

# CAPÍTULO VI: ACTIVIDAD DE CONCILIACIÓN

Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

# Introducción

La serie de anuarios estadísticos de la Dirección del Trabajo compila datos de sus registros administrativos que tienen como periodo de referencia el año previo al de su publicación. Cada anuario se divide en seis capítulos que abordan distintos temas vinculados a la acción del Servicio. El capítulo sobre actividad inspectiva expone datos acerca de las denuncias interpuestas, las fiscalizaciones realizadas y las multas aplicadas, entre otros asuntos. En el ámbito de las relaciones laborales, los capítulos de organizaciones sindicales, negociación colectiva y huelgas dan cuenta del ejercicio de la libertad sindical que la institución está llamada a promover, en tanto que los de mediación y conciliación informan sobre el alcance de los métodos de prevención y solución alternativa de conflictos puestos al servicio de trabajadores, trabajadoras y empleadores.

El objetivo de la serie de anuarios estadísticos es proveer cifras oficiales que derivan de las actividades realizadas por las líneas operativas de la Dirección del Trabajo. Algunas de ellas dan cuenta de las acciones que los trabajadores y trabajadoras realizan en el ejercicio y defensa de sus derechos y, otras, de la labor del Servicio, en su tarea de promover y velar por el cumplimiento eficiente de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo. Por su intermedio, se espera contribuir al diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas relativas a los ámbitos de responsabilidad institucional, así como promover el acceso a información relevante para los actores públicos y privados interesados en el mundo del trabajo.

Los datos del anuario estadístico 2021 provienen, mayoritariamente, del registro efectuado por los funcionarios y funcionarias de las Inspecciones del Trabajo y de los Centros de Conciliación y Mediación. Este documento es posible gracias a su valioso trabajo y a la articulación entre los departamentos de Relaciones Laborales, Atención de Usuarios, Inspección, Tecnologías de la Información y Estudios. La responsabilidad de su elaboración y publicación es del Departamento de Estudios.

Es importante explicitar que, en virtud de la naturaleza de los datos y de los procesos de depuración aplicados para asegurar su calidad, los registros administrativos de la Dirección del Trabajo pueden experimentar variaciones asociadas a las actualizaciones de los sistemas de registro e información, incluso con efecto retroactivo. Las variaciones ocurren cuando se ingresan nuevos registros, o bien, cuando son corregidos como parte del procedimiento que propende a elevar la calidad de la data disponible. Los datos reportados en este capítulo se extrajeron de la Plataforma Única de Servicios de la Dirección del Trabajo (DTPlus) en mayo de 2022. A consecuencia de lo antes señalado, solicitudes de información que impliquen desagregarlos y descargarlos en una fecha distinta podrían dar lugar a datos que difieran levemente de lo aquí informado. Con todo, las cifras oficiales correspondientes al año 2021 son las que se exponen en este anuario.

El capítulo VI, “Actividad de conciliación” contiene datos acerca de los reclamos interpuestos ante la Dirección del Trabajo durante 2021, los trabajadores y trabajadoras involucrados en ellos y los resultados de la acción emprendida, tanto desde el punto de vista de su resolución operativa, como de los montos de dinero recuperados. El documento se organiza en cuatro secciones. La primera, expone los datos a nivel nacional, la segunda presenta su desagregación regional, la tercera contiene un glosario con los términos utilizados y la cuarta sección corresponde a un anexo metodológico en el que se explicitan los criterios de cálculo utilizados.

La Dirección del Trabajo tiene una larga trayectoria en la elaboración de anuarios estadísticos que se remonta a los años sesenta. Esperamos que esta nueva versión contribuya a la elaboración de diagnósticos cada vez más acabados de la realidad laboral, incentive una discusión pública informada e impulse la toma de decisiones basada en evidencia para la promoción del trabajo decente y el fomento de relaciones laborales justas y equitativas.

**ÍNDICE****A. NIVEL NACIONAL****A1. RECLAMOS INTERPUESTOS****Cuadro 1**

Cantidad de reclamos interpuestos ante la Dirección del Trabajo, según cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo. Año 2021

**Cuadro 2**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos interpuestos ante la Dirección del Trabajo, según sexo. Año 2021

**A2. RECLAMOS TERMINADOS****Cuadro 3**

Cantidad de reclamos terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, según cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo. Año 2021

**Cuadro 4**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, según sexo. Año 2021

**A3. MONTOS RECUPERADOS****Cuadro 5**

Montos (en pesos corrientes) recuperados por los trabajadores en el proceso de conciliación, por tipo de término, según concepto reclamado. Año 2021

**Cuadro 6**

Montos (en pesos corrientes) recuperados por los trabajadores en audiencias de conciliación, por tipo de término, según concepto reclamado. Año 2021

