



DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES  
UNIDAD DE SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

CIRCULAR N° 022 /

ANT.: Necesidades de buen servicio.

MAT.: Protocolo de atención reclamos de conciliación bajo modalidad remota

SANTIAGO, 19 MAR 2020

**DE : JEFA DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES**  
**A : SRES./AS. DIRECTORES/AS REGIONALES DEL TRABAJO**  
**SRES./AS. JEFES/AS DE CENTRO DE CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN**  
**SRES./AS. INSPECTORES/AS PROVINCIALES Y COMUNALES DEL TRABAJO**

En complemento a las instrucciones impartidas mediante la Orden de Servicio N°1 de 16 de marzo de 2020 y Resoluciones Exentas N° 512 y 520 de 18 de marzo de 2020 todas de la Sra. Directora del Trabajo (s), se hace procedente dictar el siguiente protocolo de atención reclamos de conciliación bajo modalidad remota, instruyéndose además el procedimiento a seguir para reclamos actualmente programados.

**1. INGRESO DE RECLAMO:**

**1.1. INGRESO RECLAMO FORMATO PAPEL EN OFICINA**

- a. Existe un Formulario de Reclamo Administrativo (en adelante Formulario), que está disponible en la página web del Servicio y en formato papel en cada Oficina del país. Es de responsabilidad de cada Oficina tener disponible un número suficiente de formularios para los usuarios que concurran a ellas.
- b. En el evento que el Reclamo sea ingresado en **formato papel** en las Oficinas del país, serán los funcionarios Asistentes Laborales quienes realicen el examen de admisibilidad del caso al que se refiere el número 1.2 letra d) siguiente. Una vez que sean calificados para Conciliación, deberán ser ingresados inmediatamente a la plataforma informática DT Plus, creando para tal efecto el Reclamo de Conciliación. La fecha que se consigne para el tratamiento del reclamo (fecha de audiencia), no deberá ser inferior a 10 días hábiles contados del registro del Reclamo, a efectos de dar el tiempo suficiente para el procedimiento de comunicación a las partes, revisión documental y cierre del proceso. El plazo anteriormente señalado estará sujeto a los horarios que disponga la oficina que resolverá el reclamo.
- c. Si del examen de admisibilidad se determina que el requerimiento no procede ser atendido por Conciliación, deberá ser derivado al área operativa correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de dudas sobre el procedimiento que se debe seguir para la presentación del usuario, o por falta de antecedentes de la misma, ésta deberá ser remitida a la casilla de correos [RECLAMOS@DT.GOB.CL](mailto:RECLAMOS@DT.GOB.CL).
- d. Es de extrema importancia que el Asistente Laboral consigne en el sistema informático **todos** los datos que se indiquen en el Formulario de Ingreso,

especialmente el correo electrónico y teléfono del empleador y del trabajador, los que deberán ser consignados en los campos correspondientes y en “Observaciones”.

#### **1.2. INGRESO RECLAMO MODALIDAD REMOTA**

- a. Los usuarios bajo la **modalidad remota** podrán enviar el Formulario de Reclamo Administrativo a la casilla de correo RECLAMOS@DT.GOB.CL.
- b. La casilla de correo anteriormente señalada, estará integrada por el equipo de la Unidad de Solución Alternativa de Conflictos del Departamento de Relaciones Laborales (USAC).
- c. La apertura de estos correos será de exclusiva responsabilidad del equipo de la Unidad de Solución Alternativa de Conflictos, quienes derivarán en forma inmediata al Coordinador de Relaciones Laborales respectivo, **atendiendo sólo a la jurisdicción que informe el usuario** en el Formulario de Reclamo Administrativo.
- d. Enviado el Formulario por parte de USAC, se deberá efectuar un **examen de admisibilidad simple por parte de la Coordinación de Relaciones Laborales**, a efectos de descartar que la reclamación se trate de un procedimiento de fiscalización, mediación u otro servicio que entregue la Dirección del Trabajo debiendo derivar a la línea respectiva.
- e. Efectuado el examen de admisibilidad, el Coordinador de Relaciones Laborales, deberá crear o instruir la creación del reclamo en el sistema informático. Es de extrema importancia que se consigne en el sistema informático todos los datos que se indiquen en el Formulario de Ingreso, especialmente el correo electrónico y teléfono del empleador y del trabajador, los que deberán ser consignados en los campos correspondientes y en “Observaciones”.
- f. Aquellas solicitudes que no cuenten con información suficiente o no correspondan a una situación para ser tratada en Conciliación, deberán ser comunicadas al término de la jornada a la Unidad de Solución Alternativa de Conflictos, a la casilla de correo USAC@DT.GOB.CL.

