

## **ORDEN DE SERVICIO N° 4**

***MAT.: Establece Bases de Funcionamiento del Sistema de Conciliación Individual.***

---

**SANTIAGO, 12 de junio de 2002**

### **CONSIDERANDO:**

1º Que la Dirección del Trabajo, órgano de la Administración del Estado, tiene un rol activo en la prosecución del bien común, para lo cual debe atender las necesidades de los administrados de manera permanente y continua, así como fomentar el desarrollo social a través del ejercicio de las atribuciones que le son propias, y de la aprobación, ejecución y control de políticas, planes, programas y acciones de carácter nacional o regional; todo ello con arreglo a los criterios que inspiran la modernización del Estado.

2º Que, para el logro de sus fines la Dirección del Trabajo se encuentra dotada de facultades específicas, contenidas principalmente en el D.F.L. N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el que le comete la función primordial de velar por la correcta aplicación de las leyes que garantizan los derechos sociales de los trabajadores y, además, de realizar toda acción tendiente a la prevención y solución de los conflictos derivados de las relaciones laborales.

3º Que, la Misión de la Dirección del Trabajo consiste en contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, velando por el cumplimiento normativo, promoviendo la capacidad de las partes para regularlas, sobre la base de la autonomía colectiva y el desarrollo de relaciones de equilibrio entre los actores, favoreciendo de este modo el desarrollo del país. En este contexto, la Dirección del Trabajo, frente a las relaciones laborales de cuyo término conoce, contribuye al restablecimiento de la paz social promoviendo que el ex empleador y el ex trabajador asistan a una audiencia que tendrá por objeto permitir que las partes busquen una conciliación de las materias en conflicto.

4º Que el Departamento Jurídico de la Dirección del Trabajo ha definido como su Misión liderar el quehacer del área jurídica de la Institución, ámbito en el cual, por definición de la Superioridad, se ha de contener la acción de conciliación realizada por el Servicio.

### **VISTOS:**

1º: La Constitución Política de la República: artículo 1º, inciso 4º y artículos 6º y 7º.

2º: La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículos 3º, 8º y 25 inciso 1º.

3º: El Código del Trabajo, principalmente su artículo 2º, incisos 1º y 7º, artículo 4º, artículo 5º inciso 2º y artículos 168, 462, 474 y 480.

4º: El D.F.L. N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, artículos 1º, 5º y 29.

Se ha estimado procedente dictar la presente orden de servicio que establece las bases de funcionamiento del Sistema de Conciliación Individual al término de la relación laboral, que ha de regir las actuaciones de la Dirección del Trabajo.

## **1. LA CONCILIACION INDIVIDUAL Y LA DIRECCION DEL TRABAJO**

La Conciliación Individual consiste en un método de solución del conflicto producido entre quienes han celebrado un contrato individual de trabajo, al momento del término de la relación laboral, el que se verifica a través de un procedimiento en el cual la autoridad administrativa interviene a solicitud del interesado, procurando la solución de la disputa, por la vía de un avenimiento entre las partes, velando por la justicia y oportunidad del mismo, en un marco de cumplimiento de la legislación laboral y previsional.

La Conciliación Individual es una tarea realizada por la Dirección del Trabajo en cada una de sus Inspecciones. El objeto de ésta radica en permitir a las partes en conflicto, generado en razón del término de la relación de trabajo que las ha vinculado, una alternativa de solución previa a la activación de la respectiva demanda judicial por reclamación de la causal de despido o el cobro de las prestaciones adeudadas al término del contrato laboral.

La intervención del Estado en conflictos generados por expirar el vínculo contractual es una tarea de antigua data. Actualmente, por mandato contenido en su ley orgánica, es asumida por la Dirección del Trabajo, a través de las Inspecciones del Trabajo, en las cuales funciona una "Unidad de Comparendos", integrada por funcionarios "Comparendistas" que intentan conciliar intereses de los comparecientes en conflicto.