**B. NIVEL REGIONAL****B1. RECLAMOS INTERPUESTOS****Cuadro 7**

Cantidad de reclamos interpuestos ante la Dirección del Trabajo, por región, según cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo. Año 2021

**Cuadro 8**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos interpuestos ante la Dirección del Trabajo, por región, según sexo. Año 2021

**B2. RECLAMOS TERMINADOS****Cuadro 9**

Cantidad de reclamos terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región, según cantidad de trabajadores involucrados. Año 2021

**Cuadro 10**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región, según sexo. Año 2021

**Cuadro 11**

Cantidad de reclamos terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región, según resultado. Año 2021

**Cuadro 12a**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región y sexo, según resultado, desde Arica y Parinacota hasta Metropolitana. Año 2021

**Cuadro 12b**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región y sexo, según resultado, desde O'Higgins hasta Los Lagos. Año 2021

**Cuadro 12c**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región y sexo, según resultado, desde Maule hasta Magallanes. Año 2021

**B3. MONTOS RECUPERADOS****Cuadro 13**

Montos (en pesos corrientes) recuperados por los trabajadores en el proceso de conciliación, por región, según concepto reclamado. Año 2021

**Cuadro 14**

Montos (en pesos corrientes) recuperados por los trabajadores en audiencias de conciliación, por región, según concepto reclamado. Año 2021

**C. GLOSARIO**

Definiciones de conceptos básicos utilizados en los cuadros estadísticos.

**D. ANEXO METODOLÓGICO**

Criterios de cálculo utilizados en los cuadros estadísticos.

# A. NIVEL NACIONAL

## A1. RECLAMOS INTERPUESTOS

Cuadro 1

Cantidad de reclamos<sup>1</sup> interpuestos ante la Dirección del Trabajo, según cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo. Año 2021

Cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo	Cantidad de reclamos interpuestos
Un trabajador	93.905
2 o más trabajadores	91
Sin información de trabajadores involucrados	1.869
<b>Total</b>	<b>95.865</b>

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

---

<sup>1</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

## Cuadro 2

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos<sup>2</sup> interpuestos ante la Dirección del Trabajo, según sexo. Año 2021

Trabajadores involucrados		
Hombres	Mujeres	Total
59.661	34.561	<b>94.222</b>

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

---

<sup>2</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

# A. NIVEL NACIONAL

## A2. RECLAMOS TERMINADOS

Cuadro 3

Cantidad de reclamos<sup>3</sup> terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, según cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo. Año 2021

Cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo	Cantidad de reclamos terminados
Un trabajador	92.208
2 o más trabajadores	85
Sin información de trabajadores involucrados	0
<b>Total</b>	<b>92.293</b>

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

---

<sup>3</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

Cuadro 4

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos<sup>4</sup> terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, según sexo. Año 2021

Trabajadores involucrados		
Hombres	Mujeres	Total
58.679	33.833	<b>92.512</b>

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

---

<sup>4</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

# A. NIVEL NACIONAL

## A3. MONTOS RECUPERADOS

Cuadro 5

Montos (en pesos corrientes) recuperados por los trabajadores en el proceso<sup>5</sup> de conciliación, por tipo de término, según concepto reclamado. Año 2021

Tipo Término Reclamo	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otro <sup>6</sup>	Total
Abandonado	\$ 448.675	\$ 130.874.711	\$ 51.454.384	\$ 0	\$ 182.777.770
Conciliación parcial	\$ 22.126.464	\$ 8.657.517.016	\$ 534.461.344	\$ 3.943.522	\$ 9.218.048.346
Conciliado	\$ 122.196.828	\$ 26.420.648.022	\$ 2.079.710.041	\$ 30.425.856	\$ 28.652.980.747
Desistido con conciliación previa	\$ 9.851.781	\$ 2.833.379.711	\$ 216.341.489	\$ 712.305	\$ 3.060.285.286
Desistido sin constancia conciliación	\$ 0	\$ 94.917.608	\$ 6.986.583	\$ 0	\$ 101.904.191
Infundado	\$ 0	\$ 157.099.113	\$ 2.789.884	\$ 250.000	\$ 160.138.997
Sin conciliación	\$ 1.489.446	\$ 499.785.394	\$ 16.311.910	\$ 0	\$ 517.586.750
<b>Total</b>	<b>\$ 156.113.194</b>	<b>\$ 38.794.221.575</b>	<b>\$ 2.908.055.635</b>	<b>\$ 35.331.683</b>	<b>\$ 41.893.722.087</b>

**Elaboración:** Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

**Fuente:** Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>5</sup>Referidos a los siguientes tipos de término de los reclamos: Abandonado, Conciliación parcial, Conciliado, Desistido con conciliación previa, Desistido sin constancia de conciliación, Infundado, Sin Conciliación.

