

CIRCULAR N° 34 /

*Por 2
Gestión laboral
S*

ANT. : 1.- Orden de Servicio N° 4, de 12.06.2002, establece bases de funcionamiento del Sistema de Conciliación Individual.

2.- Circular 22, de 08.02.2003, de Depto. Jurídico, establece Manual de Procedimientos de Conciliación.

3.- Circular N° 37 de 07.04.2006 de Dpto. Inspectivo, Dpto. Jurídico y Dpto. de Informática, puesta en marcha del DT Plus.

MAT. : Establece procedimiento de recepción y registro de Reclamos Administrativos en el DT Plus.

Santiago, 17 ABR. 2007

DE : JEFE DE DEPARTAMENTO JURÍDICO
A : DIRECTORAS Y DIRECTORES REGIONALES DEL TRABAJO
INSPECTORAS E INSPECTORES PROVINCIALES DEL TRABAJO
INSPECTORAS E INSPECTORES COMUNALES DEL TRABAJO

Teniendo presente lo instruido en la Circular N° 22 de 8 de febrero de 2003, que estableció el Manual de Procedimientos de Conciliación, la puesta en marcha del Sistema Asistente de Conciliación y de la Plataforma única de servicios de la Dirección del Trabajo DT Plus, se hace necesario dictar esta Circular, que regula los procedimientos que se emplearán para la recepción y registro de Reclamos Administrativos.

Entre las funciones que particularmente le corresponden a la Dirección del Trabajo, está la realización de toda acción tendiente a prevenir y resolver los conflictos del trabajo, artículo N° 1 letra e), del D.F.L. N° 2 de 1967. Una acción principal en este sentido, es la recepción de reclamos, a través de la Oficina de Atención de Público, de trabajadores que al término de su relación laboral, y no habiendo logrado acuerdo con su ex empleador, estiman que se les adeudan prestaciones e indemnizaciones derivadas de este vínculo laboral que los unió.

El trabajador que interpone un reclamo en contra de su ex empleador, por no haber logrado acuerdo respecto de los conceptos y montos a pago, o por estar en desacuerdo con la causal legal de término del contrato invocada por éste, indudablemente lo hace con la presión enorme de solucionar prontamente los problemas económicos que le origina perder su fuente de ingreso, por todas las obligaciones familiares y personales que quedan postergadas o incumplidas, sumadas a la necesidad de encontrar una nueva fuente laboral. Por ello resulta muy importante en la gestión del reclamo, responder a este trabajador en el más corto plazo. Ello será posible, en la medida que todos los funcionarios involucrados en el proceso, desde principio a fin, actúen en forma seria y responsable, con profesionalismo, con la voluntad de servir a quien lo necesita, y de facilitar y orientar en la resolución de todas las dificultades que se encuentren.

Corresponde destacar la importancia, dentro del proceso de gestión de un reclamo, de la labor que cumplen los funcionarios de las oficinas de atención de público, toda vez que la entrevista que sostendrán con los trabajadores que concurren a interponer reclamo en contra de su ex empleador, **es de suma importancia para el proceso de conciliación individual**, ya que, es en este primer contacto del trabajador con la Inspección del Trabajo donde se fundarán las siguientes etapas del proceso de conciliación.

I Definición y Objetivos

Se puede definir que un Reclamo Administrativo, es el acto emprendido por un trabajador o un grupo de ellos, en contra de su empleador, ante la Inspección del Trabajo, por un conflicto laboral derivado del término de las relaciones individuales de trabajo. Este reclamo da origen a un proceso de conciliación individual.

Este procedimiento general tiene por objeto regular la forma en que, los funcionarios de Atención de Público deberán desarrollar el proceso de Recepción e Ingreso de Reclamos administrativos, debiendo quedar excluidos aquellos casos donde exista separación ilegal de trabajadores que gozan de feroe.

II Alcance:

El procedimiento general es aplicable a:

- a) La recepción e ingreso de Reclamos Individuales
- b) La recepción e ingreso de Reclamos Múltiples

Afecta a todas las Inspecciones Provinciales y Comunales del Trabajo de atención permanente e intermitente, teniendo éstas ultimas una pequeña variante en relación con la oportunidad y forma de los registros.

III Responsabilidad y autoridad

Son responsables de la recepción y registro de reclamos administrativos los funcionarios asignados a las tareas de atención de público.

La responsabilidad de la revisión del cumplimiento del procedimiento, a nivel de Inspecciones del Trabajo, está radicada en el Inspector o Inspector Provincial o Comunal y, en casos de existir, en el Jefe o la Jefa de Unidad de Atención de Público.

IV Tareas asociadas al ingreso de Reclamos

A su vez, son tareas asociadas a la recepción y registro de reclamos, entre otras, las siguientes:

- Realizar una completa entrevista tendiente a informar y orientar a los trabajadores, en forma detallada, acerca de los derechos y deberes que le asisten con ocasión de la terminación del contrato de trabajo,
- Resolver toda consulta que se le formule, en relación con las mismas materias
- Escuchar, identificar y acotar adecuadamente los problemas que se le expongan y registrarlos en el Formulario respectivo, explicando los contenidos del mismo,

· Registrar en forma completa y detallada los datos solicitados para la mejor resolución de los conflictos denunciados ante la Institución.

