

— ISL —

Instituto de Seguridad Laboral

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

INFORME FINAL CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2026 (D3)

2026

Cuenta Pública



ÍNDICE

1.	Introducción.....	5
2.	Resumen del servicio.....	6
3.	gestión institucional y cUmplimiento de objetivos	10
3.1.	Principales resultados de la gestión 2025.....	10
3.2.	Caracterización de adheridas y adheridos.....	15
3.3.	Cobertura económica.....	17
3.3.1.	Subsidios de Incapacidad Laboral.....	17
3.3.2.	Pensiones e indemnizaciones	18
3.3.3.	Sistema de Beneficios Económicos.....	19
3.3.4.	Proyecto de Autonomía de la Recaudación, Deuda y Cobranza.....	19
3.3.5.	“Mi Licencia Médica” y accesibilidad a certificados	20
3.3.6.	Gestión de licencias médicas.....	21
3.4.	Cobertura médica.....	22
3.4.1.	Denuncias.....	22
3.4.2.	Calificación de denuncias.....	23
3.4.3.	Reeducación Profesional.....	24
3.4.4.	Reintegros laborales.....	25
3.4.5.	Adecuación Domiciliaria.....	25
3.4.6.	Visitas domiciliarias.....	27
3.4.7.	Disminución tiempos de espera tras calificación.....	28
3.4.8.	Reclamos de porcentaje de Incapacidad ante COMERE.....	29
3.5.	Prevención de Riesgos.....	30
3.5.1.	Capacitaciones.....	30

3.5.2.	Modelo de asesoría preventiva para las unidades empleadoras a intervenir	31
3.5.3.	Accidentes laborales graves y fatales.....	32
3.5.4.	Ley Karin.....	33
3.5.5.	Análisis por género - Ley 21.643.....	34
3.5.6.	Programa de Apoyo Preventivo Psicológico.....	35
3.5.7.	Asesoría a servicios públicos afiliados y adscritos en el Programa PMG-MEI	36
3.5.8.	Programa de gestión de riesgos psicosociales, acoso y violencia en el trabajo - MICROEMPRESAS	37
3.5.9.	Programas de Vigilancia Ocupacional	38
3.6.	Atención de usuaria.....	39
3.6.1.	Canales de atención.....	39
3.6.2.	Participación Ciudadana.....	42
3.6.3.	Gestión Social.....	43
3.6.4.	OIRS - SUSESO.....	48
3.6.5.	Fidelización de usuarios.....	52
3.6.6.	Habilitación y mejoras sucursales ISL.....	54
4.	Ejecución presupuestaria.....	56
4.1.	Ejecución de ingresos.....	56
4.2.	Ejecución de gastos.....	59
5.	Avances en materia de seguridad y orden público.....	63
6.	Medidas de crecimiento económico y el bienestar de las personas.....	64
7.	Acciones de reconstrucción.....	65
8.	Mecanismos de participación ciudadana.....	66
8.1.	Consejos de la Sociedad Civil (COSOC).....	66

8.2.	Resultados Consulta PreCuenta Participativa.....	67
8.3	Resultados Consulta Cuenta Participativa.....	68
9.	Desafíos institucionales.....	70
9.1.	Pilares Estratégicos 2026-2031.....	70
9.2.	Desafíos	71
9.2.1.	Fortalecimiento de la Cultura Preventiva.....	71
9.2.2.	Modernización de la capacidad institucional.....	72
9.2.3.	Sostenibilidad, responsabilidad y prudencia fiscal.....	72
9.2.4.	Excelencia en la experiencia y satisfacción usuaria.....	73

1. INTRODUCCIÓN

Las Cuentas Públicas Participativas constituyen una instancia anual de rendición de cuentas mediante la cual los organismos del Estado informan a la ciudadanía sobre los principales resultados de su gestión, los avances alcanzados y los desafíos institucionales, promoviendo la participación ciudadana y el mejoramiento continuo de la gestión pública.

Es por ello que las Cuentas Públicas Participativas son un mecanismo fundamental para promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, como pilar esencial para el fortalecer la confianza pública, mejorar la gestión institucional y acercar la acción del Estado a las necesidades de las personas usuarias, contribuyendo así al fortalecimiento de la democracia y la legitimidad de la gestión pública.

En ese marco, el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), como único organismo público administrador de la Ley 16.744, realiza este proceso participativo junto a sus Consejos de la Sociedad Civil (COSOC), los cuales están distribuidos en las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, Los Ríos, Los Lagos, La Araucanía y uno a nivel nacional que funciona en la Región Metropolitana.

Estos actores conocerán y podrán formular observaciones y recomendaciones respecto los avances del último año presentados por la institución en relación con el fortalecimiento y modernización de sus estructuras, asimismo, en materia de alianzas con organizaciones sociales, académicas, gremiales y sindicales; las cuales son fundamentales para promover, difundir y consolidar el derecho a Seguridad y Salud en el Trabajo, tanto entre los trabajadores y trabajadoras como entre las entidades empleadoras.

2. RESUMEN DEL SERVICIO

El Instituto de Seguridad Laboral es la entidad pública, dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, encargada de administrar el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, establecido en la Ley 16.744.

Nuestra institución otorga protección en seguridad y salud laboral a las y los trabajadores protegidos y a las entidades empleadoras adheridas. Su gestión se orienta al fortalecimiento de una cultura preventiva en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante la difusión y promoviendo el conocimiento y ejercicio de los derechos asociados a las prestaciones preventivas, médicas y económicas derivadas de accidentes del trabajo, accidentes de trayecto y enfermedades profesionales, asegurando su entrega oportuna y de calidad, con un enfoque transversal de género, inclusión y mejora continua de la gestión institucional

A su vez, tiene como visión consolidarse como el servicio público líder y referente en Seguridad y Salud en el Trabajo al 2031, siendo garantes, especialistas en la administración y en la entrega con calidad del Seguro de la Ley 16.744, para las personas protegidas a través de su capital humano de excelencia.

Adicionalmente, como propuesta de valor, el Instituto de Seguridad Laboral se compromete a entregar productos y servicios de calidad, que respondan a las necesidades de las personas protegidas, bajo los pilares de: Transparencia, Eficiencia, Accesibilidad, Integralidad, Trato digno, Oportunidad y Personalizado.

Teniendo en cuenta estas definiciones, el público al cual va dirigida la acción institucional está constituida por las entidades empleadoras adheridas al Instituto y las y los trabajadores protegidos, independientes adheridos, pensionados e indemnizados; tanto dependientes como independientes adscritos a este servicio; y sus beneficiarios y beneficiarias, cuando corresponda.

Para desempeñar sus funciones y contribuir al logro de sus objetivos, el Instituto está conformado por una dotación total de 714 funcionarias y funcionarios representados en un 55,88% por mujeres y un 44,12% por hombres. La cual se encuentra organizada en una

Dirección Nacional, 2 Divisiones, 18 Departamentos, una Oficina de Gabinete y 16 Direcciones Regionales.

Respecto al financiamiento el ISL está cubierto en un 100% por los ingresos de las cotizaciones asociadas al Seguro contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, por lo que, no requiere de aporte fiscal. Durante el ejercicio fiscal 2025, el ingreso efectivo tuvo un incremento del 8,04% respecto al año anterior y el presupuesto total asignado alcanzó un monto de MM\$333.255. Al cierre del periodo, la gestión financiera registró un monto efectivamente ejecutado de MM\$308.343, representando un nivel de ejecución presupuestaria del 92,5%, orientando el uso del presupuesto al fortalecimiento de la cobertura preventiva, médica y económica del Seguro de la Ley 16.744, procurando una gestión eficiente y responsable de los recursos institucionales.

La ejecución presupuestaria tuvo una leve baja que debe ser interpretada en el contexto de un año marcado por ajustes normativos relevantes y por dinámicas propias del sector prestador y del ciclo financiero institucional.

Lo anterior responde principalmente a factores operacionales y normativos exógenos que postergaron el gasto proyectado. La entrada en vigencia de la nueva Ley de Compras Públicas exigió la reestructuración y relicitación de procesos declarados desiertos, generando un desfase transitorio que privilegió el estricto apego normativo por sobre la aceleración del gasto. A esto se sumó el retraso en la facturación de cuentas médicas por parte de la red de prestadores clínicos externos; una variable ajena al ISL, entidad que mantuvo la disponibilidad de fondos y que actualmente coordina acciones para regularizar dichos cobros en los periodos siguientes.

Por último, existe una brecha en la Adquisición de Activos Financieros que responde a la dinámica contable entre el devengo y la percepción efectiva de los ingresos, donde los montos pendientes de cobro al cierre del ejercicio desplazaron de forma natural la compra de títulos y valores hacia el ciclo posterior. En síntesis, las diferencias registradas en estos tres rubros obedecen al impacto de adecuaciones regulatorias, ritmos de facturación de terceros y descalces temporales propios del flujo de caja.

Durante el ejercicio 2025, el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) consolidó un despliegue territorial continuo en las 16 regiones del país, adaptando su gestión a las diversas

realidades productivas y geográficas del territorio nacional. Esta cobertura permitió resguardar la salud y seguridad laboral de 1.441.174 personas trabajadoras y brindar soporte a 899.920 entidades empleadoras a nivel nacional.

La distribución regional refleja la concentración demográfica y productiva del país, donde la región Metropolitana constituye el principal polo de cobertura con 640.121 personas protegidas y 432.893 entidades empleadoras. Le siguen en volumen las regiones de la zona central y sur de mayor densidad laboral: Valparaíso registra 135.486 personas protegidas y 84.022 entidades; Biobío, 118.512 trabajadores y 64.558 entidades; O'Higgins, 81.424 trabajadores y 36.238 entidades; La Araucanía, 77.166 trabajadores y 41.312 entidades; y Maule, 72.466 trabajadores y 41.120 entidades empleadoras.

En la zona norte, la presencia del ISL resguarda a las fuerzas de trabajo de Coquimbo (51.551 trabajadores y 30.833 entidades), Antofagasta (46.263 trabajadores y 27.431 entidades), Tarapacá (27.466 trabajadores y 15.985 entidades), Atacama (18.755 trabajadores y 10.708 entidades) y Arica y Parinacota (15.601 trabajadores y 10.314 entidades).

Por su parte, el alcance en el sur austral y zonas con mayor dispersión geográfica comprende a Los Lagos (57.806 trabajadores y 37.660 entidades), Ñuble (31.558 trabajadores y 19.320 entidades), Los Ríos (25.306 trabajadores y 16.981 entidades), Magallanes (13.948 trabajadores y 8.983 entidades) y Aysén (5.931 trabajadores y 2.958 entidades).

Para asegurar una atención médica oportuna y de cercanía, el Instituto dispone de una red asistencial integrada por 320 prestadores médicos en convenio presentes en 183 comunas, articulando 181 centros públicos y 139 privados.

La mayor concentración de prestadores se ubica en las regiones con mayor demanda operativa: la Región Metropolitana lidera con 57 centros, seguida de Valparaíso con 33, Biobío con 32, O'Higgins con 31 y La Araucanía con 29. Esta infraestructura se complementa con la presencia asistencial en Maule y Los Lagos (25 prestadores cada una), Atacama (17), Coquimbo (16), Antofagasta (12), Los Ríos (10), Aysén (9), Magallanes (6), y Tarapacá junto a Arica y Parinacota (4 centros en cada una).

El despliegue en terreno se sostiene mediante 49 sucursales presenciales distribuidas a lo largo de todo Chile. La integración de estas sedes con la plataforma digital y telefónica

permitió gestionar un consolidado de 238.777 atenciones multicanal durante el año, garantizando un acceso equitativo y oportuno a las prestaciones del Seguro de la Ley 16.744 sin importar la ubicación geográfica de las y los trabajadores.

3. GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

3.1. Principales resultados de la gestión 2025

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos:

- **Objetivo estratégico 1: Aumentar la satisfacción de las y los usuarios del Servicio en la entrega de nuestras prestaciones Preventivas, Médicas y Económicas, considerando enfoque de género e inclusión**

Durante el año 2025, el Instituto de Seguridad Laboral orientó sus esfuerzos operacionales a optimizar los tiempos de respuesta y la oportunidad en la entrega de beneficios, simplificando los canales de acceso y agilizando la atención médica y económica de las y los trabajadores protegidos. Para dar cumplimiento a este objetivo, se priorizaron las siguientes acciones clave:

ACCIÓN PRIORIZADA	DETALLE DE LA GESTIÓN REALIZADA
Acción 1: Tramitar subsidios de incapacidad laboral en 30 días o menos	Un aspecto destacable en la gestión de subsidios de Incapacidad Laboral fue el aumento en el porcentaje de aquellos otorgados en 30 días o menos, que pasó de un 87,91% en 2024 a un 95,49% el 2025. Este avance se produce considerando que el volumen de subsidios tramitados se ha mantenido en comparación al año anterior, lo cual reflejó mejoras en el rendimiento del Instituto de cara a la entrega de este producto a nuestras usuarias y usuarios.
Acción 2: Disponibilizar información cercana y directa de licencia médica, tanto en modalidad Web como presencial	El proyecto Mi Licencia Médica es una iniciativa consolidada durante el 2025, que entrega una alternativa de consulta, orientada a mejorar la satisfacción de las personas usuarias del Servicio. Esta herramienta permite conocer a través de

ACCIÓN PRIORIZADA	DETALLE DE LA GESTIÓN REALIZADA
	nuestro sitio web y de los tótems de autoatención de ChileAtiende el estado de tramitación en que se encuentra una licencia médica por accidente del trabajo o enfermedad profesional. Adicionalmente, durante el 2025 se iniciaron proyectos para ampliar la oferta de prestaciones de información, incluyendo consulta de pensiones e indemnizaciones en la Web, junto con disponibilizar algunos trámites en los tótems de autoatención. Cabe destacar que durante el 2025 se realizaron 224.000 consultas.
Acción 3: Disminuir tiempo de espera de atención de enfermedad profesional	Con el objetivo de acotar el tiempo promedio de espera transcurrido entre la calificación laboral de una enfermedad profesional y el primer control efectuado por el correspondiente prestador médico, durante el año 2025 se profundizaron las medidas de control y seguimiento de los indicadores del proceso. Éstas mantuvieron el foco en incentivar una mayor agilidad en las gestiones que realizan los funcionarios de ISL y también mejor comunicación con nuestros prestadores de salud. En concreto, se observa una reducción del tiempo promedio en 1,5 días para las enfermedades musculoesqueléticas y de 1,1 días para las de salud mental. Estas acciones implican que se da inicio al tratamiento específico, de acuerdo con los agentes de riesgo identificados por el Comité de Calificación.