<sup>6</sup>Montos referidos a: descuentos decretados judicialmente, impuestos, pensión alimenticia, cuotas sindicales, créditos sociales, informalidad laboral, indemnización obligatoria y Artículo 162 del Código del Trabajo (remuneración fija, remuneración variable, otros remuneracionales y otros no remuneracionales).

Cuadro 6

Montos (en pesos corrientes) recuperados por los trabajadores en audiencias<sup>7</sup> de conciliación, por tipo de término, según concepto reclamado. Año 2021

Tipo Término Reclamo	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otro <sup>8</sup>	Total
Conciliación parcial	\$ 22.126.464	\$ 8.657.517.016	\$ 534.461.344	\$ 3.943.522	\$ 9.218.048.346
Conciliado	\$ 122.196.828	\$ 26.420.648.022	\$ 2.079.710.041	\$ 30.425.856	\$ 28.652.980.747
Desistido con conciliación previa	\$ 9.851.781	\$ 2.833.379.711	\$ 216.341.489	\$ 712.305	\$ 3.060.285.286
<b>Total</b>	<b>\$ 154.175.073</b>	<b>\$ 37.911.544.749</b>	<b>\$ 2.830.512.874</b>	<b>\$ 35.081.683</b>	<b>\$ 40.931.314.379</b>

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>7</sup>Referidos a los siguientes tipos de término de los reclamos: Conciliación parcial, Conciliado, Desistido con conciliación previa.

<sup>8</sup>Montos referidos a: descuentos decretados judicialmente, impuestos, pensión alimenticia, cuotas sindicales, créditos sociales, informalidad laboral, indemnización obligatoria y Artículo 162 del Código del Trabajo (remuneración fija, remuneración variable, otros remuneracionales y otros no remuneracionales).

## B. NIVEL REGIONAL

### B1. RECLAMOS INTERPUESTOS

Cuadro 7

Cantidad de reclamos<sup>9</sup> interpuestos ante la Dirección del Trabajo, por región<sup>10</sup>, según cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo. Año 2021

Región	Cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo			Cantidad de reclamos interpuestos
	Un trabajador	2 o más trabajadores	Sin información de trabajadores involucrados	
Arica y Parinacota	1.277	0	8	<b>1.285</b>
Tarapacá	2.002	0	32	<b>2.034</b>
Antofagasta	3.558	0	92	<b>3.650</b>
Atacama	2.241	0	45	<b>2.286</b>
Coquimbo	2.963	0	67	<b>3.030</b>
Valparaíso	9.660	26	267	<b>9.953</b>
Metropolitana	44.006	4	718	<b>44.728</b>
O'Higgins	4.835	45	101	<b>4.981</b>
Maule	3.646	0	103	<b>3.749</b>
Ñuble	1.750	2	34	<b>1.786</b>
Biobío	6.403	1	143	<b>6.547</b>
Araucanía	3.275	0	42	<b>3.317</b>
Los Ríos	1.999	1	35	<b>2.035</b>
Los Lagos	4.396	6	131	<b>4.533</b>
Aysén	634	0	21	<b>655</b>
Magallanes	1.260	6	30	<b>1.296</b>
<b>Total</b>	<b>93.905</b>	<b>91</b>	<b>1.869</b>	<b>95.865</b>

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>9</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

<sup>10</sup>Región en que se ubica la oficina de la Dirección del Trabajo, en que se interpuso el reclamo.

Cuadro 8

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos<sup>11</sup> interpuestos ante la Dirección del Trabajo, por región<sup>12</sup>, según sexo. Año 2021

Región	Trabajadores involucrados		
	Hombres	Mujeres	Total
Arica y Parinacota	826	451	<b>1.277</b>
Tarapacá	1.345	657	<b>2.002</b>
Antofagasta	2.525	1.033	<b>3.558</b>
Atacama	1.621	620	<b>2.241</b>
Coquimbo	1.916	1.047	<b>2.963</b>
Valparaíso	5.969	3.783	<b>9.752</b>
Metropolitana	26.860	17.157	<b>44.017</b>
O'Higgins	3.291	1.677	<b>4.968</b>
Maule	2.383	1.263	<b>3.646</b>
Ñuble	1.201	564	<b>1.765</b>
Biobío	4.264	2.141	<b>6.405</b>
Araucanía	2.074	1.201	<b>3.275</b>
Los Ríos	1.283	724	<b>2.007</b>
Los Lagos	2.940	1.497	<b>4.437</b>
Aysén	402	232	<b>634</b>
Magallanes	761	514	<b>1.275</b>
<b>Total</b>	<b>59.661</b>	<b>34.561</b>	<b>94.222</b>

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>11</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

<sup>12</sup>Región en que se ubica la oficina de la Dirección del Trabajo, en que se interpuso el reclamo.

