



**DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
DEPTO. DE RELACIONES LABORALES  
DEPTO. DE INSPECCION  
COORDINACIÓN DE LIBERTAD SINDICAL  
Y DERECHOS FUNDAMENTALES**

**CIRCULAR N° 84 /**

**ANT.:** 1) Orden de Servicio N° 1, de 30 de enero de 2002.  
2) Orden de Servicio N° 2, de 22 de marzo de 2002  
3) Circular N° 88 de 5 de julio de 2001.  
4) Resolución Exenta N° 446, de 12 de mayo de 2003

**MAT.:** Instruye sobre coordinación de actuaciones de mediación, fiscalización y relativas a prácticas antisindicales y desleales.

**SANTIAGO, 30 Agosto 2004**

**DE :** JEFE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES  
JEFE DEPARTAMENTO DE INSPECCION  
COORDINACIÓN DE LIBERTAD SINDICAL Y DERECHOS FUNDAMENTALES

**A :** SRES. DIRECTORES REGIONALES DEL TRABAJO  
SRES. INSPECTORES PROVINCIALES DEL TRABAJO  
SRES. INSPECTORES COMUNALES DEL TRABAJO

La Dirección del Trabajo ha establecido desde el año 2002, por Orden de Servicio N° 1 del 30 de enero, un Sistema de Solución Alternativo de Conflictos Laborales Colectivos, a través del mecanismo de la Mediación Laboral, el que entre sus fundamentos considera la necesidad de **"canalizar las relaciones laborales, mediante un conjunto de instituciones que propendan a instaurar el uso del diálogo y la negociación como métodos principales de vinculación entre los actores, destinados a la prevención y/o**

**solución de los conflictos, relevando con ello la problemática laboral y sentando bases sólidas que ayuden a generar un cambio cultural en la forma de relacionarse y en la capacidad para generar reglas comunes. "**

La Orden de Servicio ya señalada, definió como objetivo general el de **"institucionalizar en la Dirección del Trabajo, un sistema de prevención y solución de conflictos laborales colectivos, que contribuya al desarrollo armónico de las relaciones laborales y a la promoción de una cultura colaborativa entre los actores laborales."**

En esta perspectiva, el mecanismo de la Mediación Laboral constituye un ámbito privilegiado para el diálogo y reconocimiento de los actores laborales, que naturalmente implica el ejercicio de la autonomía colectiva y la promoción de la autorregulación en las relaciones laborales, a la vez que potencia el desarrollo y fortalecimiento de una efectiva ciudadanía laboral.

Ahora bien, para que la mediación sea entendida y asumida como un instrumento que contribuya a la prevención de los conflictos laborales colectivos, requiere necesariamente de una adecuada coordinación institucional, que disponga la aplicabilidad de esta herramienta como una forma de diversificar las modalidades de tratamiento de este tipo de conflictos.

A su vez, la aplicación operativa del Sistema de Solución Alternativo o Mediación, ha evidenciado la necesidad de definir de manera más precisa los criterios conforme a los cuales deberá procederse a ofrecer mediación de oficio, en su modalidad reactiva, como una alternativa distinta de actuación del Servicio, a la de los procedimientos inspectivos, que además propicie la integración y complementariedad de los productos institucionales.

Por último, es de toda conveniencia establecer procedimientos según los cuales deberá tratarse la derivación de denuncias a mediación, de manera de facilitar el logro del objetivo a que se alude en el párrafo precedente, como también incentivar de esta manera el cambio cultural que se desea promover en la forma de relacionarse de los actores laborales. Se persigue, entonces, como objetivo general, el establecer un procedimiento que regule la derivación de denuncias, hasta ahora destinadas a ser atendidas únicamente en sede inspectiva, hacia la instancia de mediación, razones todas por las cuales se ha estimado necesario impartir las siguientes instrucciones:

## **1. - REGLAS COMUNES**

### **1.1 Conceptos o materias susceptibles de derivación**

Serán susceptibles de tratarse en mediación, todas aquellas situaciones que las partes decidan someter a este proceso, no obstante tener una denuncia registrada en el SF2000 siempre que no se haya dado inicio a la visita

inspectiva (excepto prácticas antisindicales o desleales), y que involucre a un colectivo de trabajadores y sean previamente aprobadas por la Coordinación de Relaciones Laborales o el Jefe del Centro de Mediación.

## **1.2 Formas de envío de denuncias**

En todas aquellas situaciones previstas en la presente instrucción, en que los funcionarios señalados como responsables en cada caso (Inspectores, mediadores, o coordinadores), deban remitir las denuncias y sus antecedentes, corresponderá hacerlo mediante oficio, sin perjuicio del uso del correo electrónico para una más expedita comunicación.