Las acciones desarrolladas encuentran su fundamento en que los subsidios de incapacidad laboral constituyen uno de los productos más demandados por las y los usuarios del Instituto, tramitándose una cifra cercana a los 60.000 en el transcurso del 2025. En este sentido, mejorar paulatinamente la oportunidad en su pago logrando que más del 95% se realice en 30 días o menos permite avanzar en el posicionamiento del Instituto en esta materia. Asimismo, el proyecto Mi Licencia Médica responde a una de las principales necesidades de las y los usuarios, que es contar con certeza respecto del proceso y disponer de información pertinente y oportuna, tanto a través de canales virtuales como presenciales, permitiendo resolver consultas in situ. Por otro lado, el avance que se registra

en la atención de enfermedades profesionales, disminuyendo el tiempo de espera entre la calificación y el primer control, contribuye significativamente a mejorar la satisfacción usuaria. Así, la reducción eficiente de estos procesos y la disponibilización de información directa inciden directamente en la percepción de calidad de las prestaciones que gestiona la institución.

- **Objetivo estratégico 2: Aumentar el conocimiento del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales en la ciudadanía en general, con foco en las y los trabajadores del país adscritos o no al seguro, considerando enfoque de género e inclusión**

Para asegurar que la ciudadanía, las entidades empleadoras y las y los trabajadores conozcan y ejerzan sus derechos en el marco del Seguro Social de la Ley 16.744, el Instituto desplegó una estrategia comunicacional y de vinculación territorial descentralizada, materializada a través de las siguientes acciones:

ACCIÓN PRIORIZADA	DETALLE DE LA GESTIÓN REALIZADA
Acción 1: Implementación del boletín electrónico <i>Somos ISL: Más cerca de ti</i>	Con siete envíos realizados en el período marzo a septiembre de 2025, en total se registraron 1.679.043 aperturas únicas acumuladas y una tasa de apertura promedio entre el 33% y el 49%, consolidando el boletín como canal institucional de alto alcance. Los contenidos abordaron principalmente temas de seguridad laboral, derechos de cobertura, prevención y contingencias relevantes como Ley Karin, Decreto Supremo 44 y Operación Renta dirigida específicamente a las personas trabajadoras independientes.
Acción 2: Promoción de la participación ciudadana a través de Consejos de la Sociedad Civil (COSOC)	La gestión de nuestro Instituto adquiere especial relevancia al promover la participación ciudadana para integrar conocimientos en salud y seguridad en el trabajo, recogiendo visiones locales que se transforman en líneas de acción institucionales. Durante 2025, este compromiso se materializó con la constitución de 6 nuevos Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) en las regiones de O'Higgins, Coquimbo, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, además de la renovación de los consejos de Valparaíso y Biobío. Estos espacios

ACCIÓN PRIORIZADA	DETALLE DE LA GESTIÓN REALIZADA
	destacan por su heterogeneidad y enfoque territorial, integrando organizaciones sin fines de lucro como sindicatos, gremios, colegios profesionales y juntas de vecinos. Esta diversidad incorpora sectores estratégicos, desde minería y salud hasta pesca y construcción, garantizando una mirada inclusiva en la prevención de riesgos y la seguridad laboral.
Acción 3: Realización de actividades de difusión y despliegue territorial	En el marco de la gestión desarrollada por el Servicio para aumentar el conocimiento del seguro mediante iniciativas vinculadas a la Participación Ciudadana, durante el 2025 se efectuaron más de 200 actividades a nivel nacional. Éstas consideraron la ejecución de charlas, capacitaciones, apariciones en medios masivos de prensa, mesas de trabajo, reuniones de coordinación, simposios, seminarios y la instalación de stands de nuestro Instituto en Ferias de Servicios Públicos. En éstas se abordaron temas de profundización del seguro referidos a la Ley 16.744 propiamente tal y la Ley 21.133 para trabajadores independientes.

La elección de estas acciones responde a que una parte fundamental para el logro de este objetivo es generar conocimiento de la existencia y los derechos que otorga el seguro social contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la Ley 16.744 tanto a las personas trabajadoras como a la ciudadanía en general. Aumentar progresivamente el conocimiento del seguro social y su cobertura constituye un desafío permanente para el Instituto. Para ello, los esfuerzos institucionales se focalizaron en la emisión de herramientas comunicacionales accesibles como el boletín *Somos ISL*, y se adoptó como eje estratégico el fortalecimiento del conocimiento a través de los insumos que emergen de la participación ciudadana y la creación de los COSOC en la mayor parte de las regiones del país. Ello permite realizar una bajada temática articulada con el apoyo de la sociedad civil organizada, relevando la labor regional para materializar en la ciudadanía los contenidos del Seguro y su mejor aprovechamiento.

- **Objetivo estratégico 3: Promover que los entornos de trabajo sean seguros, saludables y libres de violencia, a través de la instalación de una cultura preventiva tanto física como psicosocial, considerando enfoque de género e inclusión**

Frente al desafío de resguardar la vida y la salud en los espacios laborales, el Instituto consolidó un modelo de intervención preventiva integral que abarca la formación técnica, la gestión de riesgos psicosociales y la protección efectiva de los derechos fundamentales de las y los trabajadores mediante las siguientes acciones:

ACCIÓN PRIORIZADA	DETALLE DE LA GESTIÓN REALIZADA
Acción 1: Fortalecimiento de competencias preventivas mediante capacitaciones	Fortalecimiento de las competencias preventivas mediante el incremento y actualización del programa de capacitaciones para personas trabajadoras protegidas. Durante 2025, se alcanzaron 101.631 capacitaciones, lo que representa un crecimiento del 19,9% respecto al periodo anterior. Este proceso incluyó la actualización curricular bajo los estándares del Decreto Supremo 44, asegurando una formación técnica vigente y de calidad.
Acción 2: Consolidación del programa de Apoyo Preventivo Psicológico	Consolidación y mejora del programa de Apoyo Preventivo Psicológico, orientado a la mitigación de riesgos psicosociales y la contención ante eventos críticos en el entorno laboral. En 2025, se ejecutaron 2.404 intervenciones, preventivas y reactivas, lideradas por equipos especializados en salud mental, enfocándose en reducir la incidencia de patologías laborales de origen psicosocial a corto y mediano plazo.
Acción 3: Implementación y consolidación del Programa de Atención Temprana (PIT) – Ley Karin	El Programa de Atención Temprana (PIT), iniciado en agosto de 2024 tras la entrada en vigencia de la Ley 21.643, conocida como Ley Karin, se ha consolidado en 2025 como la vía preferente del ISL para brindar primeros auxilios psicológicos ante el acoso laboral, sexual, violencia en el trabajo o violencia de terceros (robos o agresiones). El programa ofrece atención individual telemática de preferencia o telefónica, a personas trabajadoras que enfrenten vivencias disruptivas de alto impacto emocional, asegurando la activación del seguro de la Ley 16.744. Durante 2025, el programa mejoró su capacidad de respuesta gestionando 2.138 solicitudes, con un 75,8% de atenciones efectivas (1.621 casos). De estas, el 86% se derivó a estudio por Enfermedad Profesional y el 14% como Accidente del Trabajo. Con un 76% de usuarias mujeres, esta acción

ACCIÓN PRIORIZADA	DETALLE DE LA GESTIÓN REALIZADA
	cumple el objetivo estratégico de promover entornos laborales seguros, saludables y con enfoque de género e inclusión.

Estas intervenciones se justifican en la necesidad de abordar la seguridad laboral desde tres dimensiones críticas y complementarias: la gestión del conocimiento, la salud mental y la protección de derechos fundamentales en el trabajo. El incremento del 19,9% en capacitaciones refleja el esfuerzo por dotar a las y los trabajadores de herramientas técnicas actualizadas bajo el Decreto Supremo 44 para mitigar riesgos antes de que se transformen en accidentes o enfermedades. Asimismo, ante la prevalencia de patologías de salud mental, los programas de Apoyo Preventivo Psicológico (con 2.404 intervenciones) actúan como un eje de contención crítico para prevenir secuelas de largo plazo. Finalmente, la implementación del Programa de Intervención Temprana (PIT) bajo el estándar de la Ley Karin permite abordar el acoso y la violencia laboral con celeridad y resguardo, materializando el enfoque de género e inclusión y transformando el espacio laboral en un entorno de respeto. En conjunto, estas acciones aseguran que el Instituto actúe como un agente activo en la instalación de una cultura preventiva integral.

3.2. Caracterización de adheridas y adheridos

Respecto de las y los trabajadores adheridos al Instituto, actualmente se registra una cartera promedio de 1.430.499. De este total, un 46,15% corresponde a mujeres, un 50,54% a hombres.

En cuanto a las características de esta población, el 82,64% pertenece a segmentos compuestos por empresas unipersonales, empresas con menos de nueve trabajadoras y trabajadores, trabajadoras de casa particular e independientes. El detalle se muestra a continuación:

Tabla N° 1: Distribución Adheridos y Protegidos Instituto de Seguridad Laboral Año 2025

Segmento	Promedio Anual Adheridos	Promedio Anual Protegidos	Porcentaje protegidos	Desagregación por sexo		
				Hombre	Mujer	S/Inf
Independiente	611.981	611.981	42.78%	51,47%	40,95%	14,46%
TCP	97.792	110.769	7,74%	9,08%	90,88%	0,43%
Público	72	90.536	6,33%	39,11%	60,87%	0,06%
Micro (1 - 9)	209.149	459.444	32,12%	58,68%	41,23%	0,16%
Pequeña (10 - 49)	8.025	125.558	8,78%	60,82%	39,01%	0,28%
Mediana-gran (50+)	238	32.211	2,25%	51,51%	48,24%	0,49%
TOTAL	927.258	1.430.499	100,00%	50,54%	46,15%	6,42%

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Reportes e Información para Supervisión (GRIS) año 2025, periodo enero-noviembre.

3.3. Cobertura económica

El Instituto compensa, por medio del pago económico a las y los trabajadores de empresas adheridas, a sus beneficiarios, beneficiarias y las y los trabajadores independientes adheridos; que sufran algún grado de incapacidad o muerte producto de un accidente del trabajo, trayecto o enfermedad profesional. Esta cobertura busca compensar la falta de generación de ingreso autónomo mientras la o el trabajador accidentado o enfermo no percibe remuneraciones producto de su proceso de recuperación médica o, en caso de sus beneficiarios, cuando se produce el fallecimiento del trabajador o trabajadora.

3.3.1. Subsidios de Incapacidad Laboral

Durante el año 2025 se pagaron un total de 59.663 Subsidios de Incapacidad Laboral (licencias médicas), con un monto total \$29.163.153.937. En este sentido, desde el 2022 al 2025 ha existido un aumento progresivo en el monto pagado de estos subsidios, con un incremento de un 0,75% en el último año.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con la información desagregada por sexo:

Tabla N° 2: Subsidios de Incapacidad Laboral, Cantidad y Monto por Año y Sexo.

Año	Cantidad			Monto \$		
	Mujer	Hombre	Total año	Mujer	Hombre	Total año
2022	27.167	30.410	57.577	\$10.468.204.619	\$11.216.237.595	\$21.684.442.215
2023	25.888	27.623	53.511	\$11.384.609.464	\$12.114.661.171	\$23.499.270.636
2024	31.037	28.578	59.615	\$14.884.520.116	\$14.062.801.987	\$28.947.322.103
2025	30.978	28.685	59.663	\$14.594.816.614	\$14.568.337.323	\$29.163.153.937
Total general	115.070	115.296	230.366	\$51.332.150.813	\$51.962.038.076	\$103.294.188.891

Fuente: Consolidado licencias médicas. Actualizado a enero 2026

Durante los últimos años, el Instituto de seguridad laboral ha impulsado una gestión transversal del proceso de otorgamiento de los Subsidios por Incapacidad Laboral, promoviendo la coordinación de las distintas áreas involucradas en su tramitación y pago. Este enfoque colaborativo ha permitido mejorar significativamente la eficiencia y

oportunidad de la prestación, en beneficio de nuestras personas usuarias. En este sentido, destaca el aumento en la proporción de subsidios otorgados en un plazo igual o inferior a 30 días, pasando de un 43,53% en 2022 a un 95,49% en 2025.

3.3.2. Pensiones e indemnizaciones

Durante el 2025 se han concedido un total de 888 pagos económicos, distribuidos en 455 pensiones de invalidez y sobrevivencia, y 433 indemnizaciones por incapacidad.

En el caso de las pensiones, se otorgaron 401 en 2024, por un total de M\$1.108.895, y en el 2025 se otorgaron 455 pensiones por un monto de M\$1.320.068.

En tanto, las indemnizaciones por incapacidad se entregaron 361 en 2024, con un monto total de M\$1.667.266 y en 2025 la cantidad de 433 por un monto de M\$2.059.287.

Tabla N° 3: Pensiones e Indemnizaciones Otorgadas

Beneficio	2022		2023		2024		2025	
	Cantidad	Monto \$M	Cantidad	Monto \$M	Cantidad	Monto \$M	Cantidad	Monto \$M
Pensiones de Invalidez y Sobrevivencia								
Mujer	113	118.023	113	163.418	51	111.399	76	138.115
Hombre	191	477.408	214	568.283	350	997.496	379	1.181.953
Total	304	595.431	327	731.701	401	1.108.895	455	1.320.068
Indemnizaciones por Incapacidad								
Mujer	62	225.946	86	300.817	85	396.914	131	636.392
Hombre	235	756.429	256	914.753	276	1.270.352	302	1.422.895
Total	297	982.375	342	1.215.570	361	1.667.266	433	2.059.287

3.3.3. Sistema de Beneficios Económicos

El “Sistema de Beneficios Económicos” del Instituto de Seguridad Laboral consistente en una herramienta orientada a la gestión y tramitación de la cobertura económica entregada por nuestro servicio, que busca contribuir significativamente a la eficiencia administrativa y al soporte de la cobertura.

La creación de este sistema ha permitido tener una mejor trazabilidad de los casos en tramitación y obtener una mayor certeza de datos, por medio de la digitalización de diferentes actividades que anteriormente se realizaban de forma manual.

3.3.4. Proyecto de Autonomía de la Recaudación, Deuda y Cobranza

El proyecto de autonomía del ISL, respecto a la dependencia con el Instituto de Previsión Social (IPS), se ha constituido como uno de los proyectos de mayor magnitud a nivel institucional.

En este sentido, durante este periodo se ha avanzado en poder obtener una oportuna recaudación proveniente del pago de cotizaciones, constituir adecuadamente la deuda tanto previsional como no previsional y gestionar directamente el proceso de cobranza de estas deudas.

Como parte de estos avances, se ha trabajado desde una perspectiva integral que considera el levantamiento y mejora de los procesos internos, la creación de la estructura orgánica y el desarrollo tecnológico requerido para llevar adelante este proyecto.

En consecuencia, en el transcurso de los últimos 4 años se puede relevar desde el punto de vista orgánico la creación del **Departamento de Gestión de Deudas y Cobranzas** perteneciente a la División de Operaciones y el **Subdepartamento de Control Jurídico de Defensa y Cobranza Judicial** perteneciente al Departamento Jurídico que ha permitido comenzar de manera operacional la evaluación, análisis, constitución y mantención de la deuda tanto previsional como no previsional para así realizar posteriormente las gestiones de cobranza administrativa en primera instancia y judicial en caso de no pago.