V Personas habilitadas para interponer Reclamos

Podrá presentar un Reclamo ante la Inspección del Trabajo, cualquier trabajadora o trabajador, que al término de su relación laboral considere que se han vulnerado sus derechos, para lo cual deberá concurrir en forma personal o mediante mandatario con poder simple. En cualquier caso el o la reclamante deberán identificarse con su cédula de identidad nacional y a falta de ella, con documento que acredite que ésta se encuentra en trámite. Se exceptúan de lo anterior los reclamantes extranjeros, los que podrán identificarse con el documento de identidad entregado en su país de origen y, en caso de poseerlo, con la cédula de identidad entregada en nuestro país.

VI Descripción de actividades

1. Entrevistar

Por regla general, la entrevista personal se llevará a efecto individualmente con la trabajadora o el trabajador reclamante, en forma excepcional ésta se dará con varios trabajadores de un mismo empleador que han sido despedidos en forma masiva.

En ambos casos el objetivo principal de la entrevista será obtener información necesaria y suficiente para registrar y dar inicio a la tramitación de un Reclamo por término de relación laboral, ello sin perjuicio de haberse proporcionado la información requerida por el usuario.

En la entrevista, se deberá ganar y mantener la confianza de la trabajadora o del trabajador, por ser un principio básico en su acción como asesor en materias laborales y previsionales, mediante un trato amable y empático.

Antes de entrar en las materias que motivan el reclamo, se consultará al trabajador si posee la información básica mínima necesaria para el ingreso del reclamo al sistema informático, como son el nombre o razón social del empleador y domicilio completo del empleador.

Si el trabajador ha prestado sus servicios en una obra, faena o sucursal del empleador, se deberá consultar por el domicilio de la casa matriz; igualmente se consultará si el lugar de prestación de servicios se mantiene vigente para los efectos de ubicar al reclamado o si por el contrario, este ya no corresponde. Si el domicilio de la casa matriz no es conocido por el usuario, no será impedimento para recepcionar el reclamo.

Solicitar se indique los motivos que originan el reclamo, dirigiendo la entrevista hacia los tópicos de interés, sin tomar parte por tal o cual opinión o posición o situación expuesta, sin perjuicio de informar al trabajador sobre la legalidad de las materias reclamadas, de modo que las ingresadas al reclamo tengan un fundamento basado en las disposiciones legales. En otras palabras, Ud. debe ayudar a precisar los temas en contienda, y no hacer un mero ingreso de datos y conceptos proporcionados por el trabajador.

La información que se proporcione deberá ser objetiva y exenta de cualquier elemento que genere en el trabajador falsas expectativas, las que lo podrían llevar a entrar en conflicto con el Inspector Conciliador, con grave perjuicio al propósito

de un proceso de conciliación. Para el logro señalado, se deberá tener presente la siguiente información a proporcionar al trabajador en la entrevista:

- a) Que en el comparendo de conciliación se facilitará un eventual y razonable avenimiento entre las partes, lo que podría hacer innecesario recurrir a los tribunales
- b) Que el Inspector conciliador no tiene facultades para resolver la controversia entre las partes sobre la causal de terminación del contrato, sin perjuicio de actuar como facilitador en la solución del conflicto
- c) Que los montos a pago calculados en una consulta, no son definitivos ya que están sujetos a lo que se verifique en la audiencia de conciliación
- d) Que podrá interponer su reclamo en la Inspección del Trabajo del domicilio de la parte reclamada o el del lugar donde se prestaron los servicios, a su elección.
Asimismo, podrá interponerse el reclamo ante la Inspección del Trabajo de su domicilio, cuando haya debido trasladar su residencia con motivo del trabajo y conste dicha circunstancia en el respectivo contrato de trabajo.
- e) Que podrá presentarse al comparendo de conciliación con toda la documentación o instrumentos probatorios en que se funde su pretensión. Que es recomendable presentar, en caso de tenerlos, documentos tales como contrato de trabajo, liquidaciones de sueldo, certificados previsionales, comunicación escrita del aviso de término del contrato de trabajo, etc..
- f) Que podrá comparecer personalmente o representado por quien designe, otorgando poder simple con facultades de transigir y percibir
- g) Se le informará de los **plazos para interponer demanda ante los tribunales.**

2. Ingreso y Registro del Reclamo

En forma previa, se precisa que a partir de la entrada en vigencia de la presente circular, la política de competencia territorial de las Inspecciones y Centros de Conciliación se adecuará a la dispuesta para los Juzgados de Letras del Trabajo, actual artículo 423, del Código del Trabajo. De esta manera será competente, para tramitar y resolver el reclamo, a elección de la trabajadora o del trabajador reclamante, la Inspección Provincial/Comunal del Trabajo o Centro de Conciliación y Mediación en cuya jurisdicción se ubique:

- El lugar en que se hayan prestado los servicios
- El domicilio de la Empresa o su casa matriz
- El domicilio de la trabajadora o trabajador reclamante, siempre y cuando haya debido trasladar su residencia con motivo del contrato de trabajo y conste dicha circunstancia en el respectivo instrumento.

Será la trabajadora o el trabajador quien decidirá, a su conveniencia y para los efectos de presentarse al comparendo, en qué lugar se tratará y resolverá su reclamo y con ello, la **Oficina Resolutora**, entendiéndose por tal a la Inspección Provincial o Comunal o Centro de Conciliación en que se celebrará el comparendo de Conciliación.

2.1 Ingreso y registro de reclamos

Se podrán recepcionar y registrar 2 tipos de reclamos para lo cual se ha dispuesto las opciones pertinentes:

Ingreso de Reclamo Personal: es el presentado por un o una reclamante en contra de su ex empleador(a)

Ingreso de Reclamo Múltiple: es el presentado por mas de un trabajador en contra de un o una mismo(a) empleador(a)

La regla general será recibir, ingresar y registrar un reclamo por cada trabajador, es decir “Reclamo personal”, y en forma excepcional y con estricto apego a lo dispuesto en la **Circular N° 14** del 01 de febrero de 2006, se podrá ingresar Reclamos Múltiples.