#### **2. ASIGNACIÓN DEL RECLAMO:**

El reclamo se asignará conforme a las instrucciones actualmente vigentes en el “Manual de procedimientos de Conciliación Individual de la Dirección del Trabajo”.

#### **3. REVISIÓN DEL CASO:**

- a. El Conciliador una vez recibido el caso, deberá comunicar a la Reclamada el Ingreso de Reclamo interpuesto en su contra, de conformidad a los datos aportados por el Reclamante en el Formulario, los que constan en la plataforma informática. En primer orden, la comunicación (conforme formato que se adjunta), deberá efectuarse por correo electrónico desde la casilla de correo institucional del Conciliador; en caso de no contar con este dato deberá efectuarla de manera telefónica, a través de la cual el Conciliador deberá solicitar un correo electrónico al empleador.
- b. De no contener estos datos el Formulario, deberá recurrirse a la búsqueda de datos conforme lo detalla en “Instrucciones específicas para Conciliación y Mediación” de la O.S. N°1 de fecha 16 de marzo de 2020. Si luego de la búsqueda, no se cuenta con el correo electrónico o teléfono del empleador, el Conciliador a cargo deberá comunicar vía correo electrónico al trabajador de tal situación, a efectos de que **aporte nuevos antecedentes y se reintente la búsqueda por una sola vez más. Si no se logra ubicar al empleador se deberá dar por cerrado el caso**,

**orientando al trabajador vía correo electrónico que siga las acciones judiciales si correspondiere.**

- c. La comunicación al empleador deberá efectuarse por el Conciliador responsable del Reclamo, a la mayor brevedad posible de recibida la carga de trabajo, a efectos de que el Reclamado disponga el suficiente tiempo de reunir y escanear la documentación que se requiere para revisión.
  - d. En el correo electrónico que se envíe al empleador deberá consignarse la **individualización del Reclamo, plazo de envío de la documentación solicitada y solicitarse que en la eventualidad de que las partes lleguen a un acuerdo directo, se deberá informar al Conciliador.**  
Además, deberá enviarse la siguiente documentación:
    - i. Notificación de Presentación de Reclamo ante la Inspección del Trabajo, Citación a Comparendo de Conciliación y Requerimiento de Documentación.
    - ii. Declaración Jurada Documentación Entregada.
    - iii. Propuesta de finiquito.  
**El Conciliador deberá consignar sus datos de contacto en el pie de firma.**  
El plazo de envío de la documentación para el empleador será fijado por la Oficina o Centro de Conciliación correspondiente, el que en todo caso tendrá que regirse por los plazos legales vigentes en la materia.
  - e. Una vez recibido el correo del empleador con la documentación adjunta, el Conciliador deberá revisarla dentro de la jornada o dependiendo de la recepción, a más tardar al día hábil siguiente, esto sin perjuicio de la distribución de carga de trabajo que será de responsabilidad de cada jefatura. El Conciliador deberá enviar la conclusión de lo revisado mediante Acta de Comparendo de Conciliación (Acta) en formato PDF dirigido a ambas partes (trabajador y empleador), otorgándose un plazo de 2 días hábiles para la respuesta, contados de la fecha en que se recibe el correo electrónico. El resultado del proceso, podrá ser Conciliado, Conciliado Parcial, Sin Conciliación, Desistido con Constancia de Conciliación Previa o Infundado; dependiendo de la respuesta de las partes. El acta deberá omitir el diálogo de las partes, dado que en este caso excepcional, el procedimiento se remitirá exclusivamente a revisión documental y cálculo de finiquito.
  - f. Recibida la respuesta de ambas partes, deberá darse por terminado el Reclamo, las respuestas deberán ser adjuntadas al Acta a efecto de que conste la respuesta de cada una. En cuanto a la aplicación de infracciones, éstas deberán quedar consignadas en las Actas que se levanten, generándose la resolución de multa, la que deberá ser enviada a USAC para su posterior notificación.
  - g. Finalmente, el conciliador deberá enviar a las casillas de correo de las partes, el Acta de Comparendo de Conciliación (en formato PDF).
- 4. EGRESO DEL RECLAMO:**  
El Conciliador deberá egresar el reclamo en la Plataforma Asistente del Conciliador, adjuntando el Acta de Comparendo de Conciliación en PDF y las respuestas de las partes enviadas por los respectivos correos electrónicos.
- 5. SITUACIONES ESPECIALES:**
- a. Para el caso de los **reclamos programados a partir del 23 de marzo de 2020**, primeramente se deberá comunicar a los trabajadores que se realizará la audiencia de forma remota. Se deberá ratificar los datos del trabajador y del empleador ingresados en el Reclamo. Se deberá requerir el correo electrónico y teléfono del reclamante como dato obligatorio, e idealmente contar con los mismos datos del reclamado.