En el ámbito, tecnológico se ha dado inicio al desarrollo de los Sistemas de Recaudación y Deuda y Cobranza, iniciativas orientadas a automatizar el desempeño operativo y fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de bases de datos integradas y una mayor trazabilidad de las operaciones. De esta manera, como avances importantes en este periodo, destaca:

- **Recaudación electrónica:** A partir de la segunda mitad de 2022, se logró recaudar de manera electrónica un 99% de las cotizaciones previsionales, posibilitando tener control de los datos referidos a los montos recaudados por este concepto, junto a las cotizaciones Declaradas No Pagadas (DNP) por parte de los empleadores adheridos al Instituto.
- **Fortalecimiento de la cobranza administrativa de las Cotizaciones Declaradas No Pagadas:** A partir de 2024, el Instituto, a través de su Departamento de Gestión de Deudas y Cobranzas, implementó un nuevo modelo de cobranza administrativa para las Cotizaciones Declaradas y No Pagadas. Esta gestión permitió recuperar, en su primer año, el 65% de los montos adeudados.

Al 22 de enero de 2026, los resultados de esta estrategia muestran un avance sostenido: la recuperación del ejercicio 2024 alcanzó un 69,6%, equivalente a \$6.938.030.352. Por su parte, la gestión correspondiente al año 2025 registra a la fecha un 62,5% de recuperación, totalizando \$6.964.384.840.

3.3.5. “Mi Licencia Médica” y accesibilidad a certificados

En agosto de 2024 se puso en marcha la iniciativa “Mi Licencia Médica”, la cual permite conocer a través del sitio web del ISL el estado de tramitación de una licencia médica por accidentes del trabajo, trayecto o enfermedad profesional.

Como parte de las iniciativas de transformación digital orientadas a acercar el Instituto de Seguridad Laboral a la ciudadanía, se incorporó la disponibilidad de certificados de gestión de adheridos en los tótems de autoatención del Instituto de Previsión Social (IPS). Esta implementación ha permitido mejorar significativamente el acceso a uno de los servicios más demandados por las personas usuarias.

Actualmente, existe una red de 398 puntos de atención a lo largo del país, ubicados en oficinas de ChileAtiende, CESFAM, FONASA, municipalidades, SEREMI y hospitales.

En este contexto y en el marco de la estrategia de modernización de servicios, el trámite 'Mi Licencia Médica y Accesibilidad a Certificados' mostró una consolidación excepcional. Mientras que en el último trimestre de 2024 se registraron 5.913 consultas, durante el año 2025 esta cifra ascendió a 224.161 atenciones realizadas a través del sitio web y tótems de autoatención, facilitando el acceso oportuno a la información para miles de personas.

3.3.6. Gestión de licencias médicas

En el marco de la mejora continua institucional, orientada a la sistematización y automatización de procesos para optimizar la operación diaria, es fundamental destacar las mejoras implementadas en los aplicativos institucionales. En este caso, dichas mejoras se han enfocado en la tramitación de licencias médicas electrónicas.

Desde diciembre de 2024 hasta la fecha, aproximadamente el 20% de las licencias médicas gestionadas mensualmente avanzan desde la etapa de admisibilidad a la etapa de contraloría sin necesidad de pasar por la etapa de Precontraloría, lo que representa un ahorro de cuatro días en el proceso.

Esta optimización contribuye a reducir los tiempos de respuesta institucional, mejorar la oportunidad en el pago de las prestaciones y fortalecer la calidad de atención entregada a las personas trabajadoras protegidas.

Además, considerando que el ISL en 2024 pagaba la mayoría de las licencias médicas con calificación común como caso N° 77 Bis, el Departamento de Salud realizó algunos ajustes internos y en el mes de diciembre de 2024 se activaron cuentas con operador IMED; junto con ello, se designaron a médicos contralores y se actualizó el "Instructivo de aplicación del artículo 77 Bis por parte del Instituto".

Luego de ello, se puso en práctica un programa piloto con las regiones de Biobío y Metropolitana para establecer los flujos y determinar falencias que luego serían corregidas antes de su implementación a nivel nacional.

Durante el año 2025 se gestionaron 63.755 licencias médicas, con un promedio mensual de 5.312 tramitaciones. Del total, 291 fueron reclamadas ante la SUSESO, con un total de 154 casos ratificados por dicho organismo, lo que equivale al el 53% de las reclamaciones.

3.4. Cobertura médica

Las atenciones médicas son aquellas que se entregan a una y un trabajador afiliado al Instituto que haya sufrido un accidente del trabajo, trayecto o enfermedad profesional, a causa o con ocasión del trabajo; lo cual se otorga hasta su completa recuperación o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por el accidente o enfermedad. Para cumplir con este objetivo, el Instituto proporciona esta cobertura por medio de tratamientos médicos para personas accidentadas o con enfermedades profesionales, así como programas de reeducación laboral, orientados a facilitar su reinserción en el mundo del trabajo.

3.4.1. Denuncias

Durante el año 2025, el volumen total de denuncias recibidas por el Instituto alcanzó las 39.848, registrando un incremento del 3,63% en comparación con las 38.451 recibidas en el año anterior. En este contexto, destaca el aumento del 12,15% en las denuncias por enfermedades profesionales en hombres.

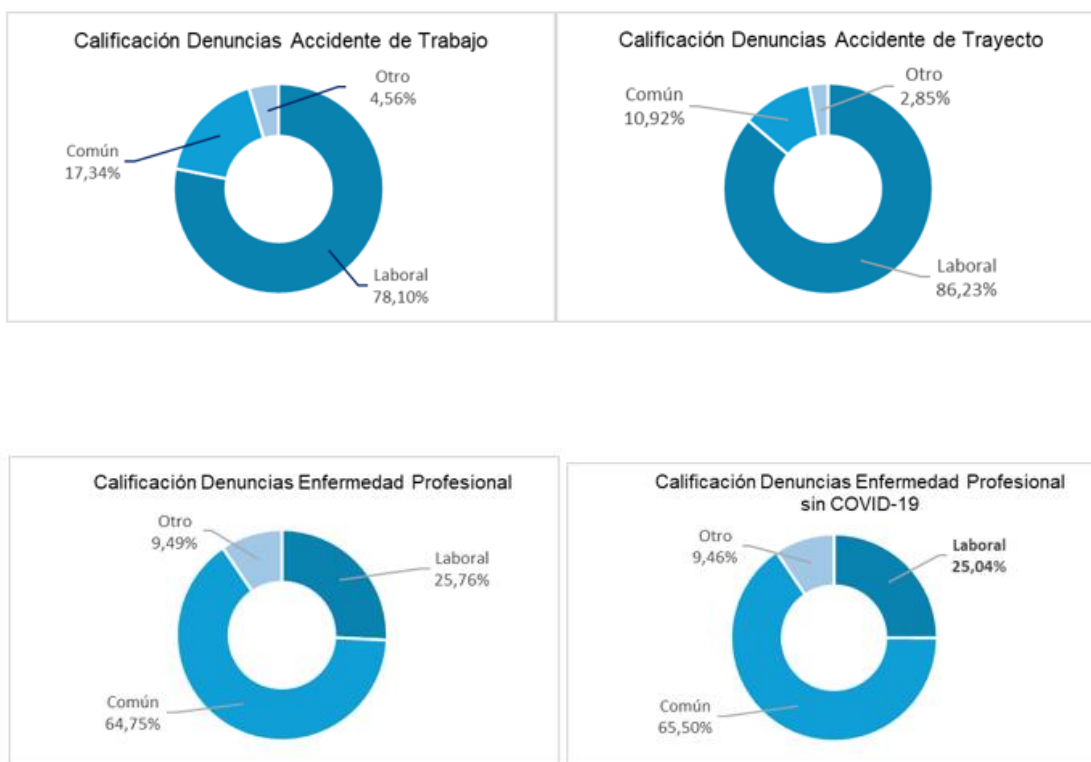
Respecto a la distribución por tipo de denuncia, la estructura se mantuvo relativamente estable respecto al periodo previo: los Accidentes de Trabajo concentraron la mayor proporción con 23.927 casos, seguidos por los Accidentes de Trayecto con 7.340 casos y las Enfermedades Profesionales con 8.581 casos.

Año	Accidente de Trabajo			Accidente de Trayecto			Enfermedad Profesional			Total general
	Mujer	Hombre	Total año	Mujer	Hombre	Total año	Mujer	Hombre	Total año	
2022	8.682	11.335	20.017	4.030	2.319	6.349	19.224	7.972	27.196	53.562
2023	9.022	10.602	19.624	4.217	2.343	6.560	6.430	2.539	8.969	35.153
2024	11.209	11.874	23.083	4.733	2.473	7.206	5.882	2.280	8.162	38.451
2025	11.608	12.319	23.927	4.905	2.435	7.340	6.024	2.557	8.581	39.848

Fuente: Sistema SPM ISL; archivo 'Supertabla' de fecha 22-07-2026.

3.4.2. Calificación de denuncias

En cuanto a la calificación de las denuncias recibidas, lo cual implica la determinación si el accidente o enfermedad denunciada es o no a causa o con ocasión del trabajo, y que finalmente activa el procesamiento de la cobertura que recibirá la o el trabajador afectado por un accidente o enfermedad; se puede apreciar que para el caso de los accidentes del trabajo y trayecto el porcentaje de calificación laboral promedia un 82,16%, con un 78,10% y un 86,23% respectivamente. En materia de enfermedades profesionales, es importante distinguir entre las denuncias que consideran casos asociados a COVID-19 y aquellas que no. En este sentido, el porcentaje de calificación de origen laboral alcanza un 25,04% al excluir las patologías por COVID-19 y un 25,76 % al incorporarlas en el análisis.



3.4.3. Reeducción Profesional

Uno de los derechos más significativos que como organismo público debemos garantizar es la reeducación profesional, la cual tiene estrecha relación con la continuidad laboral y la nueva necesidad que nace a partir de un accidente o enfermedad de origen laboral.

A través del Subdepartamento de Control y Gestión de Accidentes del Trabajo, un equipo de profesionales que conforman la unidad de Gestión Ocupacional, se realiza el seguimiento de las y los pacientes que cumplen con los requisitos para acceder a la reeducación.

En 2025 se otorgaron 82 beneficios por un monto de \$146.021.415, lo que representa un aumento de 30,2% respecto de los 63 casos registrados en 2024. Asimismo, la inversión aumentó en 21,6% en comparación con el año anterior.

AÑO OTORGAMIENTO BENEFICIO	HOMBRE	MUJER	TOTAL	MONTO DESTINADO DURANTE EL PERIODO
2022	40	18	58	Sin información
2023	50	14	64	\$37.176.635
2024	43	20	63	\$120.120.739
2025	55	27	82	\$146.021.415
Total	188	79	267	\$303.318.789

Fuente: Planilla de control de Reeducción, junio del 2026, Departamento de Salud en el Trabajo.

La distribución de las reeducaciones profesionales otorgadas, de acuerdo con el nivel educacional, corresponde a:

AÑO BENEFICIO	NIVEL FORMACIÓN		
	OFICIO	TÉCNICO	PROFESIONAL
2023	27	14	18 (5 Postgrados)
2024	18	20	20 (3 Postgrados)
2025	27	24	31 (5 Postgrados)
Total	72	58	69

Fuente: Planilla de control Reeducción, junio de 2026, Departamento de Salud en el Trabajo

3.4.4. Reintegros laborales

Cuando una persona sufre un accidente o enfermedad de origen laboral, una de las prioridades del ISL es apoyarla para que pueda reintegrarse a su trabajo de forma segura. Es por ello que, de acuerdo con lo establecido en la Circular N° 3624 de la SUSESO, se coordina la readecuación del puesto de trabajo de la persona accidentada o afectada por una enfermedad profesional, como parte del proceso de rehabilitación. Esta orientación busca asegurar un retorno laboral seguro y sostenible, adaptado a las condiciones funcionales de cada trabajador y trabajadora.

El programa consiste en llevar a cabo un trabajo coordinado con la entidad empleadora, donde el ISL, mediante sus terapeutas ocupacionales, realiza una evaluación tanto de la persona afectada como de su puesto de trabajo; con el objetivo de entregar medidas concretas y razonables a la o el empleador para readecuar el espacio de trabajo, de manera que sea un entorno seguro.

El número de trabajadores que accedieron a este beneficio aumentó en 2025 un 116% respecto del 2023.

AÑO	HOMBRE	MUJER	TOTAL GENERAL
2023	46	17	63
2024	70	51	121
2025	83	53	136
Total	199	121	320

Fuente: Planilla de Control Reeducción, junio 2026, Departamento de Salud en el Trabajo.

3.4.5. Adecuación Domiciliaria

La adecuación domiciliaria es también una de las más importantes acciones de reparación que entrega la Ley 16.744, cuando un trabajador o trabajadora tiene que cambiar su cotidianidad a partir de un accidente o enfermedad de origen laboral.

Esta medida busca entregar condiciones básicas de funcionalidad, seguridad y autonomía dentro del hogar, permitiendo que la persona pueda desenvolverse de mejor manera en su entorno domiciliario, de acuerdo con sus nuevas necesidades físicas y funcionales.

La gestión de las adecuaciones domiciliarias ha registrado avances relevantes en materia de oportunidad y eficiencia. Mientras que, antes de 2024, el tiempo promedio entre la solicitud y la publicación de la licitación alcanzaba los 12 meses, durante 2024 este plazo se redujo a 8 meses.

Es así como en el año 2025 se otorgaron 5 beneficios y se realizaron 2 entregas de obras, contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de las personas trabajadoras beneficiarias.

DETALLE	2023			2024			2025			TOTAL
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	
Beneficios Otorgados	7	2	9	5	1	6	3	2	5	21
Rechazó Solicitud	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Cese por Beneficiario (rechaza proyecto)	1	0	1	2	0	2	2	0	2	5
Cese por Fallecimiento	1	0	1	2	0	2	1	0	1	4
Casos en Proceso Activo de AD	4	2	6	7	3	10	13	5	18	53
Entrega de Obra	4	0	4	3	1	4	2	0	2	10
Total	17	4	21	19	5	24	22	7	29	94

Fuente: Planilla de Control Equipo TO, junio 2026, Departamento de Salud en el Trabajo.

3.4.6. Visitas domiciliarias

Además, el Instituto, en su calidad de Organismo Administrador de la Ley 16.744, debe otorgar cuidados domiciliarios cuando como consecuencia de un accidente del trabajo o una enfermedad profesional, un trabajador o trabajadora se encuentre impedida de realizar actividades básicas.

La entrega de estos cuidados, luego de una prescripción médica, se efectúa mediante empresas especializadas, con el propósito de asegurar una atención oportuna, continua y acorde con las necesidades de cada persona beneficiaria.

Cada paciente con cuidados domiciliarios se clasifica según su nivel de dependencia en alta, mediana o baja complejidad, estableciéndose una cantidad mínima de visitas anuales: 3 visitas para alta complejidad, 2 para mediana complejidad y 1 para baja complejidad.