## **1.3 Invitación a mediación**

Asignada la mediación, el o la mediadora deberá consultar al o los solicitantes si están de acuerdo en que el problema que habían planteado, sea tratado en un proceso de mediación, salvo que la consulta ya hubiese sido formulada.

La etapa de invitación a las partes y la verificación de su aceptación o rechazo, deberán efectuarse en un plazo máximo de cinco días hábiles, a contar de la asignación de la mediación al mediador.

### **a) Se acepta mediación**

Se registrará conforme procedimiento establecido en Orden de Servicio N° 1, ya citada.

### **b) No se acepta mediación**

De no aceptarse la alternativa ofrecida, ya sea por los trabajadores o por el empleador, corresponderá al mediador, dentro de los dos días hábiles siguientes, informar por el medio más idóneo tal circunstancia a la Inspección derivadora y remitir los antecedentes si procediere, cuando la mediación hubiere tenido su origen en una solicitud de fiscalización que hubiere sido suspendida en su tramitación, a fin de que se proceda a la continuación de la acción inspectiva que corresponda.

Deberá informarse en iguales términos y plazos a la Coordinación Jurídica, cuando se trate de fiscalizaciones concluidas con constatación total o parcial de conductas antisindicales o desleales a objeto que estudien la factibilidad de iniciar acciones judiciales.

Tratándose de fiscalizaciones concluidas con la ausencia de constatación de conductas antisindicales o desleales denunciadas, la información se remitirá a la Inspección de origen.

Corresponderá actuar en términos similares en el evento que la parte empleadora rechace el ofrecimiento de mediación, debiendo además en esta situación, él o la mediadora informar por escrito este hecho a los trabajadores que ya la hubieren aceptado.

#### **1.4 Plazos para los procesos de mediación regulados por esta Circular**

Los procesos de mediación que se inicien por derivación de denuncias deberán tener una duración que no exceda de dos meses, contados a partir de la primera reunión de mediación, salvo acuerdo entre las partes, de los que deberá dejarse constancia en acta.

#### **1.5 Estado de las denuncias**

Las denuncias traspasadas a mediación, deberán mantenerse suspendidas en su diligenciamiento, mientras dure este proceso, luego, el curso de acción dependerá de su resultado.

### **2. - OPORTUNIDAD Y PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN**

#### **2.1 Denuncias referidas a materias de derecho individual o colectivo, que afecten a un colectivo de trabajadores.**

Tratándose de empresas respecto de las cuales se hayan recibido denuncias reiteradas en un período de seis meses, habiéndose constatado las infracciones denunciadas previamente a través de un procedimiento de fiscalización ya concluido, con aplicación de sanción o sin ella, deberá actuarse conforme a las pautas siguientes:

- La cantidad de solicitudes de fiscalización indicadas, no implicará necesariamente una derivación automática a la instancia de mediación por este sólo hecho, sino que junto a ello deberá realizarse un análisis de la naturaleza de los problemas que las han originado, evaluando también su magnitud o complejidad, elementos todos que permitan presumir que una nueva fiscalización no es la herramienta adecuada para el tratamiento de esa materia.
- De la misma manera, en aquellos casos de empresas respecto de las que se solicita fiscalización por primera vez, en una materia que afecte a un colectivo de trabajadores organizados, corresponderá al Inspector Provincial o Comunal respectivo ponderar la factibilidad de tratar vía mediación la materia denunciada, si la naturaleza de la misma y los antecedentes de la empresa afectada, especialmente los referidos al clima laboral hace aconsejable esta alternativa de solución.
- Determinado que sea ofrecer la mediación como herramienta de solución del conflicto, se deberá tomar contacto por la vía más expedita (teléfono o correo electrónico) con el Coordinador de Relaciones Laborales o Jefe del Centro de Mediación según sea el caso, con el objeto de consultarle sobre el punto, para en conjunto adoptar la decisión de derivar o no a mediación.

- En el evento que se determine no realizar la derivación, por estimarse que la naturaleza del problema no es propia de una mediación, el Inspector Provincial o Comunal del Trabajo, podrá optar por aplicar alguna de las herramientas del área inspectiva, alternativas a la fiscalización, que tiene a su disposición.
- Cumplidos los requisitos para su derivación, el Inspector Provincial o Comunal respectivo, informará de inmediato al Director Regional, remitiéndole copia de los antecedentes, el que a su turno delegará en la Coordinación de Relaciones Laborales o en el Jefe del Centro de Mediación, en aquellas regiones en que ellos funcionen, la determinación final de la procedencia de ofrecer mediación.  
Si se determinare ofrecerla, deberá realizarse su asignación conforme al procedimiento establecido en la Orden de Servicio N° 1 (Capítulo V.2. Asignación de la Mediación).  
Si por el contrario, se decidiera que no es factible su derivación a mediación, corresponderá a la Coordinación de Relaciones Laborales o al Jefe del Centro de Mediación, devolver los antecedentes a la Oficina de origen, señalando las razones que sustentan tal decisión, debiendo en consecuencia retomarse su tratamiento inspectivo.

