



Dirección del Trabajo impulsa plan piloto para el rediseño de la Atención de Usuarios

Boletín Oficial

Dirección del Trabajo

Velando por el cumplimiento
de la legislación laboral



TEMA CENTRAL

- Dirección del Trabajo impulsa plan piloto para el rediseño de la Atención de Usuarios

PRENSA

- La Dirección del Trabajo se desplegó en terreno para atender a la población migrante
- Dirección del Trabajo y Organización Internacional para las Migraciones (OIM) firman acuerdo de cooperación
- Dirección del Trabajo realiza Programa de Fiscalización a Empresas Constructoras
- Dirección del Trabajo perfecciona sus fiscalizaciones en obras que se desarrollan en altura

NORMATIVA Y JURISPRUDENCIA ADMINISTRATIVA

- NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS
- DICTÁMENES DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO
- RESOLUCIÓN Y CIRCULARES DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO
- SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL
Selección de Dictámenes y Circulares
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
Selección de Dictámenes

Programa de modernización:

Dirección del Trabajo impulsa plan piloto para el rediseño de la Atención de Usuarios



El asistente laboral Pedro Bermúdez inscribe los RUT de usuarios que acudieron a la Inspección Comunal del Trabajo de Providencia el martes 21 de agosto.

Durante el año 2017 fueron prácticamente 1,9 millones las personas que llegaron a las oficinas de nuestra institución. Dicha cifra significó un alza de 6,7% respecto del año anterior. En ese contexto, la DT está impulsando un programa innovador orientado a disminuir los tiempos de atención, mediante nuevas herramientas para usuarios y funcionarios.



Juan Carlos Torres, Isabel Céspedes, Pedro Bermúdez y Cristián Pavez (jefe de Atención de Usuarios) conforman el equipo a cargo de inscribir los RUT del público y derivarlo a los módulos precisos, según el trámite que se desea realizar y su clasificación como usuario.

En el marco del Programa de Modernización de la Dirección del Trabajo (PMDT) que se desarrolla actualmente, uno de los desafíos más importantes tiene que ver con la atención a los usuarios.

En ese contexto, durante el mes de julio, se inició la “marcha blanca” de un plan piloto para el rediseño de la atención a los usuarios de la DT.

Dicho plan piloto tiene lugar en seis oficinas: Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Providencia y Santiago Poniente en la RM y Los Ángeles. ¿Los objetivos? reducir el tiempo de espera, aumentar la satisfacción de los usuarios y mejorar el conocimiento de los canales de atención remotos de la DT entre la ciudadanía.

“En cada una de las oficinas se experimentó un clima de motivación y compromiso con este programa piloto” (María Cecilia Gómez, jefa del Departamento de Atención de Usuarios).

Este plan considera avanzar desde un modelo de atención multicanal a una gestión omnicanal. Tradicionalmente los canales para atender a los usuarios de la DT son tres: las oficinas, la plataforma telefónica y el sitio web. El plan piloto del rediseño a la atención de usuarios busca cambiar ese enfoque.

Ventajas para los usuarios

La jefa del Departamento de Atención de Usuarios, María Cecilia Gómez, explica que en algunas oficinas del país se ha detectado que más del 40 por ciento

de las personas que visitan la DT lo hacen para efectuar una consulta laboral. “Sin embargo, se trata de consultas que podrían ser atendidas mediante el Centro de Atención Laboral, con la misma calidad que brindan los profesionales que se desempeñan en nuestra ofici-



En esta pantalla ubicada al ingreso de cada una de las seis oficinas piloto se clasifica de inmediato al usuario en trabajadores, empleadores, dirigentes sindicales y mujeres embarazadas, personas con discapacidad o de la tercera edad.

na. Es decir, con un ahorro en tiempo y recursos para el usuario, y paralelamente, una disminución de carga para nuestro funcionario que atiende público”.

Es por ello que esta innovación incorpora un nuevo espacio de interacción, un mesón de atención omnicanal, con el objeto de que los profesionales de la DT puedan informar y explicar a los usuarios que muchas de sus consultas pueden ser resueltas mediante un llamado al Centro de Atención Laboral (600 450 400) o bien, revisando la información del sitio web, sin necesidad de invertir recursos en traslado y tiempo de espera.

No obstante lo anterior, el desafío de potenciar la atención virtual requiere un trabajo importante por parte de aquellos funcionarios que atienden público. Según el estudio “Perfiles de usuarios de la Dirección del Trabajo”, utilizado como uno de los fundamentos para realizar este rediseño, cerca del 72% de los trabajadores no conoce la web institucional, mientras que un 78% no sabe del Centro de Atención Laboral.