Una vez que la trabajadora o el trabajador ha tomado la decisión de iniciar acciones en contra de su ex empleador(a), se deberá iniciar el registro del respectivo Reclamo en el Sistema Informático DT Plus, Menú Atención de Público, opción **Ingreso de Reclamo Personal**.

Si concurren dos o más trabajadores, que habiendo prestado servicios a un mismo empleador, desean iniciar acciones conjuntas en su contra, procederá a ingresar el reclamo conforme el procedimiento establecido en la precitada Circular 14, a través del **Ingreso de Reclamo Múltiple**

Para iniciar el registro del respectivo Reclamo utilizará en el Sistema Informático DT Plus, Menú Atención de Público, la opción Ingreso de Reclamo Múltiple.

Si por razones extraordinarias, no se encuentra en servicio el sistema, usted deberá registrar el Reclamo en formulario que se adjunta en Anexo 1, los que serán ingresados en forma posterior al reponerse el uso del Sistema, durante el día hábil siguiente.

El formulario de ingreso dispuesto en el sistema presenta una estructura de cuatro cuadros de ingreso de datos, a decir:

- Origen Reclamo,
- Antecedentes del Reclamado,
- Antecedentes del Reclamante e
- Ingreso de Conceptos Reclamados

Al ingresar datos en la toma de un reclamo en el sistema informático existente, este exigirá el ingreso de datos obligatorios mínimos, sin los cuales no podrá grabar el reclamo, pues sin ellos, no es posible iniciar un proceso de conciliación

Cuando se cuente con la información no obligatoria Ud. **deberá ingresar** los datos en los campos respectivos, **ya que los campos obligatorios sólo representan la información mínima para activar el reclamo**.

2.2 Origen del Reclamo

Por regla general y atendido que el registro del Reclamo en el Sistema debe hacerse en forma simultánea con la recepción del mismo, no será necesario ingresar datos en éste cuadro, ya que la fecha de origen la entrega, por defecto el mismo sistema. Igualmente es el sistema quien otorga el número correlativo anual al Reclamo, siguiendo el orden en que se registran los datos.

La excepción a lo anterior, la constituye el ingreso diferido de reclamos que han debido registrarse en Formularios impresos y en forma manual, por caídas del sistema o por haberse recepcionado en una oficina intermitente.

Si el ingreso diferido del Reclamo se debe a una “caída de sistema”, éstos deberán ser registrados en forma urgente al reponerse el sistema, ello en atención a las alteraciones que se originarian en la numeración de dichos reclamos.

Kárdex (Folio) se utilizará solo en aquellos casos en que el reclamo se origine en algún documento ingresado por Oficina de Partes y corresponderá anotar el número de ingreso del mismo.

2.3 Antecedentes del Reclamado

Cuadro destinado a recoger información suficiente acerca del empleador reclamado, que permita la notificación del reclamo, citación al comparendo de conciliación y requerimiento de documentación para mejor resolver.

De acuerdo a la información que proporcione el reclamante, deberá anotarse en la forma más completa y exacta posible el nombre o razón social del reclamado, según corresponda. Si es posible, éste se obtendrá de algún documento que aporte el interesado, en especial del contrato de trabajo.

El hecho de no identificar con claridad al reclamado provoca equívocos para los efectos de la citación o aplicación de sanción por inasistencias.

Si el reclamado es una persona jurídica, además se deberá precisar el nombre del representante legal o el de la persona que el reclamante identifique como tal (apellido paterno, materno y nombres). En el evento de no tener información sobre la identificación del representante de una persona jurídica, igualmente se recepcionará el Reclamo, debiendo en la notificación de la Citación a la Primera Audiencia de Conciliación, averiguar el dato faltante.

Cabe precisar que, ante cualquier duda sobre quien debe responder por los derechos reclamados, es el o la trabajador(a) reclamante quien debe decidir en contra quien interpondrá el Reclamo, sin perjuicio de la labor orientadora del o de la funcionario(a) que presta la atención.

Datos obligatorios mínimos:

- Nombre o Razón Social y
- Domicilio completo, incluyendo Comuna, del lugar en el cual se prestaron los servicios (Sucursal, Obra o Faena)
- Rama de Actividad Económica (**RAE**)

Se agregan en calidad de optionales (**si cuenta con la información, ingrésela**):

- Número de RUT del reclamado
- Nombre y RUT de su Representante Legal
- Acercamiento, Teléfono y Correo electrónico
- En caso de tenerlo, domicilio completo de la Casa Matriz de la reclamada.

Finalmente, en este cuadro debe indicarse el domicilio al que se notificará la citación a comparendo a la parte reclamada, debiendo ser éste **por regla general, el domicilio en que se prestaron los servicios**, sin embargo, si la parte reclamante informase que su ex empleador ya no es ubicado en dicho lugar, el funcionario actuante deberá indicar como domicilio a notificar el de la Casa matriz o principal.

2.4 Antecedentes del(de los) Reclamante(s)

En este cuadro, corresponde ingresar los datos de la trabajadora o del trabajador afectado por el término de la relación laboral.