## **2.2 Denuncias por prácticas antisindicales y desleales en la negociación colectiva**

El encargado de la Unidad de Relaciones Laborales, a quien compete tomar la denuncia, deberá ofrecer al sindicato o a los representantes del grupo negociador, según corresponda, la posibilidad de que las materias motivo de denuncia sean tratadas primeramente por vía de mediación, cuando los antecedentes recabados directamente por el encargado en entrevista sostenida con los recurrentes así lo ameriten. Informándoles que de todas maneras mantienen el derecho a solicitar la aplicación del procedimiento inspectivo, en el evento que en el proceso de mediación no se alcance un acuerdo.

Para estos efectos deberá también ponderarse la información contenida en informes de fiscalización, emitidos con ocasión de investigaciones de prácticas antisindicales o desleales realizadas anteriormente en la empresa de que se trata, y que permitan deducir la existencia de problemas de comunicación entre la organización sindical y la empresa, o posibles factores de conflictividad futura o cualquier otro que justifique actuar preventivamente.

Si el ofrecimiento de mediación es aceptado por la organización de que se trate, no procederá ingresar denuncia en el SF 2000, debiendo dentro de los dos días hábiles siguientes, informar a la Dirección Regional, la que a través de la Coordinación de Relaciones Laborales o del Jefe del Centro de Mediación, determinará la procedencia final de ofrecer mediación.

En el evento de acogerse a trámite la mediación, su asignación se efectuará conforme al procedimiento establecido en la Orden de Servicio N° 1, informando tal decisión a la Inspección de origen, vía correo electrónico, dentro del plazo de dos días hábiles, contados desde la recepción de los antecedentes.

Si se estimare que no es factible su derivación a mediación, corresponderá a la Coordinación de Relaciones Laborales o al Jefe del Centro de Mediación, devolver los antecedentes a la Oficina de origen, dentro del plazo ya establecido, señalando las razones que sustentan tal decisión, debiendo en consecuencia en la Inspección de origen, retomarse el tratamiento inspectivo (ingreso al SF 2000 y trámites posteriores). En este caso, deberá además, comunicarse por escrito a los trabajadores interesados tal determinación.

Sin embargo cuando la conducta denunciada sea la **separación ilegal de trabajador aforado o cambio de funciones de dirigente sindical** corresponderá darle la tramitación ordinaria definida Circular N° 88 de 5 de julio de 2001 y en Orden de Servicio N° 2, de 22 de marzo de 2002, que entre otras materias, define procedimiento administrativo para la denuncia y defensa frente a prácticas antisindicales o desleales en la negociación colectiva. De igual forma en el caso del **reemplazo y reintegro ilegal de trabajadores durante la huelga**, en procesos de negociación colectiva, deberá actuarse conforme a las instrucciones vigentes contenidas en Orden de Servicio N° 4, de 9 de julio de 2004.

## **2.3 Denuncias por prácticas antisindicales o desleales con trámite de investigación en curso o concluido.**

### **2.3.1 Con trámite de investigación en curso, para la recopilación de antecedentes:**

Si de los antecedentes aportados por las unidades operativas y de las entrevistas verificadas a los denunciantes, se desprende la existencia de problemas de interpretación de normas o falta de comunicación entre las partes y/o fuere dificultoso obtener en terreno mayor información que aportar para la comprobación de los hechos presuntamente constitutivos de conductas antisindicales o desleales, el fiscalizador actuante podrá convocar al equipo de apoyo previsto en la Orden de Servicio N° 2 ya citada, para que, conjuntamente con el Coordinador de Relaciones Laborales decidan la derivación a mediación, previa consulta y aceptación de los denunciantes.

Aceptado el ofrecimiento, el Jefe de la Oficina remitirá de inmediato los antecedentes a la Dirección Regional para su asignación al mediador.

### **2.3.2 Con trámite de investigación concluido:**

Una vez concluidas las etapas de investigación, según los resultados que arroje el informe final será posible distinguir los siguientes criterios:

**a) No se constata la presunta conducta antisindical o desleal:**

Si el resultado del informe final indica que no ha sido posible acreditar los hechos denunciados, el fiscalizador actuante podrá conjuntamente con el equipo de apoyo y el Coordinador de Relaciones Laborales, decidir la derivación a mediación, previa consulta y aceptación de los denunciantes, cuando del mismo informe se desprenda la existencia de problemas de carácter comunicacional entre éstos y su empleador, o de otra índole de carácter colectivo que pudieran ser abordados en mediación.