## B. NIVEL REGIONAL

### B2. RECLAMOS TERMINADOS

Cuadro 9

Cantidad de reclamos<sup>13</sup> terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región<sup>14</sup>, según cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo.  
Año 2021

Región	Cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo		Cantidad de reclamos terminados
	Un trabajador	2 o más trabajadores	
Arica y Parinacota	1.265	0	<b>1.265</b>
Tarapacá	1.870	0	<b>1.870</b>
Antofagasta	3.167	0	<b>3.167</b>
Atacama	2.163	0	<b>2.163</b>
Coquimbo	2.894	0	<b>2.894</b>
Valparaíso	9.622	24	<b>9.646</b>
Metropolitana	43.826	3	<b>43.829</b>
O'Higgins	4.828	42	<b>4.870</b>
Maule	3.465	0	<b>3.465</b>
Ñuble	1.707	2	<b>1.709</b>
Biobío	6.033	1	<b>6.034</b>
Araucanía	3.235	0	<b>3.235</b>
Los Ríos	1.939	1	<b>1.940</b>
Los Lagos	4.322	6	<b>4.328</b>
Aysén	630	0	<b>630</b>
Magallanes	1.242	6	<b>1.248</b>
<b>Total</b>	<b>92.208</b>	<b>85</b>	<b>92.293</b>

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>13</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

<sup>14</sup>Región en que se ubica la oficina de la Dirección del Trabajo, en que se resolvió el reclamo.

Cuadro 10

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos<sup>15</sup> terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región<sup>16</sup>, según sexo. Año 2021

Región	Trabajadores involucrados		
	Hombres	Mujeres	Total
Arica y Parinacota	818	447	<b>1.265</b>
Tarapacá	1.261	609	<b>1.870</b>
Antofagasta	2.271	896	<b>3.167</b>
Atacama	1.555	608	<b>2.163</b>
Coquimbo	1.873	1.021	<b>2.894</b>
Valparaíso	5.975	3.735	<b>9.710</b>
Metropolitana	26.791	17.044	<b>43.835</b>
O'Higgins	3.279	1.675	<b>4.954</b>
Maule	2.249	1.216	<b>3.465</b>
Ñuble	1.172	550	<b>1.722</b>
Biobío	4.060	1.975	<b>6.035</b>
Araucanía	2.056	1.179	<b>3.235</b>
Los Ríos	1.251	696	<b>1.947</b>
Los Lagos	2.913	1.450	<b>4.363</b>
Aysén	405	225	<b>630</b>
Magallanes	750	507	<b>1.257</b>
<b>Total</b>	<b>58.679</b>	<b>33.833</b>	<b>92.512</b>

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>15</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

<sup>16</sup>Región en que se ubica la oficina de la Dirección del Trabajo, en que se resolvió el reclamo.

Cuadro 11

Cantidad de reclamos<sup>17</sup> terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región<sup>18</sup>, según resultado. Año 2021

Región	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
Arica y Parinacota	61	109	324	53	509	152	57	1.265
Tarapacá	47	192	393	75	832	244	87	1.870
Antofagasta	60	346	1.148	114	956	378	165	3.167
Atacama	48	470	551	45	747	196	106	2.163
Coquimbo	114	268	649	156	1.233	353	121	2.894
Valparaíso	307	1.044	2.297	507	3.771	1.093	627	9.646
Metropolitana	1.731	8.234	11.218	4.654	10.715	3.526	3.751	43.829
O'Higgins	145	453	1.127	217	2.131	576	221	4.870
Maule	193	207	847	100	1.454	504	160	3.465
Ñuble	68	195	513	111	497	248	77	1.709
Biobío	216	525	1.694	319	2.086	956	238	6.034
Araucanía	145	436	585	267	1.142	464	196	3.235
Los Ríos	157	105	565	146	573	196	198	1.940
Los Lagos	62	332	715	332	2.000	553	334	4.328
Aysén	23	52	104	15	323	70	43	630
Magallanes	24	141	178	33	723	105	44	1.248
<b>Total</b>	<b>3.401</b>	<b>13.109</b>	<b>22.908</b>	<b>7.144</b>	<b>29.692</b>	<b>9.614</b>	<b>6.425</b>	<b>92.293</b>

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>17</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

<sup>18</sup>Región en que se ubica la oficina de la Dirección del Trabajo, en que se resolvió el reclamo.