ATENCIÓN DE USUARIOS EN 2017

- **Atención presencial** : 1.894.955 atenciones
- **Fono consulta laboral** : 426. 694 atenciones
- **Consultas escritas** : 60. 076 atenciones

Fuente: Departamento de Atención de Usuarios.

Paralelamente, en las oficinas elegidas para este plan piloto también se innova en la gestión de fila de los usuarios. Éste debe identificarse con el RUT, a diferencia del sistema actual basado en el tipo de atención.

Las novedades en las oficinas elegidas para este piloto también consideran el reordenamiento del mobiliario destinado a la espera de los usuarios, potenciando la cercanía entre el público y los funcionarios con el mesón de atención omnicanal. Asimismo, existen paneles interiores con información en lenguaje simple sobre trámites tan requeridos, como por ejemplo, la carta de renuncia.



Así luce ahora la Inspección Comunal del Trabajo de Providencia. La redistribución de los espacios e infraestructura facilita la atención del público, que siempre mira hacia las pantallas que informan el número del módulo habilitado.

Representantes del Departamento de Atención de Usuarios visitaron cada una de las oficinas piloto antes de la activación para un período de “marcha blanca”. Al respecto, María Cecilia Gómez destaca la recepción por parte de los equipos de la DT. “En cada una de las oficinas se experimentó un clima de motivación y compromiso con este programa piloto. Ello da cuenta de la calidad de cada uno de nuestros funcionarios, por lo que esperamos que este avance tenga un impacto positivo en el quehacer diario. Nuestros funcionarios son protagonistas de este cambio, pues se trata de una innovación que impulsamos en equipo” valora la jefa del Departamento de Atención de Usuarios.

Comprometidos con la modernización

La Inspección Comunal del Trabajo (ICT) de Providencia es una de las oficinas elegidas para esta iniciativa. Su jefe de atención de usuarios, Cristián Pavez, destaca el impacto que este piloto tiene en el quehacer diario de la ICT: “siempre debemos estar en una mejora continua del servicio, con una mirada a favor de los usuarios”.

A su modo de ver, la informatización de los procesos institucionales es un imperativo, ya que la sociedad chilena ha cambiado. “Nuestro tipo de usuario está cambiando también, es más joven. Pertenece a una generación informatizada, que muchas veces llega

BENEFICIOS PARA TODOS

Para nuestra institución	Para nuestro público	Para nuestros funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> • Modernización de la imagen institucional • Uso integrado de la información para entregar un mejor servicio a los usuarios • Mayor cercanía en la relación con los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Menores tiempos de espera presenciales • Uso del canal adecuado según necesidad y a menor costo • Aumento de satisfacción • Participación activa en la co-producción de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso y gestión a la información de los usuarios con una lógica estratégica de uso que facilite su labor

Fuente: Departamento de Atención de Usuarios.

Trámites realizados en línea de atención de usuarios durante “Marcha Blanca” en ICT Providencia.
(Período del 1 al 17 de agosto de 2018)

Trámites realizados	Trabajadores	Empleadores	-Embarazadas -Tercera edad -Personas con discapacidad	Total	%
Consultas	1.168	122	83	1.373	44,4%
Renuncia Voluntaria	780	2	13	795	25,7%
Reclamo	309	-	11	320	10,3%
Finiquito	246	2	10	258	8,3%
Denuncia	112	-	11	123	4,0%
Declaración Jurada	53	-	-	53	1,7%
Lic. Médica No Recibida	46	-	12	58	1,9%
Declaración Término Contrato	40	-	3	43	1,4%
Certificado AFC	29	-	-	29	0,9%
Constancia	32	-	2	34	1,1%
Error	5	-	-	5	0,2%
Reg. Trab. Casa Particular	2	1	1	4	0,1%
TOTAL	2822	127	146	3095	100%
PORCENTAJE	91,2%	4,1%	4,7%	100%	

Fuente: Departamento de Atención de Usuarios.

con un teléfono móvil o una tablet y nos muestran la pantalla diciendo: ‘aquí traigo una copia de mi contrato’, describe Pavez.

“La sociedad ha ido cambiando y nosotros debemos cambiar con ella”, explica.

Cabe destacar que la ICT de Providencia concretó importantes avances durante agosto, mediante la reducción de sus tiempos de espera promedio.

Otra de las oficinas piloto es la de Coquimbo. La asistente de atención a usuarios, Marisol Campos, explica que existe motivación por los cambios que vienen. “Tengo muchas expectativas respecto a enseñar a nuestros usuarios a que conozcan más el portal web, a que puedan hacer su propio formulario de carta renuncia, a que puedan conocer las posibilidades que brindará este proceso de modernización”.

