



DIRECCIÓN DEL TRABAJO

CIRCULAR N° 075  
1

**ANT.:** 1.- Instrucciones vigentes en el marco de la pandemia COVID 19  
2.- Circular 74 del 08.09.2020.

**MAT.:** Informa sobre operatividad del de retorno pasa a paso en atención presencial.

---

**SANTIAGO,** 14 SEP 2020

**DE:** JEFA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS (S)

**A:** SRES. (AS) DIRECTORES(AS) REGIONALES DEL TRABAJO  
SRES. (AS) COORDINADORES(AS) REGIONALES LÍNEAS OPERATIVAS  
SRES. (AS) INSPECTORES(AS) PROVINCIALES Y COMUNALES DEL TRABAJO  
SRES. (AS) JEFES DE CENTROS DE CONCILIACION Y MEDIACION

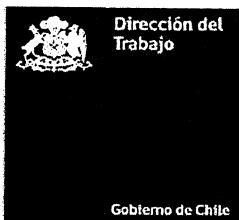
---

En atención al contenido del “Plan Paso a Paso” de nuestra institución, el que ya fue incorporado en el “Protocolo de Acción y Prevención del Covid-19” que define las condiciones de la atención en Inspecciones conforme al Paso en que se encuentra la oficina y el aforo determinado para cada una, se hace necesario instruir lo siguiente:

### **1.- Gestión de la Atención de Usuarios**

**Las oficinas que se encuentren en comunas que estén en el Paso 1 deberán informar a sus usuarios que sólo podrán ser atendidos de manera presencial en la oficina, aquellos que cuenten con su respectivo permiso de desplazamiento.**

Las Oficinas que se ubican en comunas que estén en el Paso 1 al 4 dispondrán de funcionarios en el acceso para informar y orientar al usuario sobre el trámite que requiere efectuar, promoviendo principalmente la atención remota por el canal virtual, y tomando todas las prevenciones sanitarias tendientes a evitar los riesgos de contagio.



DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Los funcionarios asignados a esta labor difundirán los trámites disponibles en el portal MIDT que cada usuario puede realizar incluso desde su teléfono celular, apoyándose en el uso de la herramienta.

Sólo si la atención o el trámite no puede realizarse de manera remota por el usuario en consideración a su edad, condición migratoria sin cédula de identidad nacional o se requiere hacerlo presencialmente, podrá ingresar a la oficina respetando las condiciones de acceso dispuestas para los pasos 1 y 2, a saber:

- Cumplimiento del aforo máximo permitido (capacidad)
- Ingreso restringido con toma de temperatura
- Uso obligatorio de mascarilla
- Disponer acceso a dispensador o entregar alcohol gel para limpieza de manos

## **2.- En materia de Reclamos Administrativos**

De conformidad a la Circular 64 de fecha 30.07.20. existen tres vías de ingreso de reclamo administrativo:

1. Formulario especial de reclamo administrativo.
2. Ingreso de reclamo administrativo vía web
3. Atención presencial para ingreso del reclamo en el DT Plus

Atendida la contingencia de la comuna donde se ubica la Inspección donde se está recibiendo el reclamo, se priorizarán las atenciones en el orden señalado.

**En las Comunas que estén en período de cuarentena o de transición (Paso 1 y 2) los usuarios podrán realizar su trámite utilizando el Formulario Especial de Reclamo Administrativo que se encuentra en el sitio web institucional. Para este efecto, se requiere contar con clave única.**

En forma excepcional, en el caso que el usuario esté impedido de utilizar el Formulario Especial de Reclamo Administrativo en el sitio web, se le ofrecerá la alternativa de utilizar el Formulario Especial de Reclamo Administrativo en papel. Cuando se entregue físicamente el formulario para ser completado y entregado en la misma oficina, el funcionario a cargo de la recepción del documento deberá verificar que estén ingresados la totalidad de los datos requeridos. Siendo responsabilidad del Inspector o Inspectora Comunal o Provincial que al término de cada jornada la totalidad de esos formularios se encuentren ingresados en las plataformas correspondientes.


Se hace presente que la otra vía de ingreso que está disponible en la página web se ubica en trámites y servicios, bajo la denominación Audiencia de Conciliación o Reclamo, a la cual se ingresa por la opción Realizar en línea. Dado que esta modalidad puede generar el agendamiento de fecha y hora directamente por parte



DIRECCIÓN DEL TRABAJO

del usuario, se solicita priorizar el Formulario descrito previamente, ya que permite la administración de la agenda por parte de la oficina resolutora.

Ahora bien, en caso de que se atienda a un usuario presencialmente por un Asistente Laboral ingresando el reclamo directamente en el DT Plus, cualquiera sea el paso en que se encuentra la Inspección receptora, deberá seguir las instrucciones vigentes en esta materia en orden de establecer día y hora de comparendo, eligiendo la primera hora disponible más cercana, siempre que sea superior o igual a 7 días hábiles, salvo disposición de la región en contrario. Sin embargo, no se deberá entregar a los usuarios el comprobante de ingreso de reclamo que genera ese sistema, si no que **el comprobante de notificación que se adjunta a la presente instrucción.**

  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
DEPTO. DE ATENCIÓN DE USUARIOS  
MONICA VALENZUELA TORRES  
INGENIERO COMERCIAL  
JEFA DEPARTAMENTO ATENCIÓN USUARIOS (S)  
SANTIAGO

**MVT/MACA**

**Distribución**

Destinatarios

Gabinete Directora del Trabajo (S)

Departamentos y Oficinas Nivel Central

Oficina de Partes





INSPECCION \_\_\_\_\_ DEL  
TRABAJO

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE RECLAMO ADMINISTRATIVO**  
N° \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de  
20\_\_, con esta fecha, y siendo las \_\_\_\_:\_\_\_\_ horas, el/la  
Sr./Sra. \_\_\_\_\_, a quien en este acto se le  
notifica que se ha hecho ingreso de su reclamo administrativo.

El procedimiento de Conciliación se está efectuando de manera remota, esto es  
no presencial, por lo cual un(a) conciliador(a) quien se contactará con usted, a  
través del correo electrónico y/o teléfono que haya señalado.

Por lo anterior, se ruega estar atento a los medios de contacto aportados.

Previa lectura de la presente, firma y recibe conforme.

\_\_\_\_\_  
USUARIO

\_\_\_\_\_  
FISCALIZADOR