Cuadro 12a

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos<sup>19</sup> terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región<sup>20</sup> y sexo, según resultado, desde Arica y Parinacota hasta Metropolitana. Año 2021

Región	Sexo	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
Arica y Parinacota	Hombres	35	82	207	37	320	98	39	818
	Mujeres	26	27	117	16	189	54	18	447
	<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>109</b>	<b>324</b>	<b>53</b>	<b>509</b>	<b>152</b>	<b>57</b>	<b>1.265</b>
Tarapacá	Hombres	30	140	256	51	561	166	57	1.261
	Mujeres	17	52	137	24	271	78	30	609
	<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>192</b>	<b>393</b>	<b>75</b>	<b>832</b>	<b>244</b>	<b>87</b>	<b>1.870</b>
Antofagasta	Hombres	39	267	836	87	658	270	114	2.271
	Mujeres	21	79	312	27	298	108	51	896
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>346</b>	<b>1.148</b>	<b>114</b>	<b>956</b>	<b>378</b>	<b>165</b>	<b>3.167</b>
Atacama	Hombres	36	349	408	34	510	134	84	1.555
	Mujeres	12	121	143	11	237	62	22	608
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>470</b>	<b>551</b>	<b>45</b>	<b>747</b>	<b>196</b>	<b>106</b>	<b>2.163</b>
Coquimbo	Hombres	73	183	453	104	751	225	84	1.873
	Mujeres	41	85	196	52	482	128	37	1.021
	<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>268</b>	<b>649</b>	<b>156</b>	<b>1.233</b>	<b>353</b>	<b>121</b>	<b>2.894</b>
Valparaíso	Hombres	188	674	1.416	338	2.314	662	383	5.975
	Mujeres	127	370	922	171	1.470	431	244	3.735
	<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>1.044</b>	<b>2.338</b>	<b>509</b>	<b>3.784</b>	<b>1.093</b>	<b>627</b>	<b>9.710</b>
Metropolitana	Hombres	947	5.365	6.687	2.885	6.503	2.129	2.275	26.791
	Mujeres	784	2.869	4.532	1.769	4.216	1.397	1.477	17.044
	<b>Total</b>	<b>1.731</b>	<b>8.234</b>	<b>11.219</b>	<b>4.654</b>	<b>10.719</b>	<b>3.526</b>	<b>3.752</b>	<b>43.835</b>

**Elaboración:** Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

**Fuente:** Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>19</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

<sup>20</sup>Región en que se ubica la oficina de la Dirección del Trabajo, en que se resolvió el reclamo.

Cuadro 12b

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos<sup>21</sup> terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región<sup>22</sup> y sexo, según resultado, desde O'Higgins hasta Los Lagos. Año 2021

Región	Sexo	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
O'Higgins	Hombres	97	320	776	154	1.359	425	148	3.279
	Mujeres	51	133	375	67	817	159	73	1.675
	<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>453</b>	<b>1.151</b>	<b>221</b>	<b>2.176</b>	<b>584</b>	<b>221</b>	<b>4.954</b>
Maule	Hombres	127	147	580	64	914	322	95	2.249
	Mujeres	66	60	267	36	540	182	65	1.216
	<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>207</b>	<b>847</b>	<b>100</b>	<b>1.454</b>	<b>504</b>	<b>160</b>	<b>3.465</b>
Ñuble	Hombres	40	150	370	79	309	173	51	1.172
	Mujeres	28	45	156	32	188	75	26	550
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>195</b>	<b>526</b>	<b>111</b>	<b>497</b>	<b>248</b>	<b>77</b>	<b>1.722</b>
Biobío	Hombres	130	365	1.116	216	1.412	666	155	4.060
	Mujeres	86	160	579	103	674	290	83	1.975
	<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>525</b>	<b>1.695</b>	<b>319</b>	<b>2.086</b>	<b>956</b>	<b>238</b>	<b>6.035</b>
Araucanía	Hombres	90	291	375	184	709	286	121	2.056
	Mujeres	55	145	210	83	433	178	75	1.179
	<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>436</b>	<b>585</b>	<b>267</b>	<b>1.142</b>	<b>464</b>	<b>196</b>	<b>3.235</b>
Los Ríos	Hombres	100	74	352	90	383	111	141	1.251
	Mujeres	57	31	213	56	197	85	57	696
	<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>105</b>	<b>565</b>	<b>146</b>	<b>580</b>	<b>196</b>	<b>198</b>	<b>1.947</b>
Los Lagos	Hombres	40	226	498	201	1.337	368	243	2.913
	Mujeres	22	106	231	131	666	201	93	1.450
	<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>332</b>	<b>729</b>	<b>332</b>	<b>2.003</b>	<b>569</b>	<b>336</b>	<b>4.363</b>

**Elaboración:** Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

**Fuente:** Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>21</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

<sup>22</sup>Región en que se ubica la oficina de la Dirección del Trabajo, en que se resolvió el reclamo.