El período de duración este plan piloto –que forma parte de una serie de iniciativas que apuntan a for-

MISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

“El Departamento de Atención de Usuarios tiene por misión diseñar, coordinar, implementar y evaluar las políticas y procedimientos institucionales vinculados a la atención de usuarios, acceso de la información pública, y participación ciudadana, a través de los canales de atención presencial, virtual y a distancia, destinados a los trabajadores, empleadores, organizaciones sindicales y usuarios en general”.

Fuente: Departamento de Atención de Usuarios.

talear una DT digital– es de cuatro meses. Tras ello se espera continuar expandiendo sus herramientas y beneficios a otras regiones.

La Dirección del Trabajo se desplegó en terreno para atender a la población migrante

La DT fue uno de los servicios presentes en la “Feria Intégrate”, organizada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Una importante afluencia de público registró el stand de la Dirección del Trabajo (DT) en la “Feria Intégrate”, realizada el 3 y 4 de agosto por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con el objetivo de poner a disposición de la población migrante una serie de servicios del Estado.

El jefe de asesores de la Dirección del Trabajo, David Oddó, recibió al ministro de Justicia y Derechos Humanos, Hernán Larraín, en el módulo de la DT.

En la oportunidad, los profesionales de la DT atendieron las consultas de los visitantes en ma-



El jefe de Atención de Usuarios de la DRT Metropolitana Poniente, Hugo González, atiende a una trabajadora migrante en el stand de la Dirección del Trabajo.



El ministro de Justicia y Derechos Humanos, Hernán Larraín, y la subsecretaria de Derechos Humanos, Lorena Recabarren, cortan la cinta inaugurando la "Feria Intégrate".

terías tales como contrato de trabajo, períodos de descanso y causales de despido, entre otras temáticas.

La feria contó con la participación del Servicio de Registro Civil e Identificación, la Corporación de Asistencia Judicial, la Defensoría Penal Pública, el Servicio Médico Legal, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Fonasa y el Servicio de Vivienda y Urbanización.



El ministro de Justicia y Derechos Humanos, Hernán Larraín, en el módulo de la DT, junto a Hugo González y al jefe de asesores del Servicio, David Oddó (der.).

Dirección del Trabajo y Organización Internacional para las Migraciones (OIM) firman acuerdo de cooperación

La DT se integró a la “Mesa Interempresarial sobre Migración”, instancia orientada a fomentar la inserción laboral de la población extranjera.

El convenio se suscribió en el marco de la segunda reunión de la “Mesa Interempresarial sobre Migración”, efectuada en la Cámara Nacional de Comercio (CNC).

El encuentro reunió a representantes del sector privado, quienes compartieron sus experiencias sobre la inserción laboral de la población migrante.



El director del Trabajo, Mauricio Peñaloza, y Norberto Girón, jefe en Chile de la Organización Internacional para Migrantes, firman el acuerdo de cooperación entre ambas instituciones.



Durante la ceremonia, el director del Trabajo y el jefe en Chile de la Organización Internacional para Migrantes concordaron en la relevancia de promover acciones conjuntas que faciliten la inserción de los trabajadores extranjeros en la sociedad chilena.

La actividad fue encabezada por el presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo, Manuel Melero; el decano de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad San Sebastián, Francisco Labbé; el jefe del Departamento de Extranjería y Migración, Álvaro Bellolio, y las autoridades de la DT y OIM Chile.

Durante la jornada se analizaron temáticas de importancia para la población migrante, como por ejemplo, la convalidación de títulos profesionales.



Autoridades de la Cámara Nacional de Comercio, Departamento de Extranjería y Migración, Universidad San Sebastián, Organización Internacional para las Migraciones y la Dirección del Trabajo.

Dirección del Trabajo realiza Programa de Fiscalización a Empresas Constructoras

La DT está efectuando 550 fiscalizaciones a nivel nacional a empresas contratistas y subcontratistas, respecto del cumplimiento de sus obligaciones legales en la protección de la salud y vida de los trabajadores. La iniciativa fue anunciada por el ministro del Trabajo y Previsión Social, Nicolás Monckeberg, y el director Nacional del Trabajo, Mauricio Peñaloza.

La Dirección del Trabajo está efectuando su Programa de Fiscalización a Empresas Constructoras, mediante el que se harán 550 fiscalizaciones a nivel nacional.

Así lo informaron el ministro del Trabajo y Previsión Social, Nicolás Monckeberg, y el director nacional del Trabajo, Mauricio Peñaloza, en el marco de la visita a la obra en construcción más grande de la Región Metropolitana.