Se comunicará al reclamante que si el empleador concurre y presenta la documentación, esta será revisada a efectos de responder el reclamo. Informando que al término del procedimiento los resultados serán comunicados mediante correo electrónico a ambas partes.

Por su parte, con los datos que se disponga en el reclamo y/o los aportados por el reclamante, se deberá comunicar al empleador que no se desarrollará la audiencia fijada de forma presencial, pero que igualmente deberá hacer llegar la documentación laboral requerida a efectos de responder al reclamo, indicándole los medios para esto, como se describe en los párrafos anteriores.

Si el empleador concurre a la Oficina presentando la documentación laboral del reclamado, se operará recepcionándola por los funcionarios que se encuentren de turno, debiendo cotejar en detalle la documentación presentada mediante la Declaración Jurada que adjunte el empleador. Si el empleador no dispone del formato de Declaración Jurada, deberá hacerse entrega de él. En esta instancia además, se deberá requerir y/o ratificar los datos esenciales para comunicar los resultados del reclamo, es decir, correo electrónico, números de teléfono (principalmente celular) y domicilio, datos que son de carácter obligatorio.

El procedimiento de revisión documental y comunicación de resultados se deberá realizar en la modalidad y plazos que se detallan en la presente instrucción.

- b. En el evento que durante la revisión documental, el empleador hubiere realizado propuesta de finiquito al Reclamante, el Conciliador actuante le remitirá dicho documento al trabajador, a objeto de que este lo acepte o rechace:
    - i. En caso de **aceptación**, se comunicará al reclamado que para el pago de éste, podrá iniciar el proceso en la plataforma Mi DT, Finiquito Laboral Electrónico, quedando el proceso con tipo de término **Conciliado**.
    - ii. Si el reclamante no se pronuncia sobre su aceptación, en el plazo otorgado, la propuesta caducará; si la rechaza, se dará por finalizado el procedimiento. En este caso el Conciliador emitirá el Acta, incorporando la razón u omisión del reclamante a la propuesta, quedando el proceso con tipo de término **Sin Conciliación**.  
Sin perjuicio de las instrucciones anteriormente señaladas, a efectos de facilitar el flujo del proceso y evitar la exposición de los intervenientes en él, se debe promover el ingreso del reclamo web a través de la página del Servicio [www.direcciondeltrabajo.cl](http://www.direcciondeltrabajo.cl), siguiendo el curso de revisión documental y comunicacional anteriormente detallado.
- Por último, las instrucciones anteriormente señaladas, deberán aplicarse bajo un marco de flexibilidad dada la situación nacional y teniendo presente los plazos legales involucrados, pudiendo optimizarlas para su ejecución atendida la realidad de cada oficina, previa comunicación a la Unidad de Solución Alternativa de Conflictos.

Saluda atentamente a usted,



LILIA MARÍA JEREZ ARÉVALO  
ABOGADA

JEFA DE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES

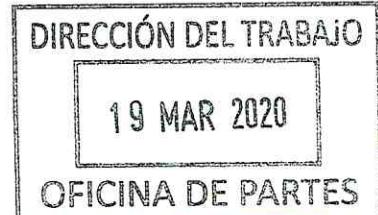
CCV/dof

Distribución:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección del Trabajo
- Direcciones Regionales del Trabajo
- Departamentos
- Centros de Conciliación y Mediación
- Inspecciones del Trabajo
- Oficina de Partes

Incluye:

- Anexos



## **FORMATO CORREO AL EMPLEADOR PARA COMUNICAR INGRESO DE RECLAMO**

Estimado Sr. \_\_\_\_\_ (indicar razón social o persona natural)

Junto con saludar, informo que se ha presentado el Reclamo de Conciliación N° \_\_\_\_\_, en su calidad de empleador, por parte del Reclamante Sr./a. \_\_\_\_\_  
RUT \_\_\_\_\_ Por lo anterior, se adjunta el documento "**Notificación de Presentación de Reclamo ante la Inspección del Trabajo, Citación a Comparendo de Conciliación y Requerimiento de Documentación**", el que debe ser respondido en el plazo que indica.

Informamos a usted que debido a la situación actual del país, se ha dispuesto que la documentación solicitada pueda presentarla en forma presencial o remota bajo las modalidades que se indican a continuación:

1. Envío de la documentación laboral a la casilla de correo CONCILIACION@DT.GOB.CL, en formato PDF, indicando en el Asunto del Correo, el Número del reclamo ej. **2000/2020/100. Capacidad 20 MB.**
2. Depósito de la documentación laboral del trabajador reclamante en la Inspección del Trabajo más cercana que usted disponga. Indicando en Asunto de la documentación ej. "**Reclamo N°2000/2020/100**"

Para ambas modalidades, junto con la documentación solicitada, deberá acompañar la Declaración Jurada que se adjunta al presente correo.