**Cuadro 12c**

**Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos<sup>23</sup> terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región<sup>24</sup> y sexo, según resultado, desde Aysén hasta Magallanes. Año 2021**

Región	Sexo	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
Aysén	Hombres	14	38	72	10	204	41	26	405
	Mujeres	9	14	32	5	119	29	17	225
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>52</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>323</b>	<b>70</b>	<b>43</b>	<b>630</b>
Magallanes	Hombres	16	107	125	19	377	71	35	750
	Mujeres	8	36	57	14	349	34	9	507
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>143</b>	<b>182</b>	<b>33</b>	<b>726</b>	<b>105</b>	<b>44</b>	<b>1.257</b>
Total Regiones	Hombres	2.002	8.778	14.527	4.553	18.621	6.147	4.051	58.679
	Mujeres	1.410	4.333	8.479	2.597	11.146	3.491	2.377	33.833
	<b>Total</b>	<b>3.412</b>	<b>13.111</b>	<b>23.006</b>	<b>7.150</b>	<b>29.767</b>	<b>9.638</b>	<b>6.428</b>	<b>92.512</b>

**Elaboración:** Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

**Fuente:** Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>23</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

<sup>24</sup>Región en que se ubica la oficina de la Dirección del Trabajo, en que se resolvió el reclamo.

## B. NIVEL REGIONAL

### B3. MONTOS RECUPERADOS

Cuadro 13

Montos recuperados (en pesos corrientes) por los trabajadores en el proceso<sup>25</sup> de conciliación, por región<sup>26</sup>, según concepto reclamado. Año 2021

Región	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otro <sup>27</sup>	Total
Arica y Parinacota	\$ 1.613.288	\$ 584.805.382	\$ 29.960.767	\$ 32.007	\$ 616.411.444
Tarapacá	\$ 336.134	\$ 1.959.030.288	\$ 183.114.422	\$ 0	\$ 2.142.480.844
Antofagasta	\$ 1.993.558	\$ 432.375.011	\$ 86.383.255	\$ 579.716	\$ 521.331.540
Atacama	\$ 361.752	\$ 863.400.553	\$ 75.983.850	\$ 10.000	\$ 939.756.155
Coquimbo	\$ 7.636.115	\$ 1.549.241.170	\$ 155.499.325	\$ 6.838.000	\$ 1.719.214.610
Valparaíso	\$ 29.295.162	\$ 4.224.891.599	\$ 288.652.177	\$ 9.675.000	\$ 4.552.513.938
Metropolitana	\$ 45.095.207	\$ 14.413.134.665	\$ 675.639.251	\$ 6.020.252	\$ 15.139.889.375
O'Higgins	\$ 24.562.642	\$ 4.227.466.158	\$ 234.756.999	\$ 1.782.851	\$ 4.488.568.650
Maule	\$ 8.196.583	\$ 1.360.382.555	\$ 141.838.467	\$ 1.669.233	\$ 1.512.086.838
Ñuble	\$ 208.943	\$ 470.801.625	\$ 38.055.879	\$ 1.241.250	\$ 510.307.697
Biobío	\$ 6.194.519	\$ 1.762.594.224	\$ 181.245.345	\$ 97.402	\$ 1.950.131.490
Araucanía	\$ 1.480.008	\$ 1.061.417.782	\$ 99.634.089	\$ 645.000	\$ 1.163.176.879
Los Ríos	\$ 5.150.263	\$ 881.024.679	\$ 95.789.079	\$ 1.003.526	\$ 982.967.547
Los Lagos	\$ 17.285.754	\$ 3.378.559.966	\$ 408.497.314	\$ 5.705.739	\$ 3.810.048.773
Aysén	\$ 1.514.052	\$ 285.959.375	\$ 72.484.567	\$ 0	\$ 359.957.994
Magallanes	\$ 5.189.214	\$ 1.339.136.543	\$ 140.520.849	\$ 31.707	\$ 1.484.878.313
<b>Total</b>	<b>\$ 156.113.194</b>	<b>\$ 38.794.221.575</b>	<b>\$ 2.908.055.635</b>	<b>\$ 35.331.683</b>	<b>\$ 41.893.722.087</b>

**Elaboración:** Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

**Fuente:** Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>25</sup>Referidos a los siguientes tipos de término de los reclamos: Abandonado, Conciliación parcial, Conciliado, Desistido con conciliación previa, Desistido sin constancia de conciliación, Infundado, Sin Conciliación.

<sup>26</sup>Región en que se ubica la oficina de la Dirección del Trabajo, que resolvió el reclamo.

<sup>27</sup>Montos referidos a: descuentos decretados judicialmente, impuestos, pensión alimenticia, cuotas sindicales, créditos sociales, informalidad laboral, indemnización obligatoria y Artículo 162 del Código del Trabajo (remuneración fija, remuneración variable, otros remuneracionales y otros no remuneracionales).