El programa de la DT está utilizando la metodología de fiscalización asistida; es decir, se otorga un plazo para que el empleador acredite corrección de posibles infracciones detectadas, lo anterior como una forma de asegurar en el más breve plazo posible el cumplimiento de las disposiciones legales de seguridad y salud en el trabajo.

“Durante agosto estamos realizando este programa de fiscalización asistida colaborativa en el rubro de la construcción, y por aquellas faltas que identifiquemos daremos un plazo de 30 días para que las subsanen, salvo que se trate de una falta grave y que



El ministro del Trabajo y Previsión Social, Nicolás Monckeberg, y el director del Trabajo, Mauricio Peñaloza, conversan con trabajadores de la obra visitada.

afecte la salud o la vida de los trabajadores, en cuyos casos vamos a tener que decretar la suspensión inmediata de las labores. Por ello, esperamos que las empresas tomen los resguardos y así reducir la tasa de accidentabilidad”, explicó el director del Servicio.

Según datos de la Superintendencia de Seguridad Social, la tasa de accidentes del sector construcción



El director del Trabajo, Mauricio Peñaloza, conversó con los trabajadores de la construcción explicándoles que este programa nacional de fiscalización busca protegerlos de los accidentes laborales.

durante 2017 fue de 4,1 accidentes del trabajo por cada 100 trabajadores protegidos.

Las visitas a terreno estarán a cargo de los profesionales del Departamento de Inspección de la DT.

Este programa está dirigido a empresas que se encuentren desarrollando faenas tales como:

- Obras de construcción habitacional
- Obras de construcción no habitacional
- Excavaciones
- Túneles
- Movimientos de tierra
- Construcción de pilas de socialzado
- Obras gruesa
- Trabajos en altura



El director del Trabajo, Mauricio Peñaloza, explica a los medios de comunicación las características del programa fiscalizador de la construcción.

Dirección del Trabajo perfecciona sus fiscalizaciones en obras que se desarrollan en altura

Fiscalizadores de la Región Metropolitana están adquiriendo nuevos conocimientos para supervisar la seguridad de los trabajadores que laboran en faenas riesgosas.

La iniciativa fue organizada por la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo (Usesat) de la DT con asistencia técnica de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), institución que facilitó su centro de entrenamiento de Pudahuel, en la región Metropolitana, para la parte práctica.

Los ejercicios enseñados por los monitores fueron practicados durante toda una tarde.

Se trata de la tercera capacitación en altura. La primera se efectuó en Antofagasta en 2017; tras ello, la actividad se desarrolló en Concepción, a comienzos de junio pasado.

Su realización es parte del aporte de la DT a la nueva Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuya meta al año 2020 es bajar del 3,7 al 3 por ciento la tasa de accidentabilidad y del 4,4 al 2,5 por cada 100 mil trabajadores la de mortalidad.

Aparte de elevar en igual período de 25 mil a 50 mil sus fiscalizaciones de seguridad y salud laboral, la DT está comprometida en perfeccionar y profundizar su capacidad fiscalizadora en esta materia.

Según Jonatán Jiménez, jefe de la Usesat, "en este contexto, mejorar la capacidad fiscalizadora del trabajo en altura es uno de nuestros desafíos prioritarios, dado los riesgos inherentes, particularmente en el sector de la construcción".



Los ejercicios enseñados por los monitores fueron practicados durante toda una tarde.

En efecto, según la Superintendencia de Seguridad Social, el año 2017 ese sector fue el cuarto con más accidentes y el segundo con más decesos, contabilizando 44 trabajadores fallecidos en obras.

En lo teórico, los fiscalizadores extenderán sus conocimientos en normas legales, principios generales para trabajo en altura, actuaciones frente a emer-



Fiscalizar obras en altura requiere de un comportamiento prudente y también de ciertas capacidades físicas para desplazarse en estructuras que son en sí mismas inseguras.



Las mujeres fiscalizadoras mostraron gran capacidad para aprender a desplazarse en instalaciones en altura.

gencias y fiscalización de accidentes por caídas, de trabajo en losa y en excavaciones, del manejo y movimiento de las grúas-torre y del correcto uso de elementos de protección personal.

En lo práctico, aprovechando las instalaciones del centro de entrenamiento de la ACHS, los alumnos deberán exponerse a situaciones propias del trabajo en la construcción, incluyendo el uso de todos los dispositivos de protección y ejecución de movimientos seguros en andamios.