**Con las medidas anteriormente señaladas queremos prevenir y reducir los factores de contagio del COVID-19, velando por el cumplimiento de la normativa laboral.**

Esperando contar con vuestra comprensión y colaboración, se despide atentamente.

PIE DE FIRMA DEL CONCILIADOR ASIGNADO AL CASO



DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES  
UNIDAD DE SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

### DECLARACIÓN JURADA DOCUMENTACIÓN ENTREGADA

Número de Reclamo: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Formulada en virtud de lo establecido en el artículo 23 del D.F.L. N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y lo dispuesto en las instrucciones de servicio vigentes que establecen una modalidad flexible de la organización del trabajo para los funcionarios y funcionarias de la Dirección del Trabajo, e imparte instrucciones sobre medidas de resguardo, atendido el brote de Coronavirus (covid-19).

Por la presente yo, \_\_\_\_\_, RUT N° \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_, comuna de \_\_\_\_\_ empleador/representante legal, de la empresa \_\_\_\_\_, RUT N° \_\_\_\_\_, Correo electrónico (obligatorio) \_\_\_\_\_, Teléfono de contacto (obligatorio) \_\_\_\_\_. DECLARO BAJO JURAMENTO que dejó depositado en las dependencias de la Inspección del Trabajo/Centro de Conciliación y Mediación o envío vía correo electrónico \_\_\_\_\_, al día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_, de 2020.

Documento (s) presentado/adjuntado (s):

Concepto	Selecciona (SI/NO)	Fecha Inicio	Fecha Término
Finiquito en triplicado			
Carta de Aviso de Término de Contrato			
Comprobante de pago de remuneraciones			
Comprobante de feriado legal			
Contrato de Trabajo actualizado			
Pago de haberes adeudados			
Planilla Cotizaciones AFP			
Planilla Cotizaciones INP			
Planilla Cotizaciones CCAF			
Planilla Cotizaciones MUTUAL			
Registro de control de asistencia (copia con timbre de empresa y firma del Representante Legal)			

Otros:

---

---

---

**Firma del Empleador / Representante legal declarante**

**Nota:** La presente declaración y documentación preferencialmente deberá ser enviada a la casilla de correo [CONCILIACION@DT.GOB.CL](mailto:CONCILIACION@DT.GOB.CL) o depositada en la Oficina más cercana a su domicilio. Se requiere en forma obligatoria acompañar copia de la Cédula de Identidad.

**CORREO RESPUESTA, PARA QUE EL EMPLEADOR ENVÍE LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS  
A LA CASILLA DE CORREO CONCILIACION@DT.GOB.CL**

Sr. Usuario,

Junto con saludar, se confirma recepción de la documentación enviada, referente al número reclamo indicado en asunto. Se informa que para efectos de este procedimiento, toda comunicación se realizará a través de este medio, su dirección de correo electrónico será utilizada para sucesivas notificaciones sólo para este reclamo.

Saludos,

Aviso de confidencialidad:

Este correo electrónico y/o material adjunto es para uso exclusivo del emisor y la persona o entidad a la se ha enviado, pudiendo contener información confidencial o privilegiada.

Cualquier revisión, reenvío, difusión o cualquier otro uso de este correo, por personas o entidades distintas a las del destinatario legítimo, queda expresamente prohibido.

Nota: Por favor no responda este email. El mensaje fue generado en forma automática. Será el Conciliador responsable de su reclamo quien se contactará con Ud. Su correo será considerado siempre y cuando el Asunto sólo indique el número del reclamo Ej. 2000/2020/100

**CORREO RESPUESTA, PARA EL TRABAJADOR QUE ENVÍA LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS  
A LA CASILLA DE CORREO RECLAMOS@DT.GOB.CL**

Sr. Usuario,

Junto con saludar, se confirma recepción de la documentación enviada, referente al Formulario de Reclamo Administrativo. Se informa que para efectos de este procedimiento, el formulario ingresado será revisado para su admisibilidad. La comunicación del resultado de ésta, se realizará a través de este medio, su dirección de correo electrónico será utilizada para sucesivas notificaciones sólo para este reclamo.

Saludos,

Aviso de confidencialidad:

Este correo electrónico y/o material adjunto es para uso exclusivo del emisor y la persona o entidad a la se ha enviado, pudiendo contener información confidencial o privilegiada.

Cualquier revisión, reenvío, difusión o cualquier otro uso de este correo, por personas o entidades distintas a las del destinatario legítimo, queda expresamente prohibido.

Nota: Por favor no responda este email. El mensaje fue generado en forma automática. Será el Conciliador responsable de su reclamo quien se contactará con Ud.