Cuadro 14

Montos recuperados (en pesos corrientes) por los trabajadores en audiencias<sup>28</sup> de conciliación, por región<sup>29</sup>, según concepto reclamado. Año 2021

Región	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otro <sup>30</sup>	Total
Arica y Parinacota	\$ 1.613.288	\$ 584.805.382	\$ 29.960.767	\$ 32.007	\$ 616.411.444
Tarapacá	\$ 336.134	\$ 1.948.669.354	\$ 177.993.689	\$ 0	\$ 2.126.999.177
Antofagasta	\$ 1.993.558	\$ 420.425.706	\$ 84.504.779	\$ 579.716	\$ 507.503.759
Atacama	\$ 361.752	\$ 851.325.727	\$ 72.595.973	\$ 10.000	\$ 924.293.452
Coquimbo	\$ 7.636.115	\$ 1.539.832.276	\$ 154.763.454	\$ 6.838.000	\$ 1.709.069.845
Valparaíso	\$ 29.295.162	\$ 4.139.546.458	\$ 281.678.789	\$ 9.675.000	\$ 4.460.195.409
Metropolitana	\$ 43.157.086	\$ 14.016.619.441	\$ 670.093.110	\$ 6.020.252	\$ 14.735.889.889
O'Higgins	\$ 24.562.642	\$ 4.168.963.984	\$ 230.447.003	\$ 1.532.851	\$ 4.425.506.480
Maule	\$ 8.196.583	\$ 1.350.222.586	\$ 137.487.439	\$ 1.669.233	\$ 1.497.575.841
Ñuble	\$ 208.943	\$ 470.155.680	\$ 38.055.879	\$ 1.241.250	\$ 509.661.752
Biobío	\$ 6.194.519	\$ 1.710.422.471	\$ 180.520.554	\$ 97.402	\$ 1.897.234.946
Araucanía	\$ 1.480.008	\$ 955.036.934	\$ 93.966.032	\$ 645.000	\$ 1.051.127.974
Los Ríos	\$ 5.150.263	\$ 822.658.269	\$ 93.689.343	\$ 1.003.526	\$ 922.501.401
Los Lagos	\$ 17.285.754	\$ 3.316.009.545	\$ 404.851.893	\$ 5.705.739	\$ 3.743.852.931
Aysén	\$ 1.514.052	\$ 285.778.540	\$ 72.273.135	\$ 0	\$ 359.565.727
Magallanes	\$ 5.189.214	\$ 1.331.072.396	\$ 107.631.035	\$ 31.707	\$ 1.443.924.352
<b>Total</b>	<b>\$ 154.175.073</b>	<b>\$ 37.911.544.749</b>	<b>\$ 2.830.512.874</b>	<b>\$ 35.081.683</b>	<b>\$ 40.931.314.379</b>

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

<sup>28</sup>Referidos a los siguientes tipos de término de los reclamos: Conciliación parcial, Conciliado, Desistido con conciliación previa.

<sup>29</sup>Región en que se ubica la oficina de la Dirección del Trabajo, que resolvió el reclamo.

<sup>30</sup>Montos referidos a: descuentos decretados judicialmente, impuestos, pensión alimenticia, cuotas sindicales, créditos sociales, informalidad laboral, indemnización obligatoria y Artículo 162 del Código del Trabajo (remuneración fija, remuneración variable, otros remuneracionales y otros no remuneracionales).

## C. Glosario

### Relación laboral

Es aquella relación entre una persona natural o jurídica, denominada empleador y una persona natural denominada trabajador, mediante la cual éste último se obliga a prestar servicios personales bajo subordinación y dependencia al primero, y aquél a pagar por estos servicios una remuneración determinada. Toda prestación de servicios en los términos antes señalados hace presumir la existencia de un contrato de trabajo, independientemente si se encuentra escriturado o no.

### Conciliación individual

Es un medio de solución del conflicto producido entre quienes han tenido una relación laboral, generalmente al término de la misma. Nace a través de un procedimiento en el cual la autoridad administrativa interviene a solicitud del interesado, procurando la solución del problema, mediante la búsqueda de un acuerdo entre las partes, velando por la justicia y oportunidad del mismo, en un marco del cumplimiento de la legislación laboral y previsional.

### Reclamo

Es el acto en el que uno o más trabajadores/as (reclamantes) que, por lo general, han terminado su relación laboral, concurren ante la Inspección del Trabajo manifestando un incumplimiento de las obligaciones laborales y/o previsionales por parte de su ex-empleador (reclamada) solicitando la instancia de una audiencia con su empleador para celebrar un comparendo de conciliación, que se materializa en un documento escrito denominado Acta de Comparendo de Conciliación.

### Proceso de Conciliación

Es un método alternativo de solución de conflictos que debe ser gestionado por los/as Conciliadores/as, siendo un paso previo obligatorio<sup>31</sup> para todos aquellos/as trabajadores/as que, al no lograr una conciliación o solución total a lo reclamado, opten por la vía judicial mediante el Procedimiento Monitorio. El Proceso de Conciliación puede ser realizado en una o más audiencias.