Selección de NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS

LEYES

MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

[LEY N° 21.096](#). Consagra el derecho a protección de los datos personales. *Diario Oficial 16.06.18.*

MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA

[Ley N° 21.101](#). Establece el 15 de agosto de cada año como el Día Nacional de los Trabajadores y las Trabajadoras de Taxis Colectivos. *Diario Oficial 30.07.18.*

DECRETOS

MINISTERIO DE ENERGÍA

Decreto N° [109, 3.11.17](#). Aprueba reglamento de seguridad de las instalaciones eléctricas destinadas a la producción, transporte, prestación de servicios complementarios, sistemas de almacenamiento y distribución de energía eléctrica. *Diario Oficial 12.06.18.*

RESOLUCIONES

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Subsecretaría del Trabajo / Dirección del Trabajo

Resolución exenta N° [812, 20.06.18](#). Aprueba Convenio de Interoperabilidad y Prestación de

Servicios de Acceso en Línea a Información de Seguridad y de Salud de la Superintendencia de Seguridad Social, en el marco de la [Ley N° 21.015](#) y su reglamento aprobado por [Decreto N° 64](#), entre la Dirección del Trabajo y la Superintendencia de Seguridad Social. *Diario Oficial 29.06.18.*

Subsecretaría del Trabajo / Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Extracto de Resolución exenta N° [2.710, 22.06.18](#). Instruye sobre eliminación de códigos autorizados en el marco de la franquicia tributaria, que formen parte del Registro Nacional de Cursos. *Diario Oficial 30.06.18.*

Extracto de Resolución exenta N° [2.781, 28.06.18](#). Extiende fecha de inicio de exigencia de control de conectividad mínima para actividades de capacitación en modalidad e-learning. *Diario Oficial 9.07.18.*

MINISTERIO DE HACIENDA

Dirección de Presupuestos

Resolución exenta N° [319, 29.06.18](#). Determina resultados del proceso de asignación de cupos año 2018, artículo primero transitorio de la [Ley N° 20.948](#), que otorga una bonificación adicional y otros beneficios de incentivo al retiro para los funcionarios y funcionarias de los servicios públicos que se indican, y modifica el Título II de la [Ley N° 19.882](#). *Diario Oficial 21.07.18.*

DICTÁMENES DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

LEY N° 20.940; EXTENSIÓN DE BENEFICIOS; BENEFICIOS HISTÓRICOS, COMPLEMENTA Y RECONSIDERA

3.826/31, 20.07.18

Complementa y reconsidera parcialmente doctrina del Servicio en materia de extensión de beneficios, respecto de los beneficios históricos.

LEY N° 20.940; SERVICIOS MÍNIMOS Y EQUIPOS DE EMERGENCIA; COMPLEMENTA DICT. N° 5.346/92, 28.10.16

3.896/32, 26.07.18

1) Resulta jurídicamente procedente la existencia de diferencias y/o discrepancias respecto del número y/o identidad de los trabajadores socios del sindicato que deberán conformar el equipo de emergencia, pues al calificar los servicios mínimos se tuvieron a la vista las condiciones generales y comunes existentes en la empresa, sin atender a las circunstancias específicas y actuales de las partes, correspondientes al momento en que se hace efectiva la huelga en el determinado proceso de negociación colectiva. Complementa y aclara Dictamen Ordinario N° [5.346/92, 28.10.2016](#).

2) La determinación del número de trabajadores de la empresa que deberán prestar los servicios mínimos –que se realiza al momento de calificarlos–, constituye un límite máximo, no pudiendo el empleador sobrepasar dicho número de trabajadores calificados al momento de proponer la conformación del equipo de emergencia.

3) En virtud de lo anterior, resulta procedente que las partes de común acuerdo o la Inspección del Trabajo correspondiente, en caso de haber sido requerida, resuelvan que dicho equipo de emergencia no se constituya en su totalidad con trabajadores socios del sindicato negociador, por existir trabajadores no socios del sindicato que se encuentran actualmente negociando –quienes no ejercerán el derecho de huelga en dicho momento– prestando servicios para el empleador y siempre que cumplan con las competencias técnicas establecidas en el proceso de calificación.

LEY N° 20.940, GRUPO NEGOCIADOR, COMPLEMENTA Y RECONSIDERA DICTÁMENES N°s. 1.163/29, 13.03.17, y 3.193/84, 12.07.17

3.938/33, 27.07.18

Complementa y reconsidera doctrina del Servicio en materia de acuerdo de grupo negociador.

RESOLUCIÓN, ORDEN DE SERVICIO Y CIRCULARES DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Normas Legales y
Reglamentarias

Dicámenes de la
Dirección del Trabajo

Resolución, Orden de Servicio
y Circulares de la Dirección
del Trabajo

Superintendencia
de Pensiones

Instituto de Salud Pública

Contraloría General
de la República

Superintendencia
de Seguridad Social

Servicio de Impuestos Internos

1. Resolución

812 exenta, 20.06.18

Departamento de Inspección

Aprueba Convenio de Interoperabilidad y Prestación de Servicios de Acceso en Línea a Información de Seguridad y de Salud de la Superintendencia de Seguridad Social, en el marco de la [Ley N° 21.015](#) y su reglamento aprobado por [Decreto N° 64](#), entre la Dirección del Trabajo y la Superintendencia de Seguridad Social.