Durante el 2025, ISL contó con 205 pacientes con cuidados domiciliarios y su caracterización fue la siguiente:

DETALLE	CANTIDAD DE VISITAS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD	2024			2025			TOTAL
		HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	
ALTA	3 visitas Anuales	54	8	62	55	2	57	138
MEDIANA	2 visitas Anuales	36	5	41	81	10	91	152
BAJA	1 visita Anual	25	6	31	51	6	57	135
Total		115	19	134	187	18	205	425

Fuente: Planilla Pauta Visitas Cuidados Domiciliarios, junio 2026, Departamento de Salud en el Trabajo.

3.4.7. Disminución tiempos de espera tras calificación

Con el objetivo de disminuir el tiempo promedio de espera transcurrido entre la calificación laboral de una enfermedad profesional y el primer control efectuado por el correspondiente prestador médico, durante 2024 se aplicaron una serie de medidas que tuvieron foco en incentivar una mayor agilidad en las gestiones que realizan los funcionarios y funcionarias del ISL y también una mejor comunicación con nuestros prestadores de salud.

En 2025, respecto de 2024, se observa una disminución en los tiempos promedio de espera. En enfermedades musculoesqueléticas, el promedio bajó de 14,5 a 14 días, equivalente a una reducción de 0,5 días. En enfermedades asociadas a salud mental, disminuyó de 13,1 a 12 días, registrando una baja de 1,1 días.

Durante 2025 se registraron 248 casos de enfermedades musculoesqueléticas y 1.652 casos de salud mental. En comparación con 2024, las enfermedades musculoesqueléticas disminuyeron de 265 a 248 casos, mientras que las asociadas a salud mental aumentaron de 1.393 a 1.652 casos, manteniéndose como la categoría con mayor volumen de registros.

DETALLE	2023		2024		2025	
	CANTIDAD DE CASOS	PROMEDIO DÍAS	CANTIDAD DE CASOS	PROMEDIO DÍAS	CANTIDAD DE CASOS	PROMEDIO DÍAS
Enfermedades Musculoesqueléticas	265	19,27	265	14,5	248	14
Enfermedades Salud Mental	1.133	15,8	1.393	13,1	1.652	12
Total	1.398	35	1.658	28	1.900	26

Fuente: Planilla Indicadores SUSESO, junio 2026, Departamento de Salud en el Trabajo.

3.4.8. Reclamos de porcentaje de Incapacidad ante COMERE

Toda vez que la COMPIN emite una resolución de incapacidad producto de un accidente del trabajo o enfermedad profesional, éstas son revisadas y visadas desde el punto de vista administrativo y clínico por parte del personal de salud de la Unidad de Incapacidades. Cuando se determina un desacuerdo con lo dictaminado por la COMPIN en relación con diagnóstico, secuelas, porcentaje de incapacidad y condición de gran invalidez, se realizan las gestiones para el reclamo a la Comisión Médica de Reclamos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (COMERE).

El objetivo de efectuar un reclamo es aplicar la normativa vigente, de manera que el ISL se ajuste a los porcentajes establecidos, lo cual permite la entrega de la cobertura asociada al accidente o enfermedad, a la cual tiene derecho la o el trabajador.

Las gestiones efectuadas durante 2025 por el ISL se traducen en que, en el 60,1% de los casos reclamados ante la COMERE, hubo una respuesta satisfactoria a los argumentos y respaldos presentados en las sesiones. Esto ha implicado que las gestiones realizadas se han traducido en mejoras al proceso, transparencia y validación del ISL ante las entidades del Estado relacionadas con el Proceso de Incapacidades.

CASOS COMERE	RECLAMADOS POR ISL	RECLAMADOS POR EL TRABAJADOR	TOTAL
Casos sesionados en COMERE (dic 2025)	38	100	138
Mantiene % propuesto por ISL	33	50	83 – 60.1%
Modifica % propuesto por ISL	5	47	52
Deja sin efecto o no hay trazabilidad	0	3	3

Fuente: Planilla de Control de Reclamos COMERE 2025 (registros correspondientes a marzo y diciembre 2025), Departamento de Salud en el Trabajo.

3.5. Prevención de Riesgos

3.5.1. Capacitaciones

En el transcurso de los últimos tres años hemos logrado sobrepasar la cifra de 80.000 capacitaciones, alcanzando el 2025 un total de 101.631 capacitaciones, con una variación respecto del año 2022 de un 41,87%.

Estas actividades preventivas se orientan a ámbitos transversales o específicos, destinados a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como también a aspectos vinculados a los derechos y obligaciones de los trabajadores y trabajadoras en estas materias. Entre las principales temáticas asociadas a las capacitaciones realizadas en 2023, se encuentra la cobertura de la Ley 16.744, prevención de incendios, uso de extintores y líneas de agua, exposición a radiación UV de origen solar, Protocolo de Riesgos Psicosociales en el trabajo, primeros auxilios y protocolo para las y los trabajadores expuestos a factores de riesgo de trastornos musculoesqueléticos de extremidades superiores.

Año	Número de capacitaciones	% de variación anual
2022	71.639	-
2023	83.466	16,51%
2024	84.756	1,15%
2025	101.631	9,60%
Total general	341.492	41,87 % (base 2022)

Fuente: Departamento de Prevención

AÑO	NÚMERO DE CAPACITACIONES	% DE VARIACIÓN ANUAL (ORIGINAL)	% DE VARIACIÓN ANUAL (CORREGIDO)
2022	71.639	-	-
2023	83.466	16,51%	16,51%
2024	84.756	1,15%	● 1,55%
2025	101.631	9,60%	● 19,91%
Total general	341.492	41,87% (base 2022)	41,87% (base 2022)

3.5.2. Modelo de asesoría preventiva para las unidades empleadoras a intervenir

El programa especializado para las empresas adheridas, realizado por una o un experto del ISL en Seguridad y Salud en el Trabajo, incluye asistencia técnica a través de un Diagnóstico General de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, del cual, en virtud de sus resultados, se derivan a las y los trabajadores a cursos de capacitación, programas de vigilancia, planes de asesorías preventivas, evaluación de riesgos ambientales y programas especiales, como la prescripción de medidas correctivas.

El número de asesorías realizadas en cada año da cuenta del cumplimiento por sobre el 100% de lo dispuesto por la SUSESO en el Plan Anual de Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. En este sentido, durante 2025 se realizaron 3.839 capacitaciones.

Las entidades empleadoras fueron intervenidas según la priorización por criticidad, la cual se estableció para asignar los recursos y personal del instituto de manera eficiente, centrándose en aquellas que presentan mayores riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras.

Año	Número de Asesorías	% de variación anual
2022	4.127	-
2023	3.511	- 14,93%
2024	3.329	- 5,18%
2025	3.839	15,32%
Total general	14.806	-6,98% (base 2022)

3.5.3. Accidentes laborales graves y fatales

Respecto a los accidentes fatales, ha existido una disminución paulatina en su ocurrencia para el periodo comprendido entre 2022 y 2024. Sin embargo, en 2025, el número de accidentes notificados a SUSESO de estas características, aumentó a un total de 98. Lo anterior representa una variación de un 58,06% al comparar con el año 2022.

Respecto a la desagregación por sexo, al considerar la totalidad de accidentes fatales ocurridos en los últimos 4 años el 6,72% corresponde a mujeres y el 93,28% a hombres

Por el lado de los accidentes graves, correspondientes a aquellos que generan una lesión, a causa o con ocasión del trabajo, y que cuentan con alguno de los siguientes criterios:

- Provoca en forma inmediata (en el lugar del accidente) la amputación o pérdida de cualquier parte del cuerpo.
- Obliga a realizar maniobras de reanimación.
- Obliga a realizar maniobras de rescate.
- Ocurra por caída de altura de más de 1.8 metros.
- Ocurra en condiciones hiperbáricas.
- Involucra un número tal de trabajadores y trabajadoras que afecta el desarrollo normal de las faenas.

En este contexto, pese a la baja del total de accidentes graves de los años 2023 y 2024, en 2025 se volvió a una cifra cercana a la obtenida el 2022.

Al revisar los datos totales, se obtiene que para el total de accidentes graves notificados en el entre 2022 y 2025 el 19,91% corresponde a mujeres y el 80,09% a hombres.

Año	Accidentes Fatales			Accidentes Graves		
	Mujer	Hombre	Total año	Mujer	Hombre	Total año
2022	4	58	62	135	379	514
2023	4	55	59	45	311	356
2024	3	46	49	66	300	366
2025	7	90	98	101	406	507
Total General	18	250	258	347	1.396	1.743

3.5.4. Ley Karin

En el marco del cumplimiento de la Ley 21.643 conocida como Ley Karin, que establece un marco legal claro para la prevención y sanción del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo, se implementaron una serie de medidas como organismo administrador para apoyar y entregar asistencia técnica a entidades empleadoras y personas trabajadoras. En esa línea, destaca el Programa de Intervención Temprana (PIT) en caso de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, como una vía especial de activación del seguro de la Ley 16.744. Su principal objetivo es otorgar contención emocional y acompañamiento terapéutico inicial a las y los trabajadores que hayan sufrido violencia y acoso ejercidos por otras personas que se desempeñen en un mismo lugar de trabajo, con ocasión de la prestación de servicios, ejercida por usuarios, clientes u otros terceros ajenos a la relación laboral.

Durante el período comprendido entre agosto de 2024 y diciembre de 2025, el Programa recibió un total de 2.138 solicitudes de atención. La distribución regional de las solicitudes indica que la Región Metropolitana (563 casos), Valparaíso (313 casos) y La Araucanía (312 casos) concentran el mayor número de activaciones.

En cuanto al origen de las solicitudes, el 66,88% de las solicitudes, son realizadas por los trabajadores dependientes/independientes, versus 33,12% de la entidad empleadora.

De las 2.138 solicitudes de atención, se cursaron de manera efectiva 1.621 de ellas, correspondiente al 75,82% de las solicitudes. Entre los principales motivos para no cursar la atención, están los relacionados con falta de cobertura con el ISL y duplicaciones en el ingreso de casos.

Entre enero y diciembre de 2025, se atendieron en promedio 135 casos mensuales, destacando septiembre como el mes de mayor actividad (209 casos).

De las 1.621 atenciones, 86% fueron derivadas a estudio por presunta Enfermedad Profesional (EP) y 13,5% corresponden a Accidentes del Trabajo (AT).

En el tipo de incidente reportado el 83,10% de las atenciones, se encuentran relacionados con violencia del TIPO III, es decir, existe relación laboral entre víctima y agresor.

- El tipo de incidente Violencia Tipo I es un incidente raro, reportado solo por mujeres en una pequeña proporción (1,17%).
- El tipo de incidente, Violencia Tipo II, afecta tanto a hombres como a mujeres, aunque las mujeres tienen un número ligeramente mayor de incidentes (12,43% frente a 13,73%).
- El tipo de incidente Violencia Tipo III, es el tipo de incidente más común para ambos géneros, representando el 81,09% de las denuncias masculinas y el 83,67% de las femeninas, con una distribución bastante equilibrada entre los géneros.

***Violencia tipo I:** No existe relación laboral, ni trato usuario o comercial entre quienes llevan las acciones violentas y la víctima que se desempeña en un centro de trabajo.

Violencia tipo II: Existe relación entre el agresor o agresora y la víctima mientras se ofrece un servicio. Estos actos violentos suelen producirse cuando hay un intercambio de servicios o bienes en la atención usuaria.

Violencia tipo III: Se da cuando hay una implicación laboral directa entre el agresor o agresora y la víctima.

3.5.5. Análisis por género – Ley 21.643

El análisis comparado por género de los casos acogidos bajo la Ley 21.643 indica que:

- El acoso laboral afecta a ambos géneros, con una proporción alta en hombres y mujeres, ambos con un 81%.
- El acoso sexual tiene un impacto desproporcionado en las mujeres (5% de las denuncias femeninas frente a 1% de las masculinas).
- La violencia en el trabajo presenta una distribución similar entre hombres (13%) y mujeres (11%).

Estos datos refuerzan la importancia de mantener un enfoque interseccional e inclusivo, ya que, si bien las mujeres representan la mayoría de las víctimas, los hombres también enfrentan estos tipos de violencia.

Uno de los indicadores clave del programa es el cumplimiento del objetivo de la primera atención psicológica, fijado en 48 horas corridas desde la solicitud. En este sentido:

- El 98,46% de los casos cumplieron con esta meta (1.596 de 1.621 casos).
- Solo un 0,93% no logró cumplir con este estándar.

Este alto nivel de cumplimiento refuerza la capacidad del ISL para responder oportunamente ante situaciones críticas.

3.5.6. Programa de Apoyo Preventivo Psicológico

En 2024, se actualizó el Programa de Apoyo Preventivo Psicológico, destinado a enfrentar situaciones que generan un impacto emocional significativo en las y los trabajadores. Este programa ofrece servicios tanto preventivos como reactivos, a cargo de profesionales expertas y expertos en la materia, con el propósito de mitigar la ocurrencia de estas situaciones y sus consecuencias en la salud mental de las personas.

Dentro de esta actualización, se incorporaron temáticas relacionadas con el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. Durante el año (2025), se llevaron a cabo 481 intervenciones distribuidas en las siguientes líneas de acción:

- **Programa preventivo para enfrentar situaciones de emergencias psicológicas** (280 intervenciones): consiste en intervenciones a los equipos de trabajo con el objetivo de contribuir a preparar a las y los trabajadores adheridos para enfrentar situaciones de alto estrés laboral, tensión y daño emocional, que pueden originarse tanto en el entorno laboral como en situaciones extralaborales.
- **Programa de apoyo psicológico reactivo de contención en la emergencia** (140 intervenciones): Dirigido a proporcionar contención, apoyo, orientación psicológica y emocional en situaciones críticas experimentadas por equipos de trabajo. Esto incluye casos de sobrecarga psicológica laboral, accidentes de alta complejidad, acciones disruptivas, violencia en entornos laborales, etc. Además, está diseñado para abordar otras situaciones que puedan poner en riesgo el bienestar de las y los trabajadores, incluso si aún no han experimentado las situaciones mencionadas.

- **Programa de intervención preventiva de coaching para jefaturas** (61 intervenciones): actividades grupales, dirigido a los cargos de jefatura. Este programa brinda apoyo, orientación y propone estrategias para enfrentar situaciones críticas, de alto impacto emocional, experimentadas por sus equipos de trabajo o cualquier otra circunstancia que pueda afectar el rendimiento y bienestar de las personas bajo su cargo.
- **Programa de apoyo psicológico individual de emergencia** (473 intervenciones): consiste en actividades individuales orientadas a la exploración y análisis de situaciones que requieran contención, apoyo, orientación psicológica y emocional. Estas situaciones pueden haber surgido en entornos laborales o extralaborales, y afectan a equipos de trabajo o personas.