Datos obligatorios:

- Nacionalidad
- Sexo
- Número de RUT
- Apellido Paterno y Nombre
- Fecha de Nacimiento
- Domicilio completo incluyendo Comuna
- Función que desempeñaba
- Tipo de Jornada
- Fecha de inicio y de término de la Relación Laboral

Los datos de identificación deben obtenerse de la cédula de identidad del o de la reclamante reiterándose que su exhibición será obligatoria al momento de ingresar el Reclamo y que excepcionalmente se registrará un Reclamo sin éste documento, cuando se acredite que se encuentra en trámite en cuyo caso, se estará a lo declarado por el trabajador, haciéndole presente que el día del comparendo deberá concurrir con su cédula de identidad.

Datos no obligatorios:

Son datos no obligatorios, vale decir que ante la falta de información en el campo respectivo, el sistema igualmente aceptará como válido el registro del Reclamo, sin embargo para facilitar y asegurar la tramitación del mismo, si se tiene a mano el dato solicitado, éste sea ingresado y grabado en el formulario.

- Apellido materno, sólo en caso que el usuario no tenga registrado un segundo apellido, será posible grabar el reclamo dejando este campo en blanco.
- Teléfono
- Remuneración Bruta
- Régimen Previsional y de Salud
- Documentación presentada

2.5 Ingreso de Conceptos Reclamados

Antes de iniciar el ingreso de conceptos reclamados se deberá tener claridad y certeza de que correspondan a **todas y cada una de la materias, períodos y montos**, por las cuales el usuario ha manifestado su interés en someter a conocimiento de la Inspección del Trabajo, toda vez que ellas se notificarán a la parte reclamada con su respectivo requerimiento de documentos, para ser presentados en una audiencia única denominada “Comparendo de Conciliación”, en la cual se tratarán todas las materias reclamadas.

Cada concepto reclamado debe registrarse obligatoriamente en la tabla dispuesta para ello; se deberá seleccionar los conceptos, uno a uno, desde el listado que se muestra al activar la flecha de la columna Tipo de Concepto.

Si la materia reclamada no se encuentra en la nómina, se deberá distinguir si ésta corresponde a un concepto remuneracional o por el contrario se encasilla dentro de los no remuneracionales y según ello, seleccionar la alternativa “otros remuneracionales” u “otros no remuneracionales”.

Se podrá activar en el mismo Reclamo una o ambas alternativas, en ambos casos estará obligado a especificar, en el campo “**Observaciones** al Reclamo” todo aquello que se involucre dentro de cada uno de ellas.

A modo de ejemplo, si se activa la opción “Otros remuneracionales” por \$10.000 correspondiente a un bono de producción, del período 01/10/2006 al 15/10/2006, en el campo observaciones se indicará sólo: *bono de producción*, detallándose en los campos respectivos el monto y período reclamado.

Una vez terminado el ingreso de datos, desde la individualización de la parte Reclamada hasta los conceptos reclamados se deberá marcar la opción del trabajador respecto de donde resolver el Reclamo para luego grabar el Reclamo presionando el botón dispuesto al pie del Formulario.

La opción del trabajador respecto de dónde se resolvirá el reclamo determinará que el sistema grabe el Reclamo otorgando número de registro correspondiente a la Inspección Resolutora.

3. Agendar, registrar y notificar fecha y hora de comparendo

Luego de grabar el Reclamo se deberá fijar la fecha y hora del comparendo de conciliación, para lo cual el sistema lo dirige a una pantalla que entrega datos generales del Reclamo, indica la Inspección o el Centro de Conciliación en que se resolverá y exhibe el botón de acceso al calendario y agenda de la Inspección resolutora, en ella se deberá seleccionar y grabar la fecha y hora de la audiencia.

3.1. Plazos mínimos para la primera audiencia

La modificación de políticas de competencia territorial y de notificación de citaciones, obliga a establecer orientaciones acerca de los plazos mínimos para agendar y realizar las notificaciones.

a) Inspección de origen es la misma que notifica y resuelve el Reclamo

Si se está ingresando un Reclamo de la misma jurisdicción y por lo tanto se tramitará y resolverá en ésta y, además notificará y citará al empleador, entonces se estará al plazo más breve disponible según la propia agenda, debiendo dejar un mínimo razonable de tiempo para que se pueda efectuar la notificación de la citación con una antelación mínima de 48 horas.

b) Inspección de origen es distinta de la Inspección que tramitará y notificará el Reclamo a la parte reclamada

Si la Inspección que resuelve y notifica del reclamo es la misma, pero distinta de la oficina en que se está ingresando el Reclamo, igualmente se agendará y se citará en el plazo más breve disponible que se muestre en la **agenda de la Inspección resolutora**, cuidando de otorgar el tiempo necesario para notificar del reclamo y la citación con la antelación ya señalada.

c) Inspección de origen y resolutora es distinta de la Inspección que deberá notificar del Reclamo y la Citación a la parte reclamada

Si la Inspección que resuelve es distinta de la que notifica el reclamo y la citación, entonces se citará al comparendo de conciliación en la fecha que se disponga en la respectiva agenda con un plazo **no inferior a 10 días hábiles**, tiempo que se ha estimado el mínimo necesario para realizar la gestión e informar del resultado a la oficina resolutora del Reclamo.

d) Inspecciones que notifican de los reclamos y citaciones por carta certificada

Finalmente se debe considerar que si la notificación del Reclamo y Citación a comparendo, se hace utilizando los servicios del correo certificado, se citará a la primera audiencia en la fecha que se disponga en la respectiva agenda de la Oficina resolutora, considerando un plazo **no inferior a 08 días hábiles**, que permita realizar los trámites administrativos pertinentes y dar cumplimiento al plazo establecido en el art. 478 bis del Código del Trabajo.