2. Orden de Servicio

3, 14.08.18

Departamento de Inspección

Deja sin efecto Orden de Servicio N° 4 que dispuso ejecución de Programa de visitas a familiares y derecho habientes de trabajadores fallecidos por accidentes laborales.

3. Circulares

50, 8.06.18

Departamento de Inspección

Instruye realización de Programa de Fiscalización por Riesgo Psicosocial a Empresas con Riesgo Alto (Nivel de Riesgo 3) y Eventos Centinelas.

52, 14.06.18

Departamento de Inspección

Instruye ejecución de Programa Nacional de Fiscalización a diversos sectores de la actividad económica en las regiones que se detallan, en modalidad y plazos que se indican.

55, 10.07.18

Departamento de Inspección

Informa procedimiento de regularización inscripción de contratos de trabajo en el Registro de trabajador/a de casa particular.

56, 13.07.18*Departamento de Inspección*

Instruye realización de Programa Nacional de Fiscalización Asistida al Sector de la Construcción, en modalidad y condiciones que se indican.

57, 31.07.18*Departamento de Atención de Usuarios*

Imparte instrucciones sobre tramitación de las solicitudes de la [Ley N° 20.285](#), sobre acceso a la información pública.

59, 20.08.18*Departamento de Inspección*

Instruye realización de Programa Nacional de Fiscalización al sector de servicios interurbanos de transporte de pasajeros (turismo, transporte de personal) y de la locomoción colectiva interurbana de pasajeros, en plazos y modalidades que se indica.

60, 20.08.18*Departamento de Inspección*

Instruye ejecución de Programa Nacional de Fiscalización al sector comercio.

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Selección de Dictámenes y Circulares

1. Dictámenes

ACCIDENTE DE TRAYECTO. SUJETO PASIVO AGRESIÓN

35.672, 11.07.018

De los antecedentes tenidos a la vista y de la normativa expuesta precedentemente, consta que la contingencia sufrida por el trabajador reúne las condiciones para ser calificada como un accidente del trabajo en el trayecto, lo que se sustenta en los siguientes fundamentos:

- a.- Consta en la presentación de la empresa y la declaración del trabajador, que al momento en que se produjo el accidente, había terminado la jornada laboral, y se dirigía a retirar su mochila del vehículo en que realiza sus labores para la empresa;
- b.- Tanto lo manifestado por el empleador del trabajador, como por éste, concuerdan en cuanto a la hora, al lugar y al mecanismo lesional que le produjo la dolencia al interesado, y
- c.- Con respecto a lo alegado por la Mutualidad, en orden a que el trabajador habría perdido su calidad de sujeto pasivo de la agresión, asumiendo una actitud confrontacional, cabe señalar que, conforme a lo indicado en el [Compendio Normativo](#) antes referido, y tal como ya ha resuelto esta Superintendencia, para que proceda otorgar la cobertura de la Ley N° [16.744](#), es necesario que “el afectado no haya sido el provocador o quien haya dado inicio a la agresión”, constando en la especie, que el trabajador no provocó ni dio inicio a la agresión, sino que, más bien, reaccionó de forma espontánea y lógica frente al hurto de que fue objeto, al

perseguir al tercero y tratar de recuperar su pertenencia. El rol pasivo que se exige no implica que el trabajador se mantenga impasible frente a un atentado en contra de su persona ni su propiedad.

En consecuencia, de acuerdo a las consideraciones precedentes, esta Superintendencia declara que el siniestro que sufrió el trabajador, constituye un accidente del trabajo en el trayecto, por lo que corresponde que la Mutualidad modifique lo obrado en la especie, y le otorgue la cobertura de la Ley N° [16.744](#).

ACCIDENTE DE TRAYECTO. FUERZA MAYOR. ARMA DE FUEGO

36.784, 19.07.18

De conformidad a lo establecido en el [artículo 5°](#) de la Ley N° [16.744](#), se entiende por accidente del trabajo toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión de su trabajo y que le produzca incapacidad o muerte. Por su parte, el inciso segundo del mismo artículo expresa que son también accidentes del trabajo los ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar de trabajo de la víctima.

