

Información proporcionada por Instituto de Seguridad Laboral

## Consultas, reclamos, felicitaciones y sugerencias a ISL (OIRS)

---

Última actualización: 30 julio, 2020

---

### Descripción

Permite presentar al Instituto de Seguridad Laboral (ISL) solicitudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web**, **oficinas** y **teléfono** de **ISL**.

## Detalles

El Instituto de Seguridad Laboral recibe solicitudes OIRS que incluyen:

**Consultas:** solicitudes de información u orientación respecto a materias relacionadas al [seguro contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales](#), así como del [seguro escolar](#).

**Reclamos:** corresponde al relato para exigir, reivindicar o demandar una solución, sea por motivo general o particular, o bien la manifestación de descontento o disconformidad con una determinación o actuación del Instituto de Seguridad Laboral o algún organismo tercero que en su nombre actúa en materias de la [Ley accidentes del trabajo y de enfermedades profesionales](#).

**Sugerencias:** opiniones para mejorar la actuación del Instituto de Seguridad Laboral o de los organismos que en su nombre actúan en materias de la [Ley accidentes del trabajo y de enfermedades profesionales](#).

**Felicitaciones:** manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a la actuación del Instituto de Seguridad Laboral o de los organismos que en su nombre actúan en materias de la [Ley accidentes del trabajo y de enfermedades profesionales](#).

**Solicitudes:** solicitudes de ingreso a programa de cumplimiento, [solicitud de investigación de accidentes](#) y [solicitud de asesoría en prevención de riesgos](#).

### Importante:

- Al realizar una presentación OIRS se requiere a lo menos que se identifique qué tipo de presentación es, datos del solicitante, datos del beneficiario y descripción de la presentación.
- El plazo para responder presentaciones OIRS es de 10 días hábiles, a partir del día siguiente a la fecha de la presentación, sin perjuicio que si la presentación es sobre materias de prestaciones médicas el plazo de respuesta es de 15 días hábiles.
- El plazo de respuesta puede exceder los 10 o 15 días hábiles, lo cual implica que el instituto hará uso de prórroga para responder al solicitante.
- El instituto puede solicitar prórroga para dar respuesta, por 10 días hábiles más.
- Si la presentación OIRS corresponde a materias que no son de competencia del instituto, éste responderá que la presentación se derivará al organismo público que corresponde.
- La persona solicitante ante cualquier reclamo, apelación, denuncia o disconformidad, puede dirigirse a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

## ¿A quién está dirigido?

- Entidades empleadoras, trabajadores independientes y trabajadores y trabajadoras dependientes públicos o privados que están adheridos al Instituto de Seguridad Laboral.
- Público en general.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En línea:

1. Haga clic en "ir a trámite en línea".
2. Seleccione la opción que necesita.
3. Haga clic en "ir a paso 2".
4. Complete los datos requeridos.
5. Envíe el requerimiento.
6. Como resultado del trámite, se le entregará un número de caso.

### En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a una [oficina del Instituto de Seguridad Laboral \(ISL\)](#).
3. Explique el motivo de su visita: solicitar información o realizar sugerencia, reclamo o felicitar a ISL.
4. Complete el [formulario OIRS](#).
5. Como resultado, recibirá un comprobante de trámite realizado.

### Telefónico:

1. Llame al número 600 586 90 90.
2. Explique el motivo de su llamada: solicitar información o realizar sugerencia, reclamo o felicitar a ISL.
3. Espere a que el funcionario o funcionaria reciba su presentación OIRS. Al registrarla le informará que su requerimiento fue enviado con éxito y le entregará un número de caso.



Chile  
Atiende

<https://test.chileatiende.cl/ricnas/70065-consultas-reclamos-reiteraciones-y-sugerencias-a-fisi-oirs>