4. Suscripción de comprobante de Reclamo y entrega de copia

Una vez que usted grabe la fecha y hora de audiencia, el Sistema le entregará el comprobante de ingreso del reclamo con la siguiente información:

- Número correlativo del Reclamo, correspondiente al de la Inspección Resolutora, vale decir aquella en que se tomará el comparendo de conciliación;
- Fecha de ingreso, que corresponde a la fecha en que se registra el reclamo en el sistema;
- Código de Oficina, correspondiente al Código RR/II de la Inspección en donde se recibe e ingresa el Reclamo.
- Antecedentes del (de la) trabajador(a)
- Antecedentes del (de la) Empleadora(a)
- Detalle de los conceptos reclamados
- **Fecha, Hora y lugar** en que deberá presentarse el o la reclamante para celebrar el comparendo de conciliación.
- Información relevante para el o la trabajador(a).
- Formato Poder Simple

Este comprobante se debe imprimir en 2 ejemplares, revisar y suscribir por el o la reclamante y por el funcionario, quien deberá individualizarse con nombre y RUT. Se dejará un ejemplar para el expediente físico del Reclamo y se entregará copia al usuario reclamante.

5. Citación y notificación de Reclamo

En general, los Comprobantes de citaciones, en adelante llamados **“Notificación de Presentación de Reclamo ante la Inspección del Trabajo, Citación a comparendo de Conciliación y Requerimiento de Documentación”**, se deberán imprimir por las Unidades de Atención de Público receptoras del Reclamo, sin embargo, en caso de Reclamos cuya citaciones deban ser notificadas, por funcionario, en otras Inspecciones, no imprimirán la Citación respectiva dado que esta será obtenida y notificada por la Inspección Notificadora.

En los Centros de Conciliación y Mediación, estas tareas serán reguladas por el o la Director(a) Regional respectivo de acuerdo a las características y necesidades propias de la región.

PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y REGISTRO DE RECLAMOS RECEPCIONADOS EN OFICINAS INTERMITENTES

La atención de las Inspecciones de atención intermitente, al no contar con sistema informático en línea, obliga a realizar la recepción del reclamo en un formulario físico, el cual se adjunta en anexo N° 1, para posteriormente ingresar la información al sistema informático DT Plus, en la Inspección de la cual existe dependencia, en el día hábil siguiente a su recepción.

INSTRUCCIONES DE USO DEL SISTEMA DT PLUS PARA GRABAR RECLAMOS Y REGISTRAR LOS DATOS SOLICITADOS

En el Escritorio, ingrese al Sistema DT Plus, Menú Atención de Público, seleccione la opción Ingreso de Reclamo Personal que le mostrará la Pantalla con el Formulario de Presentación de Reclamo ante la Inspección del Trabajo.

En ésta deberá ingresar todos los datos solicitados, teniendo presente que los campos de fondo blanco, **son obligatorios**, vale decir que no es posible grabar un Reclamo si alguno de éstos campos no contiene la información solicitada.

El formulario de ingreso dispuesto en el sistema presenta una estructura de cuatro campos de ingreso de datos, a decir:

1. Origen Reclamo,
2. Antecedentes del Reclamado,
3. Antecedentes del Reclamante e
4. Ingreso de Conceptos Reclamados

1.- ORIGEN DEL RECLAMO

Presenta dos campos en los cuales se debe registrar información:

Fecha del Reclamo: en atención a que el registro del Reclamo en el Sistema debe hacerse en forma simultánea con la recepción del mismo, no será necesario ingresar datos en éste cuadro, ya que la fecha de origen la entrega, por defecto el mismo sistema.

La excepción a lo anterior, la constituye el ingreso diferido de reclamos que han debido registrarse en Formularios impresos y en forma manual, por caídas del sistema o por haberse recepcionado en una oficina intermitente, en cuyo caso al realizar el registro informático deberá corregir la fecha que entrega el sistema e ingresar la fecha real de origen, es decir, la fecha en que efectivamente se tomó manualmente el reclamo respetando el formato dd/mm/aaaa.

Todo Reclamo recepcionado en la forma de excepción descrita, deberá ingresarse y registrarse en el sistema DT Plus de la Inspección respectiva, a mas tardar al día siguiente hábil en que se haya repuesto el sistema o que se haya atendido la inspección intermitente.

Kárdex: se utilizará sólo en aquellos casos en que el reclamo se origine en algún documento ingresado por Oficina de Partes, y corresponderá anotar el número de ingreso del mismo.

2.- ANTECEDENTES DEL RECLAMADO

En este cuadro se consignarán tanto los antecedentes obligatorios como los opcionales, en caso de contar con ellos.

RUT: En caso de contar con éste dato, se deberá ingresar en este campo, sin embargo, no es imprescindible para receptionar y registrar un reclamo.

Razón Social o Nombre: Si la parte reclamada es una persona jurídica corresponderá registrar en este campo su Razón Social y, en los casos en que la parte reclamada sea una persona natural, se registrarán los datos en el siguiente orden: nombres, apellido paterno, apellido materno.

En cualquier caso este campo es siempre obligatorio.

RAE: Está destinado a registrar el antecedente de la Rama de Actividad Económica en que se clasifica la actividad desarrollada por la empresa reclamada y corresponde a un campo obligatorio.

Se deberá consultar al reclamante y seleccionar la RAE desde el listado que se despliega al pinchar la flecha dispuesta en éste mismo campo.