Considerando los criterios normativos recién explicados, cabe señalar que en la documentación aportada por la Mutualidad se acredita cabalmente la ocurrencia de los hechos en análisis, en cuanto a que la trabajadora fallecida transitaba en el trayecto directo entre sus lugares de habitación y trabajo al momento del aludido accidente, siendo solamente la causa argüida por la Mutualidad para denegar cobertura la materia a resolver para calificar esta contingencia.

Así, es pertinente señalar que la jurisprudencia vigente de este Organismo ha establecido que la circunstancia de provenir las lesiones de una persona de un arma de fuego no constituye obstáculo para calificar un evento como accidente del trabajo en el trayecto, no siendo plausible concluir que tal tipo de hecho constituya fuerza mayor extraña.

Lo anterior resulta un criterio razonable toda vez que el caso en estudio se inserta dentro de las múltiples alternativas fortuitas y riesgosas que pueden acontecer en el trayecto entre la habitación y el lugar de trabajo de una persona (tales como recibir un cuerpo extraño en el ojo o un golpe con un objeto casualmente impulsado por fuerza humana o natural), no pudiendo aseverarse con propiedad que ello constituya una fuerza mayor extraña, ajena al contexto de trasladarse entre dichos dos puntos espaciales; razones que llevan a concluir que esta contingencia debe ser acogida a la cobertura del Seguro Social contra Riesgos Profesionales.

Atendido lo expuesto, esta Superintendencia califica el evento en referencia como un accidente del trabajo en el trayecto, debiendo la Mutualidad proceder en consecuencia.

2. Circulares

COMPENDIO DE NORMAS DEL SEGURO SOCIAL DE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

3.362, 8.06.18

Modifica el Título I. Afiliación y cambio de organismo administrador del Libro II. Afiliación y Cotizaciones, y el Título IV. Información Financiera del Libro VIII. Aspectos Financiero Contables, ambos del [Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales](#) de la Ley N° [16.744](#).

SEGURO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS Y NIÑAS

3.363, 19.06.18

Seguro para el acompañamiento de niños y niñas. Imparte instrucciones sobre requerimientos de información que deben remitir mensualmente a la Superintendencia de Seguridad Social las entidades recaudadoras, pagadoras y administradora del Fondo SANNA de las Leyes N°s. [21.010](#) y [21.063](#).

SEGURO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS Y NIÑAS

3.364, 22.06.18

Seguro para el acompañamiento de niños y niñas. Deroega y reemplaza Circular N° [3.346](#), imparte instrucciones a las entidades e instituciones que participan en la gestión y administración del Seguro de la Ley N° [21.063](#), para el otorgamiento del beneficio.

SEGURO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS Y NIÑAS

3.367, 3.07.18

Seguro para el acompañamiento de niños y niñas de la Ley N° [21.063](#). Imparte instrucciones a las entidades que interactúan con el Fondo SANNA respecto del procedimiento para operar con dicho fondo.

COMPENDIO DE NORMAS DEL SEGURO SOCIAL DE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

3.369, 7.08.18

Modifica el Título IV. Estadísticas del Libro IX. Sistemas de Información. Informes y reportes del [Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales](#) de la Ley N° [16.744](#).

COMPENDIO DE NORMAS DEL SEGURO SOCIAL DE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

3.370, 10.08.18

Modifica el Título III. Personas protegidas o cubiertas, del Libro I. Descripción general del Seguro, del [Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales](#) de la Ley N° [16.744](#).

COMPENDIO DE NORMAS DEL SEGURO SOCIAL DE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

3.372, 27.08.18

Modifica el Título I. Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISESAT) del Libro IX. Sistemas de Información. Informes y reportes del [Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales](#) de la Ley N° [16.744](#).

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Selección de Dictámenes

FACULTADES CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. FISCALIZACIONES, INSTRUCCIONES. EJECUCIÓN PROCESOS DE SEGUIMIENTO

14.100, 6.06.18

Imparte instrucciones para la ejecución de los procesos de seguimiento a las acciones correctivas requeridas por la Contraloría General, como resultado de sus fiscalizaciones.

COOPERATIVAS, LÍMITE DESCUENTOS VOLUNTARIOS

16.554, 3.07.18

A contar de la vigencia de la Ley N° [20.881](#), el límite para los descuentos voluntarios a que se refiere el [artículo 96](#) de la Ley N° [18.834](#), corresponde al 25%, cuando dichas deducciones se efectúen a favor de cooperativas de las que el funcionario sea socio.