### Reclamo terminado

Denominación interna dada al reclamo administrativo una vez finalizado su proceso de conciliación. El cual puede resultar con término Conciliado, Conciliado Parcial, Sin Conciliación, Desistido sin Constancia de Conciliación Previa, Desistido Con Constancia de Conciliación Previa, Infundado o Abandonado. Las definiciones de cada uno de estos resultados son:

- **Abandonado:** Aquel en que el solicitante de la conciliación o trabajador reclamante no asiste a la audiencia de conciliación, aun cuando el empleador reclamado sí asista.
- **Conciliación Parcial:** Aquella en que el proceso de conciliación termina con acuerdo de las partes en al menos uno de los conceptos reclamados.
- **Conciliado:** Aquel en que el proceso de conciliación termina con acuerdo de las partes en todos los conceptos reclamados.

---

<sup>31</sup>Solo respecto de aquellas contiendas cuya cuantía sea igual o inferior a 10 ingresos mínimos mensuales, de conformidad a lo establecido en el artículo 496 y siguientes del Código del Trabajo.

- **Desistido con Constancia de Conciliación Previa:** Aquel en que las partes, previo a la audiencia de conciliación, logran un acuerdo de término de la relación laboral, exhibiendo individual o conjuntamente, documentación del acuerdo logrado ante la Inspección del Trabajo o ministro de fe.
- **Desistido sin Constancia de Conciliación:** Aquel en que el reclamante se desiste del reclamo únicamente informando que llegó a acuerdo con el empleador sin exhibir la documentación pertinente que lo acredite, así también el proceso finaliza con este tipo de termino cuando sólo comparece el reclamante a la audiencia de conciliación.
- **Infundado:** Aquel en que la parte Reclamada no reconoce relación laboral y ninguna otra.
- **Sin conciliación:** Aquel en que las partes no llegan a acuerdo en ningún concepto reclamado; es decir, el proceso de conciliación termina sin acuerdo de las partes.

### Monto Recuperado

Es la suma de dinero o especies, si corresponde, que recibe él o los reclamantes en el proceso de conciliación en relación a las materias reclamadas y a los acuerdos alcanzados. Estos montos se constituyen por montos obtenidos por los trabajadores en el proceso de Conciliación Individual en términos de remuneración fija y variable, feriado legal proporcional y progresivo, horas extras, gratificación legal, descansos, jornada excepcional, otros remuneracionales, indemnizaciones y cotizaciones previsionales AFP, INP, AFC e Isapre.

### Clasificación de los Estados de los Reclamos

- **Ingresado:** Reclamos en proceso de trámite en espera al desarrollo de la audiencia de conciliación fijada al momento de su ingreso.
- **Informado:** Reclamos con término administrativo en espera de la revisión practicada por el Jefe de la Unidad o Inspector.
- **Multa Pendiente:** Reclamo pendiente de egreso, a la espera de la aplicación y registro de una multa.
- **Revisado / Visado:** Reclamo cuyo término administrativo ha sido revisado y aprobado por el Jefe de Unidad o Inspector.
- **Revisado / Rechazado:** Reclamo cuyo término administrativo ha sido revisado y no aprobado por el Jefe de Unidad, quedando en estado transitorio mientras se rectifica el error.
- **Sin Citación:** Corresponde a aquellos reclamos que se encuentran pendientes de asignación de fecha y hora de audiencia, quedando sujetos a confirmación de la oficina resolutora.
- **Eliminado:** Reclamo que, por presentar un error en el registro informático, o haberse ingresado más de una vez deben ser eliminados del sistema informático.

## D. Anexo Metodológico

### **Montos recuperados**

Corresponde a la suma de los montos pagados a los trabajadores en reclamos únicos (id de reclamo o número de comisión) terminados, excluye los estados sin citación (-1), eliminado (8), la oficina 20 y el tipo de término finalizada por eliminación (8), se considera solo el estado “revisado / visado” (10). Solo considera los montos pagados distinto de 0, y fecha de término para el periodo de referencia.

### **Reclamos interpuestos**

Corresponde al conteo de identificadores únicos de reclamos (id de reclamo o número de comisión), excluye los estados sin citación (-1), eliminado (8), considerando la fecha de origen en el periodo de referencia.

### **Reclamos terminados**

Corresponde al conteo de identificadores únicos de reclamos (id de reclamo o número de comisión), excluye los estados sin citación (-1), eliminado (8), la oficina 20 y el tipo de término finalizada por eliminación (8). Considerando la fecha de término para el periodo de referencia.

### **Trabajadores involucrados**

Corresponde a la suma de trabajadores de sexo femenino y/o masculino, involucrados en reclamos únicos (id de reclamo o número de comisión), interpuestos o terminados para un periodo de referencia.

Hecho en LaTeX