Domicilio Casa Matriz: El funcionario deberá registrar, en este campo, el domicilio en que se ubica la casa matriz de la parte reclamada y que no necesariamente coincide con aquel domicilio en donde se prestaron los servicios por parte del reclamante. No reviste el carácter de obligatorio.

Comuna: campo destinado a consignar la comuna en que se sitúa el domicilio de la casa matriz de la reclamada, por tal razón su registro estará condicionado a la señalación de éste domicilio.

Domicilio de la faena: Es un campo de carácter obligatorio en el cual se registrará el domicilio en el que efectivamente se han prestado los servicios.

Comuna: el funcionario deberá consignar la comuna en que se ubica el domicilio de la faena o sucursal en que se prestaron los servicios.

El dato que se registre en los campos “**Comuna**”, debe ser preciso, tanto para el domicilio de la casa matriz como para el de la faena, debido a que éste determinará la Inspección en que se deberá resolver el Reclamo, además de otorgarle un número correlativo y agendar la audiencia al primer comparendo de conciliación en forma inmediata en la Inspección Resolutora.

Dirección a Notificar: presenta dos opciones, **Casa Matriz – Faena**. Por regla general la notificación a la parte reclamada deberá hacerse en el domicilio en donde se prestaron los servicios, vale decir en la faena, sucursal o establecimiento en que laboró el o la reclamante, por lo tanto la notificación en el domicilio alternativo será excepcional y reservada para los casos en que el lugar en que se prestaron los servicios ya no se encuentre vigente o, que el o la reclamada ya no sea ubicado en éste. Corresponde al funcionario que recepciona y registra el reclamo señalar en el campo respectivo el domicilio en donde se deberá notificar al o a la reclamada.

3.- ANTECEDENTES DEL RECLAMANTE

Nacionalidad: Es un campo de carácter obligatorio y permite distinguir entre reclamantes Chilenos o Extranjeros, es importante registrar correctamente el dato ya que, tratándose de extranjeros, no es obligatorio el registro de RUT y

RUT: Tratándose de reclamantes extranjeros, el dato RUT no es obligatorio, por lo que ante su falta se dejará en blanco, sin que ello impida el registro del reclamo. En los casos en que el o la reclamante cuente con la Cédula de Identidad otorgada en Chile éste dato deberá ser registrado. Cabe precisar que en caso que el o la reclamante extranjero no posea dicha Cédula, deberá identificarse exhibiendo el documento de identificación otorgado en su propio país de origen.

Si el o la reclamante es de nacionalidad chilena, será obligatorio ingresar el número de su documento de identidad. Ante la incierta posibilidad que el usuario no posea dicho documento de identidad, para recepcionar el Reclamo será obligatoria la presentación de un documento que indique su **obtención en trámite**, del cual se obtendrá el número requerido.

Cabe hacer presente que, ante esta situación, el funcionario que presta la atención deberá informar al usuario que para presentarse a la audiencia de conciliación, será obligatoria la identificación mediante su Cédula de Identidad

Nacional y que, de no estar en posesión de dicho documento, no será posible registrar su comparecencia.

Sexo: Es obligatorio registrar el sexo del o la reclamante.

Los campos **nombres, apellido paterno y apellido materno** destinados a la identificación completa de la parte reclamante, se registran en el mismo orden solicitado, se destaca que el campo correspondiente a apellido materno, no tiene obligatoriedad y ante su ausencia, éste se deja en blanco.

Domicilio: se debe registrar los datos relativos a la calle y número en donde habita el trabajador y en los casos en que éstos se encuentren situados en una población, villa, condominio, fundo u otros de similar característica, se deberá agregar el nombre de éste para facilitar su ubicación.

Comuna: Igualmente es de vital importancia para los efectos de las posibles notificaciones posteriores, señalar correctamente la Comuna en que se sitúa el domicilio del reclamante.

Fecha de nacimiento: se deberá consultar al reclamante o tomar desde su documento de identificación el dato correspondiente y registrar en forma obligatoria siguiendo el formato dd/mm/aaaa.

Función: corresponde registrar en éste campo la labor o función principal que el reclamante declare haber ejecutado para la parte reclamada.

Tipo de jornada: el funcionario consultará al usuario reclamante acerca del tipo de jornada que debía cumplir, luego la seleccionará del listado que se despliega al pinchar la flecha colocada en el mismo campo.

Jornada ordinaria completa: toda jornada de trabajo de 45 horas semanales
jornada convencional ordinaria aquella que las partes han acordado y que siendo menor de la jornada ordinaria de 45 horas semanales, dispuesta en el artículo 22 del Código del Trabajo, es superior a los dos tercios de ésta, es decir, superior a 30 horas.

Jornada parcial: corresponde a aquellas convenidas y que no superen los dos tercios de la jornada ordinaria referida en el artículo 22 del código del trabajo, esto es, la jornada convenida no debe ser superior a 30 horas semanales.

Jornada bisemanal: toda jornada convenida por las partes en virtud del artículo 39 del Código del Trabajo cuando la prestación de los servicios deba realizarse en lugares apartados de los centros urbanos

Jornada excepcional: toda jornada distinta autorizada por la Dirección del Trabajo mediante Resolución.

Teléfono: en este campo se podrá registrar el número de teléfono fijo o celular según el dato que aporte el o la reclamante.

Fecha declaración de Inicio Relación Laboral y Fecha declaración de Término Relación Laboral: campos de uso obligatorio destinados a recoger la fecha de inicio de la relación laboral y la fecha de término de la misma, según la declaración del reclamante, las cuales se registrarán siguiendo el formato dd/mm/aaaa.