La actividad de Conciliación Individual tiene por finalidad preponderante intentar la solución del conflicto entre las partes, quienes se encuentran ante el órgano de la Administración del Estado en razón de que la Dirección del Trabajo constituye una real alternativa de solución previa a intentar la competente demanda en sede jurisdiccional.

Es instrumento fundamental de la Conciliación el llamamiento a las partes a celebrar un avenimiento, el cual es posible teniendo presente no sólo las facultades específicas contenidas en el D.F.L. N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sino también el artículo 5° del Código del Trabajo, el cual permitiría sostener que son renunciables los derechos laborales en cuanto ya no se encuentre vigente la relación laboral, lo que ocurre al tiempo de interponer un reclamo requiriendo la intervención administrativa.

## **2. LOS CRITERIOS ORIENTADORES DE LA CONCILIACION**

De la actividad realizada por la Dirección del Trabajo, así como del desarrollo de las relaciones de trabajo y el contexto legal, social, político y cultural, es posible advertir que ésta se orienta en función de determinados criterios:

### ***a) Oportunidad en la solución del conflicto.***

Como resulta evidente, el problema vivido actualmente por las partes requiere una pronta solución. Para el ex trabajador, Reclamante ante la Inspección del Trabajo, el propósito de someter la disputa al conocimiento de la autoridad administrativa es el de alcanzar rápida satisfacción a su pretensión de obtener aquello que pretende se le adeuda al expirar la relación de trabajo. Aparece en la realidad actual que, conforme la información de que se dispone, las gestiones ante la Dirección del Trabajo tienen un tiempo promedio de duración con mucho más breve que el tiempo de demora de las gestiones judiciales, de manera que la expectativa del reclamante puede (y debe) ser satisfecha con mayor rapidez que si acciona en sede jurisdiccional.

Asimismo, la visión de gestión y administración modernas de las empresas supone en los conflictos pendientes un impacto en su clima laboral, que afecta el desarrollo eficiente de la misma, cuestión que se evita mediante una intervención oportuna y con resultado satisfactorio.

### ***b) Transparencia en el proceso de Conciliación.***

Es de vital importancia que los comparecientes ante la autoridad del trabajo se encuentren plenamente informados acerca de las normas aplicables tanto al término de la relación de trabajo, en cuanto los derechos y obligaciones que de ello derivan, como de las implicancias de la gestión administrativa y los derechos y obligaciones que han de generarse de la misma.

Lo anterior permite que las partes tomen sus decisiones debidamente informadas y no pretendan que la Dirección del Trabajo, a través de sus funcionarios, ejerza facultades ajenas a su competencia.

***c) Rol activo de las partes.***

La intervención del Estado en el conflicto entre partes supone que quienes son los actores fundamentales en orden a alcanzar la óptima solución del mismo son el Reclamante y el Reclamado, a quienes compete la iniciativa de la activación de la actuación administrativa, así como la determinación en relación con la forma y circunstancias de su término.

***d) Economía para las partes y para el Estado.***

El principio de economía tiene un aspecto dual, en cuanto importa un ahorro de recursos para los particulares intervinientes y para el Estado.

En efecto, a las partes representará un considerable ahorro de recursos el resolver en breve tiempo y por mutuo acuerdo el conflicto que las afecta. Asimismo, para el Estado importa un ahorro de recursos si los mecanismos jurisdiccionales son reservados para aquellos conflictos jurídicos de mayor complejidad y frente a las cuales las partes han agotado previamente mecanismos alternativos de resolución.

***e) Tratamiento igualitario, pero no neutral.***

El Estado está obligado a brindar a los administrados el mismo trato frente a sus requerimientos de intervención. Ello es materialización del principio de igualdad que inspira el sistema jurídico normativo de la República. No obstante, es indispensable precisar que a objeto de salvaguardar la igualdad de posiciones de las partes, el orden normativo laboral se rige por el Principio de Tutela, que obliga al legislador a establecer un sistema de protección a favor de quien ha sido el trabajador de la relación contractual.