3.5.7. Asesoría a servicios públicos afiliados y adscritos en el Programa PMG-MEI

Durante 2025, el Instituto de Seguridad Laboral, a través de su Subdepartamento de Salud Mental, lideró la asistencia técnica especializada para la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales Laborales en los Servicios Públicos adheridos, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG/MEI) y conforme a los lineamientos de la Superintendencia de Seguridad Social.

Para ello, se implementó un modelo de coordinación nacional y acompañamiento técnico permanente, que permitió orientar, monitorear y apoyar a los servicios participantes en el cumplimiento de los requisitos establecidos para la gestión de riesgos psicosociales laborales.

Como resultado, el 100% de los Servicios Públicos acompañados por el ISL obtuvo resultado aprobado en el proceso PMG/MEI 2025, incluyendo a:

INSTITUCIONES	
1.	Fondo Nacional de Salud (FONASA)
2.	Dirección General de Crédito Prendario (DICREP)
3.	Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SERPAT)
4.	Instituto de Previsión Social (IPS)

5. Subsecretaría de Salud Pública
6. Subsecretaría de Redes Asistenciales
7. Subsecretaría del Trabajo (SUBTRAB)
8. Instituto de Seguridad Laboral (ISL)
9. Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
10. Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
11. Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)
12. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
13. Fiscalía Nacional Económica (FNE)
14. Instituto de Salud Pública (ISP)
15. Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales (SUBREI)
16. Subsecretaría de Previsión Social

Estos resultados permitieron fortalecer las capacidades institucionales para la gestión de los riesgos psicosociales laborales, consolidando al ISL como un referente técnico en la promoción de entornos laborales saludables y en el acompañamiento a los organismos públicos en materia de salud mental laboral.

3.5.8. Programa de gestión de riesgos psicosociales, acoso y violencia en el trabajo – MICROEMPRESAS

De acuerdo a la priorización de la Superintendencia de Seguridad Social en la Circular 3813, se focalizaron las asesorías en la implementación de la Ley Karin en microempresas (de 1 a 9 trabajadores/as).

Para ello, durante el 2024 se definió un programa para asesorar en la gestión de riesgos psicosociales, acoso y violencia en el trabajo, para microempresas. Este programa reportó 253 empresas ingresadas, de las cuales 147 completaron todas las etapas de la asesoría y generaron correctamente los documentos que establece la normativa, como son la actualización del Procedimiento de Investigación y Sanción junto con la elaboración del Protocolo de Prevención del Acoso y la Violencia en el trabajo.

3.5.9. Programas de Vigilancia Ocupacional

La vigilancia ocupacional es una herramienta preventiva fundamental de la Ley 16.744, orientada a proteger la salud de las y los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los riesgos presentes en los lugares de trabajo. A través de programas de vigilancia ambiental y de la salud, se monitorean las condiciones laborales y la exposición a agentes de riesgo, permitiendo detectar tempranamente posibles efectos en la salud y al mismo tiempo fortalecer las medidas preventivas.

En el marco del modelo preventivo del Instituto, la vigilancia se inicia cuando durante la asesoría inicial preventiva se identifica la presencia de agentes de riesgo que requieren seguimiento. En estos casos, las entidades empleadoras son derivadas a los programas de vigilancia correspondientes.

- **Vigilancia ambiental**

AGENTE DE RIESGO		2023			2024			2025		
		DERIVADO	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	DERIVADO	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	DERIVADO	REALIZADO	CUMPLIMIENTO
Ruido Ev. Cuantitativa		334	272	81%	387	338	87%	599	563	94%
TMERT (Difusión)		1350	1126	83%	2192	1815	83%	3146	3146	100%
Plaguicidas		80	71	89%	78	61	78%	75	75	100%
Citostáticos		2	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Otras Evaluaciones Ambientales		132	106	80%	143	116	81%	178	178	100%
Sílice (Cualitativas)	Empresas Antiguas	106	72	68%	227	153	67%	135	135	100%
	Empresas Nuevas	991	871	87%	1043	949	95%	425	409	96%

- **Vigilancia de salud**

AGENTE DE RIESGO	2023			2024			2025		
	DERIVADO	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	DERIVADO	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	DERIVADO	REALIZADO	CUMPLIMIENTO
Ruido Ev. Cuantitativa	685	497	72.6%	711	583	82%	545	331	60.7%
Plaguicidas	50	43	86%	159	121	76.1%	57	20	35.1%
Sílice	74	60	81.1%	73	71	97.3%	58	56	96.6%

- **Evaluaciones ocupacionales de salud**

Las evaluaciones ocupacionales de salud están destinadas a determinar si las condiciones de salud de las y los trabajadores son compatibles con la exposición a determinados riesgos o condiciones laborales específicas. Su objetivo es prevenir accidentes del trabajo y enfermedades profesionales mediante la identificación temprana de factores de susceptibilidad o limitaciones de salud.

Evaluaciones ocupacionales 2023	Evaluaciones ocupacionales 2024	Evaluaciones ocupacionales 2025
3959	3668	5034

Operativos de salud en terreno

Evaluaciones ocupacionales y de vigilancia en terreno 2023	Evaluaciones ocupacionales y de vigilancia en terreno 2024	Evaluaciones ocupacionales y de vigilancia en terreno 2025
4835	3297	2700

3.6. Atención de usuaria

3.6.1. Canales de atención

El Instituto de Seguridad Laboral cuenta actualmente con diferentes canales de atención, tanto presenciales como no presenciales, diseñados para atender, acoger, escuchar y responder de forma activa las distintas necesidades de nuestros usuarios y usuarias.

El total de atenciones del periodo muestra un crecimiento sostenido año tras año. Se registra un leve incremento del 5,77% entre 2022 y 2023, seguido de una fuerte aceleración del 22,50% en 2024 y un 18,42% en 2025. Al consolidar el periodo completo (2022-2025), el volumen total de atenciones experimentó un aumento del 53,43%.

Canal	2022	2023	2024	2025	Suma
Call Center	64.520	66.838	75.069	94.173	300.600
Correo Único Regional	41.740	31.988	30.561	28.936	133.225
Oficina Virtual	372	327	1.704	22.857	25.260
Presencial	41.046	56.185	78.708	78.597	254.536
Sucursal en Línea	7.896	7.587	11.430	12.245	39.158
Atenciones por otra vía	54	1.677	4.169	1.969	7.869
Total	155.628	164.602	201.641	238.777	760.648

Fuente: CRM

Nota: El aumento en los casos de la oficina virtual se debe a una integración entre MI ISL (oficina virtual) y el CRM-ZOHO, por lo que desde mediados/fines del 2025 (plan 2025 del PMG de Calidad) todas las solicitudes del canal crean un ticket de atención, lo que permite medirlo.

• **Datos por canales de atención**

CANALES ATENCIÓN	MESES/ AÑO 2025												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
CALL CENTER	7.495	6.167	7.446	7.063	6.902	7.396	8.149	7.330	7.622	10.164	9.103	9.336	94.173
CORREO ÚNICO REGIONAL	2.235	2.093	2.432	2.326	2.203	2.202	2.335	2.268	2.950	3.068	2.446	2.378	28.936
ATENCIÓN PRESENCIAL	6.776	5.755	6.688	6.504	6.200	6.163	7.181	6.742	5.986	7.512	6.147	6.277	77.931
SUCURSAL EN LÍNEA	937	958	1.218	996	635	736	1.220	1.175	933	1.312	1.174	951	12.245
OFICINA VIRTUAL	653	528	581	612	584	577	804	679	551	2.581	7.443	7.264	22.857
TOTAL	18.096	15.501	18.365	17.501	16.524	17.074	19.689	18.194	18.042	24.637	26.313	26.206	236.142

Las cifras del periodo reflejan una notable estacionalidad en los meses de cierre, así como un crecimiento acelerado en las opciones digitales durante el último trimestre del año.

• Distribución general por canales de atención

Durante el 2025, la preferencia y uso de los canales de atención se distribuyó de la siguiente manera:

- Call Center: 40%
- Presencial: 33%
- Correo Único Regional: 12%
- Mi ISL: 10%
- Sucursal en Línea: 5%

A partir de noviembre de 2025 se registró un aumento significativo en las atenciones totales gracias a la incorporación del canal Mi ISL. Con un promedio aproximado de 7.400 atenciones mensuales, esta plataforma se posicionó rápidamente como el segundo canal más relevante de la institución, siendo superado únicamente por el Call Center.

A nivel general, la distribución de las personas atendidas según su identidad de género fue equitativa:

GÉNERO	PORCENTAJE DE ATENCIONES
MASCULINO	51%
FEMENINO	48%
NO BINARIO	1%

• Apertura de canales según género

Al cruzar ambas variables, se observan preferencias marcadas en los dos canales principales, mientras que en el resto de los servicios digitales y presenciales la distribución se mantiene homogénea:

- Call Center: El 57% de las llamadas fueron realizadas por mujeres, frente a un 43% de hombres.
- Canal Presencial: El 60% de las atenciones presenciales correspondieron a hombres y el 40% a mujeres.
- Otros canales: En los canales restantes (Correo Único Regional, Mi ISL y Sucursal en Línea) no existen diferencias significativas en la distribución por género.

3.6.2. Participación Ciudadana

Dentro de la gestión institucional, el Instituto de Seguridad Laboral ha continuado fortaleciendo la participación ciudadana como un eje estratégico para promover el acceso a información relevante, fortalecer el vínculo con la ciudadanía y generar espacios de diálogo que contribuyan al mejoramiento continuo de las políticas, programas y servicios institucionales.

Durante el año 2025, el Instituto desarrolló mecanismos de participación ciudadana en todas las regiones del país, consolidando una estrategia de trabajo territorial orientada a acercar la Seguridad y Salud en el Trabajo a las y los trabajadores, empleadores, organizaciones sociales, estudiantes, servicios públicos y comunidad en general. Estas acciones fueron ejecutadas por las Direcciones Regionales con el acompañamiento técnico del Nivel Central, mediante la implementación de los mecanismos de participación ciudadana establecidos institucionalmente, tales como Acceso a la Información Relevante, Consultas Ciudadanas, Consejos de la Sociedad Civil y Cuenta Pública Participativa.

Estas iniciativas contribuyeron además al fortalecimiento de la transparencia institucional y la rendición de cuentas hacia la ciudadanía, promoviendo el acceso oportuno a información pública y favoreciendo el control social sobre la gestión institucional.

Con el propósito de robustecer el conocimiento de los derechos, cobertura y beneficios asociados al Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, así como promover una cultura preventiva en materia de seguridad y salud en el trabajo, el Instituto desarrolló durante 2025 más de 600 actividades de participación ciudadana a nivel nacional. Entre ellas se incluyeron charlas, capacitaciones, ferias de servicios, Gobiernos en Terreno, seminarios, mesas de trabajo, encuentros con organizaciones sociales y acciones de difusión. Estas actividades permitieron acercar la oferta programática institucional a miles de personas en todo el país, difundiendo información sobre prevención de riesgos laborales, la cobertura del Seguro de la Ley 16.744, la Ley 21.133 para trabajadoras y trabajadores independientes, la seguridad vial, el Seguro Escolar y otras materias vinculadas al quehacer institucional.

Durante el período, el Subdepartamento de Vinculación con el Medio y Participación Ciudadana impulsó además diversas iniciativas a nivel central, orientadas a fortalecer la

vinculación con actores sociales y el acceso a información relevante. Entre ellas destacan la realización del Simposio de Seguridad Vial, el Seminario de Seguro Escolar, el Seminario de Alimentación Laboral, la Escuela de Formación Sindical, la campaña informativa dirigida a trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales, el lanzamiento del Informe de Sinistros de Trayecto y Movilidad en la Región Metropolitana, la organización de Expo Ciclos y la coordinación y ejecución del Móvil de Difusión Institucional, herramienta que permitió ampliar la cobertura territorial de las acciones de promoción y difusión institucional.

Asimismo, durante 2025 se avanzó en el fortalecimiento de la accesibilidad de la información institucional mediante iniciativas orientadas a facilitar la comprensión de contenidos por parte de distintos grupos de interés, destacando la traducción de material informativo al idioma creole, contribuyendo a una comunicación más inclusiva y pertinente para comunidades migrantes.

En esta misma línea, entre mayo y octubre de 2025, el Subdepartamento de Vinculación con el Medio del Instituto de Seguridad Laboral, en conjunto con el Departamento de Derechos Fundamentales del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y el Servicio Nacional de Migraciones, desarrolló un ciclo de capacitaciones dirigidas a funcionarias y funcionarios de plataformas y canales de atención, profesionales de prevención de riesgos y equipos de gestión social. Estas instancias tuvieron como propósito fortalecer las competencias institucionales para la atención de personas migrantes, abordando las características de los principales movimientos migratorios presentes en el país, la realidad de la población migrante y el rol que cumple el Instituto en la promoción de sus derechos y el acceso a la protección social en materia de Seguridad y Salud.

3.6.3. Gestión Social

Durante el periodo 2025, el área de Gestión Social consolidó su rol fundamental en el acompañamiento y protección integral de las y los trabajadores protegidos, ejecutando un total de 14.083 acciones e intervenciones directas a nivel nacional.

Reporte 2025 Gestión Social

TIPO DE INTERVENCIÓN	CANTIDAD
Visitas Domiciliarias y acercamiento territorios	3.046
Visitas Hospitalarias prestadores médicos	216
Entrevistas sociales remotas	6.933
Entrevistas sociales presenciales	475
Evaluaciones sociales o sociosanitarias	682
Orientación social a personas con secuelas constituidas	417
Orientación social prestaciones médicas	581
Seguimiento social a personas en tratamiento médico	636
Gestión trámites por prestaciones médicas ley y extra-ley (RND)	617
Gestión trámites por derechos económicos	480
TOTAL DE INTERVENCIONES	14.083

Del total de personas visitadas y atendidas desde Gestión Social se identifica el universo por sexo:

F	M
25%	75%

Del total de intervenciones realizadas, el universo de personas se clasifica en el siguiente grupo etario:

GRUPO ETARIO	
20-39	39%
40-59	41%
60-79	19%
>80	1%

Del universo de personas acompañadas en sus atenciones sociales, se detalla por grupo socioeconómico:

Por tipo de ingreso:

Tipo de remuneración	
Ingreso fijo al grupo familiar	87%
Ingreso variable al grupo familiar	13%

Por caracterización socioeconómica según el Ministerio de Desarrollo Social y Familia:

CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA SEGÚN RSH	
Hogares pertenecientes al grupo de mayor vulnerabilidad social (menores ingresos RSH)	60%
Hogares pertenecientes al grupo de menor vulnerabilidad social (mayores ingresos RSH)	40%

Del universo de casos abordados a lo largo del territorio nacional, se identifican sectores y zonas geográficas caracterizadas por su difícil acceso y altos niveles de ruralidad.

En estos territorios, la búsqueda activa de personas, el trabajo de vinculación con la comunidad y la presencia institucional adhieren especial relevancia, al facilitar el acceso de la población a los beneficios y derechos asociados a la seguridad social.