Remuneración bruta: en éste campo el funcionario deberá ingresar la renta bruta mensual declarada por el usuario reclamante. De ser necesario, deberá asistir al trabajador en la determinación del monto, de modo que este sea lo más cercano a la realidad.

Régimen Previsional y Régimen de Salud: En relación con el o la reclamante es muy importante consignar los regímenes previsional y de salud a los que se

encuentra afiliado, los que podrán ser seleccionados del listado que se despliega al pinchar la flecha dispuesta en cada campo.

Documentación presentada: se deben registrar los documentos exhibidos por la parte reclamante. Si el documento es alguno de los que se muestran especificados en el formulario, se deberá activar el campo respectivo, en caso contrario, deberá activar el correspondiente a “otros” y luego detallar el o los documentos en el campo de texto “especificar documentación”.

4.- INGRESO DE CONCEPTOS RECLAMADOS

Con el sistema DT Plus, los conceptos reclamados por los usuarios deben ingresarse uno a uno con especificación del monto y el periodo reclamado. Es importante destacar que, ésta etapa, es de vital importancia para los resultados del proceso siendo imperativo registrar la totalidad de las materias en conflicto o no resueltas que declare la parte reclamante, dado que éstas serán notificadas a la contraparte y, solo respecto de ellas estará obligado a responder y presentar documentos o instrumentos probatorios durante el comparendo de conciliación, sin que sea aconsejable o posible, en el contexto de éste procedimiento, agregar nuevos conceptos reclamados durante la audiencia.

Tipo de concepto: Cada materia reclamada se seleccionará del listado que se encuentra en el respectivo campo de registro; en los casos en que ésta no se encuentre especificada, se deberá determinar previamente si se trata de una materia remuneracional o si por el contrario corresponde a una no remuneracional, tras lo cual se seleccionará la opción otros remuneracionales u otros no remuneracionales según corresponda.

Monto en pesos: corresponderá registrar la suma indicada y determinada por el trabajador, sin embargo de ser necesario, el funcionario a cargo de la atención, prestará la ayuda necesaria para tal efecto.

Tratándose de materias tales como **finiquito, formalidades del término de contrato** y **cotizaciones previsionales** se registrarán sin monto en pesos dado que son documentos a exhibir y que no llevan asociados valores a cancelar al trabajador.

Igualmente se ingresará sin especificación de monto en pesos el concepto **gratificación legal**.

Fecha Inicio y Fecha Término: se asocia directamente a la materia reclamada y corresponde al periodo por el cual el reclamante, demanda dicho concepto.

Los conceptos **formalidades del término de contrato, indemnización falta de aviso previo, indemnización por años de servicio e indemnización convencional** se registrarán sin especificación del periodo reclamado.

Cada materia con los datos precedentemente indicados se incorporará a la lista de conceptos reclamados y grabará en el reclamo, presionando “Aregar” en la columna acción.

Una vez que el concepto ha quedado registrado en el sistema, se activará la fila siguiente que le permitirá agregar nuevos conceptos de la misma forma ya detallada.

Por regla general, los funcionarios de Atención de Público, **deberán incluir entre las materias reclamadas el concepto “Finiquito”**, a no ser que dicho documento ya se encuentre suscrito y ratificado por las partes ante Ministro de Fe, el cual generará el requerimiento automático de las cotizaciones previsionales.

Observaciones al Reclamo : Es un campo de texto cuyo destino es complementar la información respecto de los conceptos reclamados,

principalmente “Otros”, y cualquier otra información que se estime pertinente destacar.

Oficina resolutora: inmediatamente antes de las observaciones al reclamo, Ud., deberá indicar la opción del trabajador respecto del lugar en donde habrá de tramitarse y resolver su reclamo conforme a la competencia territorial definida en el párrafo **IV** punto 2, antes de seleccionar la opción confirme con el o la reclamante, dándole a conocer el domicilio y la Inspección en que deberá presentarse, la Oficina resolutora.

El reclamo se grabará presionando el botón “**Grabar reclamo**” dispuesto al pie de la pagina.

5. AGENDAR AUDIENCIA DE COMPARENDO Y CITAR

Una vez grabado el Reclamo, el sistema avanzará a una pantalla donde podrá visualizar los Antecedentes del Reclamo y un cuadro denominado Seleccionar bloque horario.

En este se agendará la primera audiencia de conciliación, para ello deberá presionar sobre el calendario dispuesto bajo la frase “**Fecha de primera audiencia**”.

Terminada la acción de otorgar fecha y hora de audiencia, el sistema le devolverá al Formulario de Ingreso de Reclamo o “Presentación de Reclamo ante la Inspección del Trabajo” que deberá imprimirse y firmarse en 2 ejemplares, uno para la Oficina resolutora o Unidad de Conciliación y otro que representa la citación a la audiencia, para el o la reclamante.

La citación que se despachará al Empleador, se obtendrá presionando sobre el número del Reclamo estampado bajo la leyenda Presentación de Reclamo ante la Inspección del Trabajo.

Las Unidades de Atención de Público que hayan ingresado Reclamos que deban ser tratados en otras Inspecciones, no imprimirán la Citación para el Empleador, dado que esta será obtenida y notificada por la Inspección Resolutora. Se excluyen de lo anterior, las Inspecciones asociadas a un Centro de Mediación y Conciliación, las que deberán imprimir las citaciones y hacerlas llegar al respectivo Centro de Conciliación, al día hábil siguiente de su recepción.