DECLARACIÓN DE VACANCIA, SALUD INCOMPATIBLE. FACULTAD AUTORIDAD. INFORME PREVIO COMPIN, EVALUACIÓN IRRECUPERABILIDAD

17.351, 11.07.18

Nuevos incisos terceros de los artículos [151](#) de la Ley N° [18.834](#) y [148](#) de la Ley N° [18.883](#) exigen para declarar la salud incompatible una evaluación previa de la comisión de medicina preventiva e invalidez, la que no obsta a la atribución de las comisiones médicas de la Superintendencia de Pensiones para declarar la irrecuperabilidad de los servidores que se indican. Aplica dictamen [23.985/2009](#). Complementa dictámenes N°s. [28.713, de 2011](#); [2.415, de 2013](#); [13.570, de 2015](#) y [5.014, de 2016](#), todos de este origen, y toda otra jurisprudencia sobre la materia.

MUNICIPALIDADES, DOCENTES, DERECHO NO INCORPORACIÓN A NUEVA CARRERA DOCENTE, ASIGNACIÓN EXPERIENCIA, CÁLCULO, PORCENTAJES

17.623, 12.07.18

Profesionales de la educación a quienes les falten diez o menos años para la edad legal de jubilación y opten por no incorporarse a la nueva carrera docente, tienen derecho a seguir percibiendo la asignación de antigüedad prevista en el [artículo 48](#) de la Ley N° [19.070](#), según los porcentajes anteriores a la vigencia de la Ley N° [20.903](#). Aplica dictamen [40.196/2017](#).

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD, ATRIBUCIONES. DICTACIÓN CIRCULAR, PAGO DE PRESTACIONES, PLAZO. EVALUACIÓN INCAPACIDADES PERMANENTES, ACTOS ADMINISTRATIVOS

17.778, 13.07.18

Superintendencia de Seguridad Social actuó dentro del ámbito de sus atribuciones al emitir circular que indica. Resoluciones emanadas de las COMPIN y de la COMERE, dictadas en los procesos de evaluación de las incapacidades permanentes a que se refiere la Ley N° [16.744](#), constituyen actos administrativos. Aplica dictámenes [66.653/2011](#), [40.245/2015](#), [30.871/2016](#), [11.400/2017](#).

DIRECCIÓN DEL TRABAJO, ATRIBUCIONES. ELIMINACIÓN REGISTRO BOLETÍN DE INFRACTORES A LA LEGISLACIÓN LABORAL Y PREVISIONAL. REQUISITOS, ACREDITACIÓN PAGO MULTAS

20.917, 21.08.18

No resulta reprochable la decisión de la Dirección del Trabajo en cuanto a no acceder a la eliminación de las multas aplicadas a la empresa recurrente que se encuentran anotadas en el Boletín de Infractores a la Legislación Laboral y Previsional, por cuanto no consta se haya acreditado el pago de las mismas ni que haya operado otro modo de extinción de la deuda.

AUTORIDADES SUPERIORES DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

DIRECCIÓN NACIONAL

Mauricio Peñaloza Cifuentes	Director del Trabajo
Camila Andrea Jordan Lapostol	Subdirectora del Trabajo
Rosamel Gutiérrez Riquelme	Jefe del Departamento Jurídico (S)
Jorge Arriagada Hadi	Jefe del Departamento de Inspección (S)
Lilia Jerez Arévalo	Jefa del Departamento de Relaciones Laborales
María Cecilia Gómez Bahamondes	Jefa del Departamento de Atención de Usuarios
Rodrigo Rizzo Sanzana	Jefe del Departamento de Administración y Finanzas
Susana Solarí Corvalán	Jefa del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
Pablo Morris Keller	Jefe del Departamento de Estudios
Luis Aliaga Pizarro	Jefe del Departamento de Gestión y Desarrollo
Roberto Rodríguez Moreira	Jefe del Departamento Tecnologías de la Información
Hernán Ortiz Gálvez	Jefe de la Oficina de Auditoría
Bárbara Chomalí Quiroz	Jefa de la Oficina de Contraloría Interna
Alejandro Migliaro Martínez	Jefe de la Oficina de Comunicación y Difusión
Francisco Huircaleo Román	Jefe de la Oficina Control y Gestión de Multas

BOLETÍN OFICIAL

DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Año XXX N° 302

Año 2018

Propietario

Dirección del Trabajo

Representante Legal

Mauricio Peñaloza Cifuentes

ABOGADO
DIRECTOR DEL TRABAJO

Director Responsable

Camila Andrea Jordan Lapostol

ABOGADA
SUBDIRECTORA DEL TRABAJO

Editor

Carlos Hernán Ramírez Guerra

ADMINISTRADOR PÚBLICO

Colaboraron en esta edición:
Oficina de Comunicación y Difusión

Los artículos y los conceptos expresados en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmadas son de exclusiva responsabilidad de sus autores, y no representan, necesariamente, la opinión del Servicio

DERECHOS RESERVADOS. PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