MACROZONA	COMUNAS
Norte Grande	Huara, Taltal, Calama.
Norte Chico	Huasco, Illapel, Salamanca, Monte Patria, Combarbalá.
Zona Central	Lampa, Tiltil, Petorca.
Zona Centro-Sur	Florida, Alto Biobío, Santa Bárbara, Lebu
Zona Sur	Angol, Contulmo, Galvarino, Loncoche, Toltén, Futrono, Lanco, Cunco, Curarrehue, Panguipulli.
Los Lagos / Chiloé	Dalcahue, Curaco de Vélez, Quellón, Quemchi, Queilén.
Zona Austral	Aysén, Coyhaique, Río Ibáñez, Punta Arenas.

Del total de trámites ingresados sobre cobertura médica, se identificaron las regiones con mayor volumen de solicitudes y aquellas que representan una oportunidad de mejora en la atención a las personas usuarias:

SOLICITUDES REEDUCACIÓN PROFESIONAL	
Maule	21%
Metropolitana	21%
Valparaíso	17%
Biobío	14%

SOLICITUDES ADECUACIÓN DOMICILIARIA	
Araucanía	39%
Valparaíso	22%

SOLICITUDES INFORME BIOMÉDICO FUNCIONAL (RND)	
Metropolitana	35%
Valparaíso	20%
Maule	11%
Araucanía	7%

Del total de gestiones ingresadas por derechos económicos para la concesión de beneficios, estas se clasifican según su tipo de la siguiente manera:

TIPO DE BENEFICIO	
Indemnización	40%
Pensión Gran Invalidez	3%
Pensión Invalidez Parcial	37%
Pensión Invalidez Total	10%
Pensión de Supervivencia	10%

La distribución por sexo de la población atendida y beneficiaria se presenta a continuación:

F	M
23%	77%

Del total de personas en atención social, se gestionaron poderes simples de cobro con el propósito de facilitar, de manera transitoria, el acceso a la cobertura económica y sus grupos familiares. En este contexto, se presentan las regiones que registran la mayor cobertura en este tipo de tramitación:

GESTIÓN PERSONAS IMPEDIDAS DE COBRAR DERECHOS ECONÓMICOS	
Metropolitana	41%
Biobío	8%
Antofagasta	7%
Valparaíso	6%
Maule	6%
Los Lagos	6%

3.6.4. OIRS – SUSESO

Uno de los hitos del periodo para el Subdepartamento de Calidad de Servicios y Prestaciones, anteriormente denominado Subdepartamento de Transparencia y Calidad de Servicios, lo constituyó la conclusión exitosa de la Auditoría Externa de Certificación ISO 9001:2015, logrando la aprobación de esta norma internacional con un resultado de plena conformidad y sin observaciones. Esta certificación no sólo asegura la conformidad del proceso liderado por la Sección frente a las exigencias normativas internacionales, sino que también robustece el compromiso del subdepartamento hacia la mejora continua en los servicios entregados a las y los trabajadores protegidos.

Durante el año 2025, la gestión estuvo enfocada en un profundo rediseño de los flujos de atención orientados a garantizar la oportunidad, la trazabilidad y la seguridad de la información de cara a la ciudadanía.

Evolución de la Gestión de Ley de Transparencia y Solicitud de Antecedentes OIRS Traspaso de funciones (Hito 2025):

- **Hallazgo técnico y evolución de funciones:** Durante el primer semestre del año 2025, la Sección inició un riguroso análisis de la tipología de ingresos bajo la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública (Ley de Transparencia), identificando que el 57,3%, correspondiente a 322 solicitudes no corresponden a peticiones ciudadanas de información pública general, sino a nuestros propios usuarios y usuarias que buscaban obtener copias de sus antecedentes médicos, clínicos y de calificación de origen laboral. A partir de este importante hallazgo técnico y con el propósito de optimizar institucionalmente la respuesta a esta necesidad, en agosto de 2025 se asumió el traspaso formal de funciones para centralizar la tramitación de estos requerimientos de manera especializada, sentando las bases para una atención más ágil y directa para la ciudadanía.
- **Creación del flujo de solicitud de antecedentes (OIRS):** A partir de este diagnóstico, y con el fin de optimizar los canales institucionales, se diseñó e implementó el trámite específico de "Solicitud de Antecedentes" bajo la plataforma

OIRS, permitiendo canalizar y resolver estos requerimientos de manera directa, diferenciada y adecuada a las necesidades del asegurado.

- **Impacto operativo y reducción de tiempos:** Este nuevo procedimiento permitió separar con éxito las peticiones de copias de expedientes clínicos de la plataforma de Ley de Transparencia, disminuyendo sustancialmente los tiempos de espera del usuario. Durante el año 2025, esta reestructura de flujos permitió operar con un tiempo promedio de respuesta de solo 3 días hábiles, entregando una celeridad muy superior a los plazos legales y transformando la entrega de antecedentes en un proceso oportuno, eficiente y seguro para el trabajador.

Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) 2025:

- El canal OIRS se consolidó durante el periodo 2025 como un sistema robusto de mejora operativa y control de calidad de los procedimientos del Instituto. A través de la captura de datos estratégicos en el sistema, se logró establecer con precisión la frecuencia, clasificación y perfil de quienes interactúan con la plataforma.
- **Frecuencia y carga de reclamaciones:** Durante el año 2025, el Instituto gestionó un total nacional de 1.314 reclamos. El análisis territorial reveló una concentración de la demanda liderada por la Región Metropolitana con un 31,7%, seguida por la Región del Biobío, la Región de Valparaíso y la Región de La Araucanía, aglutinando en conjunto el 65,5% de toda la carga de presentaciones ingresadas a nivel país.
- **Establecimiento de clasificación temática:** La intervención de campos específicos en el aplicativo institucional permitió estructurar una clasificación fidedigna de los "Motivos de Reclamo" para orientar la toma de decisiones institucionales. Bajo este ordenamiento, se detectó que el 71,2% de los reclamos se concentraron en 5 categorías principales, destacando la gestión de la red externa con la clasificación "Prestador Médico: Traslados" (18,8%) y "Prestador Médico: Atenciones Deficientes" (18,2%). Respecto de la gestión directa del ISL, la clasificación más frecuente se asoció a "Prestaciones Médicas: Atención Deficiente ISL" (6,1%) y "Demora en el Pago de Subsidios" (4,0%).

- **Centralización del análisis y trazabilidad:** La optimización de la estructura de análisis permitió canalizar la dispersión de reclamaciones que anteriormente se fragmentaban por otras vías, logrando unificar con rigurosidad los criterios técnicos de clasificación temática y los plazos legales establecidos a nivel nacional. El proceso no solo aseguró la trazabilidad completa y fidedigna tanto del requerimiento como del ciudadano en el sistema, sino que además permitió alcanzar un tiempo promedio de respuesta nacional de 11,4 días hábiles durante el periodo.
- **Caracterización del perfil usuario reclamante:** El análisis sociodemográfico detallado de la plataforma configuró un perfil ciudadano con características muy definidas, comenzando por una marcada tendencia a la paridad de género a nivel nacional, donde el 51,3% corresponden a mujeres y el 48,7% a hombres. Asimismo, el comportamiento generacional se concentra predominantemente en la población adulta activa, siendo el segmento entre 35 y 44 años el más representativo, seguido por el tramo de 45 a 54 años, los cuales aglutinan en conjunto el 57% de la reclamación total y definen un perfil con alta capacidad de autogestión digital. Finalmente, se evidencia un alto estándar de instrucción formal, dado que el 63,5% de los reclamantes cuenta con estudios superiores (técnicos o universitarios completos), destacando 321 casos con Educación Universitaria Completa y 81 con Postgrado, lo que valida la alta exigencia ciudadana y la pertinencia técnica aplicada por los profesionales del área de la salud de la sección.

Control Normativo Externo – Plataforma PAE SUSESO 2025

Respecto a las reclamaciones y resoluciones derivadas por la Superintendencia de Seguridad Social en el marco de las obligaciones de la Ley 16.744, la unidad desplegó una alta capacidad técnica y operativa institucional.

- **Predominancia de casos médicos:** La gestión de 2025 confirmó la alta especificidad y complejidad del área, donde el 86,4% de los casos analizados corresponden a la tipología médica (calificación de accidentes de trabajo, trayecto, enfermedades profesionales de salud mental y musculoesqueléticas).

- **Consistencia técnica y tasa de ratificación:** Los criterios de calidad aplicados por el equipo de analistas demostraron una sólida consistencia clínica y jurídica, garantizando certeza institucional. En el consolidado de la gestión, la SUSESO ratificó las decisiones del ISL en un 73,1% de los casos médicos generales, alcanzando un sobresaliente 86,3% de ratificación en aquellas respuestas elaboradas directamente como resoluciones administrativas por esta sección, lo que demuestra el rigor técnico de las defensas institucionales.
- **Caracterización y perfil del reclamante SUSESO:** A través del análisis de datos de reclamaciones, se determinó que la participación ante el Organismo Fiscalizador es en su mayoría de mujeres, representando el 61,8% del total de las reclamaciones. El perfil del reclamante promedio se caracteriza por tener 44 años y desempeñarse como trabajador dependiente (84,6%). Territorialmente, la Región Metropolitana concentra el 33,4% de las presentaciones, liderada por la comuna de Santiago Centro, mientras que a nivel corporativo se identifica que un 37,3% de los casos corresponden a funcionarios del sector público, concentrándose de manera crítica en el personal clínico-asistencial del sector salud pública (hospitales y clínicas públicas), posicionando a la ocupación de Técnico en Enfermería de Nivel Superior (TENS) como la primera mayoría a nivel nacional.
- **Fortalecimiento sostenido de la gestión:** Con el fin de asegurar los estándares de continuidad del servicio y absorber de manera óptima los más de 6.800 trámites anuales proyectados, el Instituto ha priorizado el robustecimiento estratégico de sus equipos de analistas de salud a nivel central. Esta planificación permite mitigar de manera preventiva los tiempos de espera en la asignación inicial de los casos y elevar la oportunidad de respuesta hacia la ciudadanía.
- **Plan de Trabajo de Mitigación y Excelencia Operativa (Hito Q4 2025):** En línea con el compromiso de mejora continua impulsado por la certificación ISO 9001:2015, la Sección de Calidad de Servicios y Prestaciones diseñó e implementó un exitoso Plan de Trabajo de Contingencia ejecutado entre el 6 de octubre y el 1 de diciembre de 2025. Este plan tuvo por objetivo prioritario agilizar de manera drástica el stock acumulado de 245 reclamaciones en la plataforma del Procedimiento Administrativo Electrónico de la SUSESO. Esta estrategia de

intervención demostró una capacidad de resolución y eficiencia operacional: a pesar de registrarse un alto flujo de ingresos con 424 nuevos casos durante el periodo, el equipo logró procesar y cerrar un total de 551 reclamos. Lo anterior significó resolver 127 casos adicionales por sobre la carga normal de ingresos, alcanzando un 100% de cumplimiento en el objetivo de recuperación al dejar la bandeja de gestión completamente al día, asegurando un servicio oportuno para las y los trabajadores del país.

3.6.5. Fidelización de usuarios

Desde febrero de 2025, el Instituto de Seguridad Laboral inició la instalación de una línea especializada de Fidelización de Usuarios, dependiente del Departamento de Clientes y Entorno, orientada a fortalecer el relacionamiento institucional con entidades empleadoras de relevancia para el Servicio, con especial foco en el segmento servicios públicos, empleadores con presencia nacional o regional significativa y organizaciones cuya gestión requiere una coordinación sostenida entre áreas técnicas, operativas y territoriales del Instituto.

Esta línea de trabajo surge como respuesta a la necesidad de contar con un modelo más articulado de atención a entidades empleadoras, capaz de complementar los canales tradicionales con una gestión especializada, trazable y orientada a la continuidad del vínculo institucional. En este marco, se consolidó el canal, vía correo electrónico, "Contacto Empleador" como una forma de respuesta única para empleadores, con un estándar de gestión máxima de 48 horas, destinado a ordenar requerimientos, canalizar consultas, coordinar respuestas internas y entregar orientación oportuna sobre materias asociadas al Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

El desarrollo de Contacto Empleador ha permitido avanzar desde una lógica de respuesta fragmentada hacia un esquema de gestión institucional integrada, en el cual las consultas y necesidades de las entidades empleadoras pueden ser derivadas, monitoreadas y respondidas con mayor trazabilidad. Esto resulta especialmente relevante cuando los requerimientos involucran materias de salud, prevención, licencias médicas, reintegro laboral, cobertura económica, accidentes del trabajo, enfermedades profesionales o

coordinación con prestadores médicos, ya que permite disminuir la dispersión de información y fortalecer la experiencia de atención del empleador. A junio del presente año, en el marco de la gestión de requerimientos de las entidades empleadoras segmentadas, se han subsanado 436 tickets mediante la plataforma institucional Customer Relationship Management (CRM-ZOHO).

Durante este periodo, el Subproceso de Fidelización ha desarrollado una cartera diversa de acciones, entre las que se incluyen reuniones periódicas con entes claves de las entidades empleadoras segmentadas, levantamiento y seguimiento de casos, coordinación de hitos institucionales, webinars de difusión del Seguro de la Ley 16.744, actividades de salud mental, ergonomía, Ley Karin, buen trato, inclusión laboral, entrega de insumos preventivos y acompañamiento frente a incidencias operativas. La bitácora del subproceso da cuenta de 63 registros de gestión entre abril de 2025 y junio de 2026, incluyendo acciones de relacionamiento junto a los respaldos de gestión relevante.

Estas acciones han permitido instalar una metodología de trabajo basada en la coordinación anticipada, el registro de compromisos, la generación de verificadores y el seguimiento de alertas. En términos operativos, el trabajo de fidelización no se limita a responder requerimientos puntuales, sino que busca identificar brechas recurrentes, ordenar la relación con los empleadores, levantar riesgos de continuidad o satisfacción, y activar respuestas internas antes de que los problemas escalen a reclamos, descoordinaciones territoriales o deterioro del vínculo institucional.

Un avance especialmente relevante ha sido la incorporación y acompañamiento de servicios públicos con alcance nacional. En esta línea destaca el trabajo con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, entidad con la cual se han desarrollado reuniones trimestrales, actividades institucionales, hitos ergonómicos de alcance nacional, jornadas asociadas a salud mental y buen trato, además de entrega de insumos complementarios para fortalecer la gestión preventiva. Este trabajo ha permitido consolidar un vínculo técnico e institucional que favorece la coordinación entre el nivel central, las contrapartes de la entidad empleadora y las áreas internas del ISL.

Asimismo, durante este periodo se avanzó en la llegada y articulación con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), incorporando reuniones de revisión técnica, acompañamiento en procesos asociados a licencias médicas, reuniones trimestrales, hitos

ergonómicos de despliegue nacional y gestiones de actualización de referentes. La incorporación de SENCE representa un avance relevante en la estrategia de relacionamiento con servicios públicos, dado que permite instalar una lógica de gestión preventiva y de atención especializada con una institución de alta presencia territorial y relevancia en políticas públicas vinculadas al trabajo y la capacitación.