Los antecedentes respectivos se remitirán de inmediato a la Dirección Regional para su asignación al mediador.

**b) Se constata parcialmente la conducta antisindical o desleal:**

Si conforme al mérito del informe final solo ha podido verificarse parcialmente la materia investigada, y por decisión conjunta de las Coordinaciones Jurídicas y de Relaciones Laborales, se resuelve no denunciar judicialmente la práctica antisindical o desleal de que se trata, podrá ofrecerse a los denunciantes la opción de actuar por mediación, la que de ser aceptada deberá asignarse de acuerdo a lo instruido en Orden de Servicio N° 1.

**c) Se constata la conducta antisindical o desleal:**

La Coordinación Jurídica en conjunto con la de Relaciones Laborales, podrá resolver no denunciar judicialmente la conducta antisindical o desleal constatada, cuando en el informe final se haga expresa mención de la voluntad y disposición de las partes, especialmente de la empleadora, para solucionar los hechos denunciados.

En esta situación deberá procederse según lo indicado en la letra anterior.

### **2.4 Mediaciones originadas a partir de una intervención de la UIPO.**

En el marco de una intervención UIPO, ya sea durante su ejecución o al término de la misma, podrán activarse mediaciones si los funcionarios actuantes en dicha intervención, detectan situaciones cuya naturaleza e importancia, amerita o hace aconsejable una mediación.

En esta caso, se seguirá el procedimiento de consulta y posterior derivación previsto en la presente Circular.

**Todas las mediaciones que tengan su origen en lo instruido en la presente Circular deberán clasificarse bajo la modalidad de mediaciones reactivas.**

### **3. - RESULTADOS DE LA MEDIACIÓN.**

#### **3.1.- Comunicación de resultado de mediación**

Corresponderá al mediador, a través del Encargado de la Coordinación de Relaciones Laborales o del jefe del Centro de Mediación, una vez concluido el proceso, dentro de los cinco días hábiles siguientes, comunicar por escrito el resultado obtenido a la Inspección de origen o a la Coordinación Jurídica, según corresponda.

En la comunicación se detallaran los conceptos involucrados en la solicitud de fiscalización de origen, precisando cuáles de ellos fueron solucionados en mediación y cuáles no.

De igual modo y en los casos en que no se logre acuerdo o éste sea parcial, el mediador actuante deberá informar a las partes, los procedimientos posteriores que se aplicarán en relación a la continuidad de la acción inspectiva.

#### **3.2 Curso de acción de denuncia de origen.**

Según los resultados obtenidos en la mediación, los cursos de acción a seguir por la Inspección de origen, serán los siguientes:

**a) Acuerdo total:** respecto de todas las materias por las que se solicitó fiscalización.

En este caso, se dará de baja el requerimiento de fiscalización, según la opción "egreso sin trámite", con una leyenda que de cuenta de la mediación realizada, como por ejemplo "desvinculada de fiscalización por solución lograda vía mediación".

**b) Acuerdo parcial:** En este caso se retoma la fiscalización suspendida sólo respecto de las materias por las que no hubo acuerdo.

**c) No acuerdo:** En esta situación, se procede a la fiscalización por todos los conceptos denunciados, conforme al procedimiento que le resulte aplicable al tenor de la Circular 88.

#### **3.3 Denuncia por incumplimiento de acuerdo**

El incumplimiento de los acuerdos obtenidos en un proceso de mediación, deberá ser considerado como un factor agravante, para los efectos de determinar el monto de la multa, de ser interpuesta una denuncia que de cuenta de tal situación.

Si se trata de prácticas antisindicales o desleales constatadas, el incumplimiento del acuerdo deberá ser considerado entre los factores a



evaluar para determinar la procedencia de dar inicio a la acción judicial prevista en la Orden de Servicio N º 2.

La presente Circular deberá ser dada a conocer a todos los funcionarios, en especial a los de las Unidades de Relaciones Laborales y de Fiscalización, Mediadores y Coordinaciones de Relaciones Laborales y Jurídica.

Saludan atentamente a Uds.

**JOAQUIN CABRERA SEGURA  
JEFE DEPARTAMENTO  
DE RELACIONES LABORALES**

**CHRISTIAN MELIS VALENCIA  
JEFE DEPARTAMENTO  
INSPECCION**

LAF/OFR/JAH/EBO

**Distribución:**

- Sres. D.R.T., I.P.T. e I.C.T.
- Sres. Jefes de Deptos.
- Depto. RR.LL.
- Depto. Inspección
- Unidad de Mediación
- Oficina de Partes