INGRESO DE RECLAMOS MULTIPLES

Reclamo Múltiple: ante situaciones extraordinarias, en las cuales concurren dos o más trabajadores a interponer un reclamo, se utilizará un procedimiento de excepción, ingresando un reclamo múltiple, esto es, en un solo reclamo se agregarán todos los trabajadores reclamantes, procedimiento que en definitiva resolverá el Inspector Provincial o Comunal, de acuerdo a su propia realidad local, pudiendo, a vía de ejemplo, considerar el siguiente criterio:

Si el número de trabajadores reclamantes supera el número de bloques horarios en la agenda para primeras audiencias, de un día y de un mismo módulo, sólo entonces corresponderá ingresarlo como un reclamo múltiple, en caso contrario se ingresarán los reclamos individualmente, en un mismo día y módulo.

Ejemplo:

Una oficina tiene configurada su agenda con 5 bloques horarios, por día, para primeras audiencias. Si concurren hasta 5 trabajadores a interponer un reclamo, procede tomar tantos reclamos individuales como trabajadores concurren, en un

mismo día y módulo. Si concurren más de 5 trabajadores, entonces se procederá a tomar un reclamo múltiple.

El procedimiento es similar al ya descrito y se accede al formulario de ingreso seleccionando la opción “Ingreso de Reclamo Múltiple”.

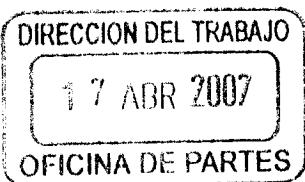
Se diferencia del ingreso de reclamo individual por:

- Al término del registro de datos del reclamante, se debe presionar el botón “agregar trabajador”, acción que lo incorpora al reclamo y graba los datos del respectivo trabajador.
- El ingreso de reclamantes es uno a uno, por tanto cada vez que concluya con el registro de antecedentes de un reclamante debe ejecutarse la acción “agregar trabajador”, lo contrario dejará excluido del reclamo al último trabajador reclamante.
- Una vez que el sistema vuelve al formulario de ingreso de reclamo, se deberán imprimir en duplicado tantos comprobantes como trabajadores reclamantes estén involucrados, entregándose un ejemplar a cada trabajador que se haya agendado la fecha y hora de la primera audiencia de conciliación, el otro ejemplar se acompañará a la citación en duplicado, que se remitirá a las Unidades o Centros de Conciliación.

INGRESO DE RECLAMOS RECEPCIONADOS EN OFICINAS INTERMITENTES

Para ingresar al sistema informático DT Plus los reclamos recepcionados en oficinas intermitentes, **NO SE UTILIZA** la funcionalidad existente en el recuadro **Atención de Público**. Para realizar esta tarea el sistema DT Plus, posee una funcionalidad denominada **Ingreso Reclamos Of. Intermitente**, ubicada en recuadro RECLAMO. El procedimiento de ingreso es el mismo que para un reclamo ingresado por la Oficina de Atención de Público, con la salvedad de la fecha de origen del reclamo, la cual debe modificarse a la fecha real de recepción del reclamo, salvo que el ingreso de realice en la misma fecha que se recepcionó.

Saluda a ustedes



RAFAEL PEREIRA LAGOS
ABOGADO
JEFÉ DEPARTAMENTO JURIDICO


MACA/MSGC/maca

Distribución

Direcciones Regionales
Inspecciones Provinciales
Inspecciones Comunales
Unidad de Conciliación
Of. Partes



INGRESO RECLAMO (manual)

Nº:	/	/
Fecha Origen Reclamo:		
RUT Funcionario:		
Kardex (Folio):		

Antecedentes del Empleador

Nombre o Razón Social	RAE	RUT
Domicilio Casa Matriz	Comuna	
Aercamiento:	Teléfono	Correo Electrónico Empresa
Domicilio Faena	Comuna	
Aercamiento	Teléfono	Dirección a Notificar <input type="checkbox"/> Casa Matriz <input type="checkbox"/> Faena
Representante Legal	RUT Representante Legal	

Antecedentes de Trabajador

Nacionalidad	RUT	Sexo Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Fecha de Nacimiento / /
Nombres	Apellido Paterno		Apellido Materno
Domicilio	Comuna		
Función	Tipo de Jornada		
Teléfono	Fecha declaración de Inicio Relación Laboral		Fecha declaración de Término Relación Laboral
Renta Bruta	Régimen Previsional		Régimen de Salud

Documentación Presentada

Liquidación de sueldo	Aviso Cesación	Contrato	Otros
Especificar documentación:			

Ingreso de Conceptos Reclamados

Concepto Reclamado	Monto en pesos	Desde	Hasta

El presente reclamo será tratado en una audiencia de conciliación que se llevará a efecto en las oficinas de _____, ubicado(a) en _____ el dia _____, a las _____ horas.

OFICINA RESOLUTORA

Domicilio Trabajador

Domicilio Casa Matriz

Domicilio Faena

OBSERVACIONES AL RECLAMO

FIRMA TRABAJADOR

FIRMA FISCALIZADOR

Ingreso a Sistema Informatico

FECHA

Número Reclamo según Sistema informatico



MINISTERIO DEL
TRABAJO Y DESARROLLO
SOCIAL

PODER SIMPLE

(No requiere ser firmado ante Notario Público)

Yo, _____ RUT: _____

confiero poder especial a don(ña) _____

RUT: _____ domiciliado(a) en _____

para que me represente con las facultades del Art. 7º
del Código de Procedimiento Civil, ante los Servicios del Trabajo, en el reclamo deducido en
contra de _____

confiriéndole expresamente las facultades de transigir, cobrar y percibir

_____ de _____ de 200_____

Firma reclamante que confiere poder