Junto con las acciones de relacionamiento, el Subproceso de Fidelización ha desarrollado instrumentos de diagnóstico y medición que permiten orientar la toma de decisiones. En particular, se han aplicado encuestas a personas claves de servicios públicos definidos dentro de la estrategia de fidelización, cuyos resultados han sido complementados con insumos institucionales como estudios de satisfacción usuaria, reportes de experiencia y análisis de reclamos. Estos antecedentes han permitido identificar que, si bien existe una base relacional positiva con las entidades empleadoras, persisten brechas vinculadas a oportunidad de respuesta, claridad de información, seguimiento de casos y coordinación entre áreas.

El desafío siguiente será consolidar este modelo, robustecer sus indicadores de gestión, ampliar la cobertura de empleadores estratégicos y profundizar la articulación con las Direcciones Regionales, de modo que la respuesta especializada se traduzca en una experiencia más oportuna, coherente y sostenible para las entidades empleadoras adheridas.

3.6.6. Habilitación y mejoras sucursales ISL

Durante el periodo 2025, se ejecutó un plan integral de mejoras en la infraestructura de la red de sucursales a nivel nacional. Esta estrategia estuvo orientada a la habilitación de nuevos espacios que optimizan la experiencia de atención de las y los usuarios, consolidando al mismo tiempo entornos laborales óptimos que favorecen el desarrollo de las funciones de nuestro personal.

Para el cumplimiento de estos objetivos, se gestionó una inversión total de \$236.974.346, distribuida en las siguientes intervenciones clave a nivel país:

- **Nuevas Oficinas Nivel Central (\$176.765.586):** Financiamiento destinado a la habilitación y acondicionamiento de nuevas dependencias en régimen de arriendo,

diseñadas específicamente para el despliegue operativo de los funcionarios de la administración central del ISL.

- **Dirección Nacional (\$42.693.746):** Adquisición e implementación de sillas de escritorio ergonómicas para las y los funcionarios de la institución a nivel país, promoviendo estándares óptimos de salud ocupacional.
- **Dirección Regional de Antofagasta (\$6.972.414):** Compra e instalación de mobiliario complementario para renovar y potenciar la capacidad operativa de la sucursal regional.
- **Dirección Regional Metropolitana / Sucursal General Mackenna (\$5.423.922):** Culminación de las obras de habilitación de los nuevos espacios de atención al público, incluyendo el equipamiento integral de mobiliario para el personal asignado a dicha sucursal.
- **Dirección Regional de Valparaíso / Sucursal San Felipe (\$5.118.678):** Ejecución de obras de infraestructura y adecuación técnica requeridas para la apertura y puesta en marcha de un nuevo espacio de atención.

4. Ejecución presupuestaria

Durante el ejercicio fiscal 2025, el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) administró sus recursos financieros bajo estrictos criterios de responsabilidad fiscal, transparencia y eficiencia en la asignación presupuestaria orientada al cumplimiento de su mandato legal como administrador del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744). Al cierre del período, la gestión financiera institucional alcanzó un nivel de ejecución presupuestaria de un 99,08% en el ámbito de los ingresos percibidos y del 92,52% en la materialización de los gastos operativos, asistenciales y de inversión necesarios para resguardar la cobertura integral de las y los trabajadores protegidos a lo largo del país.

4.1. Ejecución de ingresos

Para el año 2025, el presupuesto inicial de la Institución fue de M\$ 308.659.197, el que fue siendo ajustado durante el año, terminando en un presupuesto vigente de \$M 333.255.850, registrando una ejecución acumulada efectiva de \$M 330.175.049 lo que representó un 99,08% de cumplimiento general de los ingresos presupuestados.

A continuación, se presenta el detalle de la ejecución institucional de ingresos:

Cuadro 1: Ejecución de Ingresos 2025 (Moneda Nacional – Miles de Pesos – Montos Devengados)

SUBT.	ÍTEM	ASIG.	CLASIFICACIÓN ECONÓMICA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN ACUMULADA AL CUARTO TRIMESTRE	% EJECUCIÓN
-	-	-	INGRESOS	308.659.197	333.255.850	330.175.049	99,08%
04	-	-	IMPOSICIONES PREVISIONALES	183.586.043	183.586.043	180.318.510	98,22%
-	01	-	Aportes del Empleador	137.928.950	137.928.950	133.063.838	96,47%
-	02	-	Aportes del Trabajador	45.657.093	45.657.093	47.254.672	103,50%

SUBT.	ÍTEM	ASIG.	CLASIFICACIÓN ECONÓMICA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN ACUMULADA AL CUARTO TRIMESTRE	% EJECUCIÓN
05	-	-	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	464.194	464.194	734.125	158,15%
-	01	-	Del Sector Privado	183.670	183.670	150.887	82,15%
-	-	002	Fondo Ley 21.063	183.670	183.670	150.887	82,15%
-	02	-	Del Gobierno Central	280.524	280.524	583.238	207,91%
-	-	004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	280.514	280.514	220.841	78,73%
-	-	201	Recuperación de Licencias Médicas - FONASA	10	10	362.397	
06	-	-	RENTAS DE LA PROPIEDAD	8.348.459	8.348.459	6.543.988	78,39%
-	03	-	Intereses	8.348.459	8.348.459	6.543.988	78,39%
08	-	-	OTROS INGRESOS CORRIENTES	9.511.174	9.535.491	13.018.224	136,52%
-	01	-	Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	239.359	239.359	508.169	212,30%
-	02	-	Multas y Sanciones Pecuniarias	6.623.248	6.623.248	4.298.485	64,90%
-	99	-	Otros	2.648.567	2.672.884	8.211.570	307,22%

SUBT.	ÍTEM	ASIG.	CLASIFICACIÓN ECONÓMICA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN ACUMULADA AL CUARTO TRIMESTRE	% EJECUCIÓN
11	-	-	VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	106.749.307	111.907.162	111.901.163	99,99%
-	01	-	Venta o Rescate de Títulos y Valores	106.749.307	111.907.162	111.901.163	99,99%
12	-	-	RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	10	17.108.798	17.659.039	103,22%
-	10	-	Ingresos por Percibir	10	17.108.798	17.659.039	103,22%
15	-	-	SALDO INICIAL DE CAJA	10	2.305.703	0	0,00%

El principal soporte financiero del Instituto provino del Subtítulo 04 Imposiciones Previsionales, el cual concentró una recaudación efectiva de \$M 180.318.510 representado un 98,22% de cumplimiento, teniendo como justificación de desviación el hecho de que número de adheridos proyectado, fue un 2,38% mayor al número real, lo que provocó que los ingresos fuesen 1,8% menores a lo presupuestado.

En cuanto al Subtítulo 06 Rentas de la Propiedad refleja intereses percibidos por instrumentos de inversión que realiza el Instituto, el cual se ve afectado por el mercado bursátil, donde en 2025 la tasa de interés ofrecida por las entidades bancarias bajo a un promedio de 4%. Por su parte, el Subtítulo 08 de Otros Ingresos Corrientes sobrepasó lo presupuestado alcanzando un 136,52% de ejecución producto de otros ingresos corrientes que son contabilizados a causas de gestiones realizadas por el instituto por cobros y reintegros

4.2. Ejecución de gastos

En cuanto a la gestión del gasto, el presupuesto vigente del Instituto de Seguridad Laboral correspondió a M\$ 333.255.850, registrando un monto devengado por M\$ 308.343.378, lo que equivale a un nivel de ejecución presupuestaria global del 92,52%.

A continuación, se presenta el detalle de la ejecución institucional de gastos:

Cuadro 2: Ejecución de gastos 2025 (Moneda Nacional – Miles de Pesos – Montos Devengados)

SUBT.	ÍTEM	ASIG.	CLASIFICACIÓN ECONÓMICA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN ACUMULADA AL CUARTO TRIMESTRE	% EJECUCIÓN
-	-	-	GASTOS	308.659.197	333.255.850	308.343.378	92,52%
21	-	-	GASTOS EN PERSONAL	23.941.821	24.546.909	24.412.704	99,45%
22	-	-	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	19.652.577	18.073.535	16.934.625	93,70%
23	-	-	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	139.391.364	143.788.294	135.997.993	94,58%
-	01	-	Prestaciones Previsionales	138.852.677	143.109.054	135.395.913	94,61%
-	-	001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	26.275.846	26.825.507	27.220.655	101,47%
-	-	004	Desahucios e Indemnizaciones	1.496.796	2.296.796	2.141.693	93,25%
-	-	006	Asignación por Muerte	13.057	13.057	4.458	34,14%

SUBT.	ÍTEM	ASIG.	CLASIFICACIÓN ECONÓMICA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN ACUMULADA AL CUARTO TRIMESTRE	% EJECUCIÓN
-	-	008	Devolución de Imposiciones	1.862.377	1.469.093	1.270.160	86,46%
-	-	009	Bonificaciones de Salud	76.390.006	80.990.006	75.505.099	93,23%
-	-	012	Subsidios por Accidentes del Trabajo	32.814.595	31.514.595	29.253.848	92,83%
-	02	-	Prestaciones de Asistencia Social	538.667	538.667	461.507	85,68%
-	-	001	Asignación Familiar	280.514	280.514	238.021	84,85%
-	-	002	Pensiones Asistenciales	258.153	258.153	223.486	86,57%
-	03	-	Prestaciones Sociales del Empleador	20	140.573	140.573	100,00%
-	-	001	Indemnización de Cargo Fiscal	10	93.512	93.502	99,99%
-	-	003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley 19.882	10	47.061	47.071	100,02%
24	-	-	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7.169.409	7.169.409	6.656.368	92,84%
-	01	-	Al Sector Privado	1.048.055	1.048.055	1.034.773	98,73%
-	-	001	Concurrencias	1.048.055	1.048.055	1.034.773	98,73%

SUBT.	ÍTEM	ASIG.	CLASIFICACIÓN ECONÓMICA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN ACUMULADA AL CUARTO TRIMESTRE	% EJECUCIÓN
-	02	-	Al Gobierno Central	6.121.354	6.121.354	5.621.595	91,84%
-	-	001	Subsecretaría de Salud Pública	6.121.354	6.121.354	5.621.595	91,84%
25	-	-	INTEGROS AL FISCO	239.370	239.370	0	0,00%
-	99	-	Otros Integros al Fisco	239.370	239.370	0	0,00%
26	-	-	OTROS GASTOS CORRIENTES	-	67.461	67.461	100,00%
-	02	-	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	-	67.461	67.461	100,00%
29	-	-	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.684.715	1.438.479	1.156.393	80,39%
-	04	-	Mobiliario y Otros	194.784	185.045	37.210	20,11%
-	05	-	Máquinas y Equipos	73.670	47.986	36.515	76,10%
-	06	-	Equipos Informáticos	20.840	19.798	10.062	50,82%
-	07	-	Programas Informáticos	1.395.421	1.185.650	1.072.606	90,47%
30	-	-	ADQUISICIÓN DE	116.579.921	135.399.134	120.585.388	89,06%

SUBT.	ÍTEM	ASIG.	CLASIFICACIÓN ECONÓMICA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN ACUMULADA AL CUARTO TRIMESTRE	% EJECUCIÓN
			ACTIVOS FINANCIERO S				
-	01	-	Compra de Títulos y Valores	116.579.921	135.399.134	120.585.388	89,06%
34	-	-	SERVICIO DE LA DEUDA	10	2.533.249	2.532.446	99,97%
-	07	-	Deuda Flotante	10	2.533.249	2.532.446	99,97%
35	-	-	SALDO FINAL DE CAJA	10	10	0	0,00%

La estructura del gasto institucional reflejó el compromiso con el cumplimiento de las obligaciones operativas y de seguridad social. En primer lugar, el Subtítulo 21 de Gastos en Personal, alcanzó una ejecución del 99,45%. En el ámbito asistencial y previsional, el Subtítulo 23 de Prestaciones de Seguridad Social se ejecutó un monto de M\$ 135.997.993, logrando un 94,58% de ejecución orientado tanto a la Cobertura Económica como a la Cobertura Médica. Asimismo, el Subtítulo 34 Servicio de la Deuda, alcanzó una ejecución casi total del 99,97% por un monto de M\$ 2.532.446.

En cuanto al Subtítulo 22 y 29 la ejecución se vio afectada principalmente por la entrada en vigor de la nueva Ley de Compras, lo que provocó que los procesos de adquisición tuviesen un mayor tiempo en su gestión, retrasando así la entrada en vigencia de las contrataciones.

5. Avances en materia de seguridad y orden público

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL) es un organismo público de seguridad social dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, cuyo mandato legal exclusivo se circunscribe a la administración del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744. Por su naturaleza institucional y ámbito de competencias, el Servicio no ejecuta políticas, planes ni acciones directas en materia de seguridad y orden público, materias de resorte de los organismos especializados de la Administración del Estado.

6. Medidas de crecimiento económico y el bienestar de las personas

De conformidad con su objeto legal, el quehacer institucional del Instituto de Seguridad Laboral se focaliza estrictamente en la prevención de riesgos laborales y en el otorgamiento de prestaciones preventivas, médicas y económicas a las y los trabajadores protegidos y entidades empleadoras adheridas bajo la Ley 16.744. En consecuencia, el Servicio no desarrolla de manera directa medidas macroeconómicas de crecimiento general; sin embargo, su gestión incide indirectamente en el bienestar social al resguardar la protección social y la sostenibilidad laboral de más de 1,4 millones de trabajadores en todo el país.

7. Acciones de reconstrucción

El Instituto de Seguridad Laboral no posee competencias directas ni ejecuta programas de reconstrucción en territorios afectados por emergencias o catástrofes nacionales, labor asignada orgánicamente a los ministerios y servicios con atribuciones de infraestructura, vivienda, obras públicas y gestión de desastres. No obstante, lo anterior, ante emergencias que involucren a entidades empleadoras o trabajadoras adheridas, el ISL despliega sus capacidades operativas y de gestión social para asegurar la continuidad de la atención y la cobertura del Seguro de la Ley 16.744 en las zonas afectadas.

8. Mecanismos de participación ciudadana

8.1. Consejos de la Sociedad Civil (COSOC)

Un aspecto especialmente relevante fue el fortalecimiento de los Consejos de la Sociedad Civil, consolidándolos como espacios permanentes de diálogo, colaboración y participación entre la ciudadanía organizada y el Instituto.

Se continuó ampliando la cobertura territorial de los mecanismos participativos mediante la conformación de nuevos COSOC regionales, fortaleciendo la presencia institucional y el trabajo colaborativo con organizaciones sociales en los distintos territorios. Actualmente, el ISL cuenta con 12 Consejos de la Sociedad Civil: uno de alcance nacional y 11 regionales, correspondientes a Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.

