.
2. Informarse de los procedimientos establecidos para cada solicitud y tramite que tenga el Instituto de Seguridad Laboral, respetarlos y cumplirlos.
3. Formular preguntas, felicitaciones y efectuar reclamos o sugerencias a través de los canales establecidos para ello.
4. Solicitar información pública del servicio a través de los canales establecidos para ello.





Espacios de Atención a Clientes y Beneficiarios(as)

1. Nuestra red de sucursales a nivel Nacional. Sus direcciones están informadas en nuestra página web: www.isl.gob.cl
2. Nuestras Oficinas de Información, Reclamo y Sugerencias (OIRS) virtuales ubicadas en el sitio web: www.isl.gob.cl y nuestras oficinas OIRS presenciales, ubicadas en todas las Agencias Regionales de la Institución (información disponible en la página web).

Espacios de Atención a Clientes y Beneficiarios(as)

3. Nuestra red de sucursales a nivel Nacional. Sus direcciones están informadas en nuestra página web: www.isl.gob.cl
4. Nuestras Oficinas de Información, Reclamo y Sugerencias (OIRS) virtuales ubicadas en el sitio web: www.isl.gob.cl y nuestras oficinas OIRS presenciales, ubicadas en todas las Agencias Regionales de la Institución (información disponible en la página web).





Si Usted considera que alguno de sus derechos ha sido vulnerado, podrá manifestar su disconformidad en cualquiera de los medios mencionados. En caso de no obtener respuesta satisfactoria, podrá dirigirse directamente al encargado de Atención Ciudadana Regional del ISL, el que realizara las gestiones necesarias para atender su reclamo y entregarle una respuesta oportuna a su solicitud. Si dicha respuesta no es satisfactoria podrá recurrir al Encargado Nacional y en caso de mantener la disconformidad podrá dirigirse por carta al Director Nacional del Servicio, quien tomara las acciones necesaria para solucionar el problema y responderá su misiva entregando las disculpas de la institución que representa, según sea el caso.

Los nombres de los encargados (as) respectivos están a su disposición en el sitio electrónico www.isl.gob.cl del Instituto de Seguridad Laboral.



Handwritten signature of Héctor Jaramillo Gutiérrez.

Héctor Jaramillo Gutiérrez
Director Nacional
Instituto de Seguridad Laboral