Los COSOC del Instituto reúnen alrededor de 180 organizaciones sociales sin fines de lucro de diversa naturaleza, incluyendo sindicatos, asociaciones gremiales, organizaciones territoriales, agrupaciones comunitarias, organizaciones de personas mayores y representantes de diversos sectores productivos y sociales. Esta diversidad permite incorporar distintas experiencias y perspectivas, enriqueciendo la gestión institucional desde un enfoque participativo, inclusivo y territorial.

Durante el primer semestre, se elaboró e implementó el Programa de Trabajo COSOC ISL 2025, instrumento que incorporó las temáticas priorizadas por la Dirección Nacional y estableció lineamientos comunes para el trabajo de los consejos regionales. Posteriormente, dicho programa fue socializado con las Direcciones Regionales con COSOC vigentes, promoviendo una implementación coordinada y fortaleciendo la participación de las organizaciones sociales vinculadas a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el transcurso del año anterior se desarrollaron sesiones ordinarias y extraordinarias en los COSOC regionales y nacional, abordando materias relacionadas con la prevención de riesgos laborales y la promoción de entornos laborales seguros y saludables, la Ley 16.744, la Ley Karin, el Decreto Supremo 44, el Seguro Escolar. Asimismo, los consejos participan activamente en el proceso de Cuentas Públicas Participativas, formulando observaciones y

aportes al borrador institucional, potenciando la incidencia ciudadana en la gestión del Servicio.

En materia de fortalecimiento organizacional, se promovieron diversas instancias de capacitación para consejeros y consejeras, incluyendo actividades relacionadas con prevención de riesgos, primeros auxilios, formación sindical, normativas laborales y el uso de la plataforma Campus Prevención. Junto con ello, se desarrolló un estudio de caracterización de las organizaciones que integran los COSOC, iniciativa que permitirá fortalecer la representatividad de estos espacios y orientar futuras acciones de participación ciudadana.

Como parte de este proceso, se constituyó además el Comité Interconsejos de la Sociedad Civil del ISL, instancia integrada por representantes de los distintos consejos regionales y del COSOC Nacional, cuyo objetivo es fortalecer la coordinación interregional, promover el intercambio de experiencias y contribuir al desarrollo de propuestas conjuntas en materias vinculadas a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

A través de estas acciones, el Instituto reafirma su compromiso con una participación ciudadana efectiva, descentralizada e incidente, fortaleciendo los espacios de colaboración con la sociedad civil y promoviendo una gestión pública más cercana, transparente y alineada con las necesidades de las y los trabajadores, entidades empleadoras y comunidades a lo largo del país.

8.2. Resultados Consulta PreCuenta Participativa

En el marco del proceso participativo de la Cuenta Pública 2026, el Instituto de Seguridad Laboral implementó una instancia previa de consulta desarrollada durante la sesión extraordinaria del COSOC Nacional realizada el 06 de julio de 2026. Para recoger las opiniones de las personas participantes respecto del Informe Preliminar y las prioridades institucionales, se aplicaron tres consultas a través de la plataforma digital Mentimeter:

- **Aspectos relevantes del Informe Preliminar:** Con una participación de 49 de 56 asistentes, los resultados relevaron principalmente materias asociadas a las prestaciones médicas, la prevención, la modernización institucional, la seguridad

laboral, la cobertura de salud mental, el presupuesto, el Seguro Escolar y las capacitaciones, destacando también la difusión territorial, los tiempos de atención, la gestión social y la cobertura económica.

- **Información para incorporar o fortalecer:** En esta consulta, en la que participaron 45 de 56 asistentes, las principales menciones ciudadanas se concentraron en los requerimientos sobre usuarios (8), datos regionales y su desagregación (6), descentralización (4), el uso de la plataforma Mi ISL y la oficina virtual (3 menciones cada una), además de la prevención y la Ley SANNA (3 menciones cada una).
- **Propuestas para el próximo período:** Con 45 respuestas de 56 participantes, las principales propuestas orientadas a enriquecer la planificación y gestión institucional destacaron en los ámbitos de modernización (8 menciones) y seguridad vial (6 menciones), seguidas por capacitación, difusión y recaudación (3 menciones cada una).

Estos resultados permitieron identificar los principales intereses y requerimientos ciudadanos, los cuales fueron considerados como insumos orientados a fortalecer la gestión y la vinculación territorial del Servicio.

8.3 Resultados Consulta Cuenta Participativa

Durante la realización de la Cuenta Pública Participativa del Instituto de Seguridad Laboral efectuada el 28 de julio de 2026, se habilitaron mecanismos digitales de participación mediante la plataforma Mentimeter con el propósito de evaluar la gestión y recoger prioridades e iniciativas de la ciudadanía. La participación y los principales resultados obtenidos fueron los siguientes:

- **Evaluación de la gestión presentada:** De un total de 117 asistentes, 97 participaron en esta consulta, registrándose una valoración predominantemente positiva de la gestión institucional con un **86% de evaluaciones favorables** concentradas en las categorías "Muy Bien" (42%) y "Bien" (44%). Un 11% evaluó la gestión como regular, mientras que las categorías deficiente y muy deficiente representaron conjuntamente un 2%.

- **Principal prioridad institucional para 2026–2027:** De 117 participantes, 99 respondieron a esta consulta, posicionando la **prevención de accidentes y enfermedades laborales** como la principal prioridad con un **44%** de las preferencias. Le siguieron en importancia las prestaciones médicas y económicas con un 23%, la atención y orientación a personas usuarias con un 17%, la difusión de los derechos y del Seguro de la Ley 16.744 con un 13%, y una mayor participación ciudadana con un 2%.
- **Iniciativas para fortalecer la Seguridad y Salud en el Trabajo:** En esta consulta abierta, 103 de 117 participantes registraron un total de 191 menciones orientadas a robustecer el quehacer institucional. Los conceptos con mayor frecuencia de menciones fueron **prevención** (12), **capacitación** (9), **difusión** (9) y **educación** (9). Asimismo, se relevaron iniciativas complementarias vinculadas a la innovación, el acompañamiento a las personas, el autocuidado, la responsabilidad, la salud mental, la tecnología, la digitalización y la presencia institucional en terreno.

Los antecedentes recogidos a través de estos mecanismos participativos reflejan una valoración favorable de la cuenta institucional y entregan orientaciones concretas para el fortalecimiento de la prevención y de las prestaciones del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

9. DESAFÍOS INSTITUCIONALES

9.1. Pilares Estratégicos 2026-2031

El horizonte institucional para el período 2026-2031 exige proyectar al Instituto de Seguridad Laboral, en su condición de único organismo público administrador del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales establecido en la Ley 16.744, como un actor fundamental de la protección social en Chile. La carta de navegación para los próximos años orienta la gestión a consolidar un modelo de seguridad social moderno, equitativo y profundamente centrado en las personas, transitando desde una administración meramente reactiva de las contingencias laborales hacia una estrategia de prevención integral. Este enfoque sitúa la protección de la vida y la salud en el centro del accionar público, articulando esfuerzos efectivos entre entidades empleadoras, trabajadoras y trabajadores para promover entornos de trabajo dignos y seguros.

En este horizonte de mediano plazo, el Servicio priorizará la disminución de las brechas de acceso a la gestión preventiva, prestando especial atención a las micro y pequeñas empresas, a las personas trabajadoras independientes y a la integración estructural de los riesgos emergentes de salud mental y factores psicosociales. El legado esperado se expresa en la instalación de capacidades institucionales sostenibles, una gestión financiera caracterizada por la responsabilidad y la prudencia fiscal, y una mejora sustantiva en la calidad de la información estratégica. Estos avances permitirán optimizar la experiencia de las personas usuarias y garantizar una protección pública oportuna, digna y de calidad, en total coherencia con los pilares del Programa de Gobierno y las orientaciones del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Para operacionalizar este proceso de transformación, el quehacer institucional del quinquenio se estructurará en torno a cuatro pilares estratégicos transversales.

9.2. Desafíos

9.2.1. Fortalecimiento de la Cultura Preventiva

El Fortalecimiento de la Cultura Preventiva constituye el eje sustantivo y la esencia del rol público del Instituto de Seguridad Laboral. Este pilar trasciende el mero cumplimiento normativo para promover el ejercicio efectivo del derecho de las personas trabajadoras a desempeñarse en ambientes de trabajo seguros, saludables y libres de todo tipo de violencia. Durante el período 2026-2031, el Instituto desplegará una estrategia de intervención focalizada, territorial y diferenciada, priorizando a las micro y pequeñas empresas —con especial foco en aquellas unidades empleadoras con menos de diez trabajadores—, a la población de trabajadores independientes y cotizantes a honorarios regidos por la Ley 21.133, y a los sectores con alta exposición a riesgos críticos, sectores donde la presencia del Estado es indispensable para cerrar brechas de protección.

Esta acción preventiva abordará los riesgos tradicionales bajo el marco regulatorio del Decreto Supremo N° 44 e integrará de manera estructural la prevención de las enfermedades profesionales, los riesgos psicosociales y la salud mental laboral, respondiendo con rigurosidad técnica al incremento de esta problemática en el contexto postpandemia. Frente a este desafío, el Servicio profundizará la asistencia técnica asociada a la Ley Karin (Ley 21.643) mediante la consolidación del Programa de Intervención Temprana, otorgando contención emocional rápida, acompañamiento terapéutico e intervenciones con enfoque de género e interseccionalidad que reconozcan las realidades específicas de trabajadoras de casa particular, sectores con alta presencia femenina y comunidades migrantes. En paralelo, se mantendrá la asistencia técnica especializada a las instituciones del Estado adheridas en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión y Metas de Eficiencia Institucional, consolidando al Instituto como un referente público en la promoción de entornos laborales saludables.

9.2.2. Modernización de la capacidad institucional

La Modernización de la Capacidad Institucional opera como el pilar habilitante indispensable para elevar la eficiencia, la oportunidad, la trazabilidad y la calidad de las prestaciones del Seguro. Su objetivo es transitar hacia una institución más integrada, basada en datos confiables e interoperable con otros servicios del Estado, reorganizando los procesos internos en función de la generación de valor para la ciudadanía. La piedra angular de este proceso es la implementación del Sistema de Gobernanza y Gestión de Datos del Instituto, mandatado por la Resolución Exenta N° 310 del 30 de abril de 2026, el cual establece un marco regulatorio integral para la administración, resguardo y uso ético de la información estratégica del Servicio bajo la supervisión de un Administrador de Base de Datos dedicado. Este sistema garantizará el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales y ciberseguridad, actuando como un soporte crítico para la toma de decisiones basada en evidencia.

En el ámbito de la calidad operativa, la institución extenderá el alcance de la certificación bajo la norma ISO 9001:2015 desde el Nivel Central hacia las Direcciones Regionales de Valparaíso, Biobío y La Araucanía en los procesos clave de licencias médicas, subsidios por incapacidad laboral y gestión de cotizaciones. Para resguardar la continuidad de los servicios digitales, se consolidará el uso de la Ficha EvalTIC en las inversiones informáticas, la formalización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y la puesta en marcha de un Plan de Recuperación ante Desastres. Esta transformación tecnológica se complementará con el fortalecimiento de la inteligencia de negocios para optimizar la calificación de denuncias y el desarrollo continuo del talento y liderazgo del funcionariado, asegurando una gestión basada en altos estándares de transparencia, probidad y estricto cumplimiento normativo.

9.2.3. Sostenibilidad, responsabilidad y prudencia fiscal

La Sostenibilidad, Responsabilidad y Prudencia Fiscal constituye el eje central de la programación presupuestaria 2027-2031, garantizando que la administración de los recursos de la seguridad social se realice bajo criterios de equilibrio financiero, control del gasto y asignación estratégica. El Instituto gestiona fondos públicos que requieren

resguardar tanto la continuidad de las prestaciones actuales como la capacidad futura del Seguro para responder a transformaciones demográficas, cambios normativos o contingencias emergentes. En el ámbito del gasto asistencial, el Servicio administrará con rigurosidad el presupuesto destinado a la cobertura médica directa, priorizando prestaciones críticas como los cuidados domiciliarios especializados para personas con alta complejidad, peritajes, traslados, adecuaciones de vivienda y programas de reeducación profesional, auditoría que se verá fortalecida mediante la estabilización del Portal Prestadores, el Portal Peritaje y un nuevo sistema de seguimiento clínico para fiscalizar la red asistencial externa en convenio.

En materia de ingresos, la sostenibilidad fiscal exige consolidar la autonomía operativa del Instituto en los procesos de recaudación electrónica de cotizaciones, la constitución oportuna de deudas previsionales y no previsionales, y el fortalecimiento de la cobranza administrativa y judicial para reducir la morosidad. Asimismo, la inversión en prevención de riesgos será evaluada como una herramienta directa de prudencia fiscal, en la medida que intervenciones técnicas oportunas reducen la ocurrencia y gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales, disminuyendo presiones financieras futuras sobre los fondos de subsidios por incapacidad laboral, indemnizaciones y pensiones en régimen. Todo este despliegue presupuestario se mantendrá en estricta consonancia con los marcos de transparencia y adaptabilidad exigidos por la nueva Ley de Compras Públicas.

9.2.4. Excelencia en la experiencia y satisfacción usuaria

La Excelencia en la Experiencia y Satisfacción Usaria busca consolidar un modelo de atención profundamente humano y centrado en las personas, que garantice acceso efectivo, trato digno, oportunidad y claridad informativa en cada prestación del Seguro. Durante el período 2026-2031, el Instituto profundizará la habilitación usuaria como un conjunto articulado de acciones destinadas a que trabajadoras, trabajadores, cotizantes independientes y microempresas conozcan sus derechos, comprendan los procedimientos y accedan sin barreras a la cobertura de la Ley 16.744. Para ello, se consolidará una red de atención multicanal e integrada que reduzca la fragmentación interna, conectando armónicamente las 49 sucursales presenciales en todo el país, la plataforma digital de autoatención Mi ISL, la Sucursal en Línea mediante videollamada, el Call Center y los tótems

de autoatención habilitados en las oficinas de ChileAtiende, bajo estándares de calidad ISO 9001:2015 y principios de Lenguaje Claro.

Esta estrategia de atención se potenciará mediante iniciativas innovadoras de difusión institucional, como el vodcast *Pausa Laboral*, redes sociales, herramientas web de consultas y de geolocalización de centros de urgencia, la distribución nacional de la revista *Somos ISL*, entre otras iniciativas. Paralelamente, la excelencia usuaria mantendrá una fuerte presencia territorial a través de los equipos de Gestión Social en zonas de alta ruralidad o difícil acceso, realizando búsquedas activas de personas que requieren asistencia, otorgando facilidades para trámites de invalidación o poderes de cobro, y asegurando respuestas celeres a través de la OIRS —con promedios de gestión de antecedentes clínicos reducidos a tres días hábiles— y un riguroso respaldo técnico ante las reclamaciones en la Superintendencia de Seguridad Social. De este modo, el Instituto de Seguridad Laboral reafirma su propósito de constituirse en un servicio público garante, cercano y eficiente al servicio de la salud y seguridad de las y los trabajadores del país.