En razón de ello, la Dirección del Trabajo, a través de los funcionarios que intervengan en gestiones de la naturaleza de que se trata, no pueden sino actuar velando por el cumplimiento normativo.

Asimismo, las partes intervinientes, esto es: empleador y trabajador, han de percibir que se verifica a su respecto un procedimiento que importa un tratamiento digno, respetuoso y deferente.

***f) Satisfacción de las partes intervinientes.***

Inspira a este procedimiento administrativo el propósito de satisfacer razonablemente los intereses y pretensiones de las partes. Durante las audiencias que se desarrollen en beneficio de éstos ha de verificarse una actuación de autoridad que tienda a permitir un acuerdo que resulte lo más beneficioso posible y justo para ambas partes y, sobre todo, que cada una ha actuado informadamente, ha sido debidamente escuchada y ha existido una actuación funcionaria enmarcada en los deberes y facultades legales.

***g) Promoción del acceso a la justicia.***

Es preocupación principal del Estado buscar los caminos para que los conflictos entre particulares puedan resolverse satisfactoriamente y en un tiempo razonable y prudente.

La Conciliación Individual permite a las partes una oportunidad de resolver su conflicto antes de recurrir en sede judicial.

Con ello se promueve una fórmula de solución alternativa que importa una gestión directa de los afectados y en un tiempo menor.

La intervención administrativa en el conflicto facilita la eventual acción judicial mediante un instrumento denominado "Acta de Comparecencia", el cual se encontrará dotado de mérito ejecutivo en el evento de contener un acuerdo, o, a falta de éste, facilitará la prueba de la existencia o extinción de derechos y obligaciones dejando constancia escrita de los dichos de los comparecientes a las respectivas audiencias.

#### ***h) Rol Complementario de la Administración del Estado y el Poder Judicial.***

En concordancia con lo expresado, cabe al Estado, a través de la Dirección del Trabajo, y ejerciendo ésta las facultades de que se encuentra especialmente dotada, intervenir antes de que la cuestión controvertida sea sometida al conocimiento de los Tribunales de la República.

Producida la intervención en sede administrativa, de ésta se derivan sólo aquellas situaciones en que no fue logrado un acuerdo. Por otra parte, quedan en el ámbito de conocimiento y solución ante la Dirección del Trabajo aquellos conflictos de menor complejidad jurídica, reservándose al Poder Judicial aquellos que requieren una discusión de fondo de lato conocimiento.

#### ***i) Favorecer la paz laboral.***

Uno de los factores que contribuye a romper la armonía social de las relaciones en el mundo del trabajo es el término conflictuado de los contratos laborales.

En efecto, la expiración de una relación laboral constituye un elemento de distorsión del equilibrio en las relaciones de los ciudadanos. Por ello, las acciones desarrolladas por la Dirección del Trabajo, tendientes a velar por el cumplimiento de la normativa legal en materia de término del contrato de trabajo permiten restablecer el orden dañado.

#### ***j) Límite entre fiscalización y conciliación.***

La Dirección del Trabajo tiene por función propia velar por el cumplimiento de la legislación laboral, sancionando las infracciones que detecte. Esta función se cumple fundamentalmente en el ámbito de las relaciones de trabajo vigentes.

Su rol, a propósito de las relaciones laborales extinguidas, sin perjuicio de proceder la revisión del cumplimiento normativo en relación a las partes en actual disputa y sancionar las infracciones detectadas, se centra principalmente en propiciar la solución del conflicto, por la vía de un avenimiento o acuerdo directo. Ello importará que el funcionario que interviene en la gestión de una reclamación administrativa tiene por misión preponderante propiciar la celebración de un avenimiento justo y razonable.

Lo anterior, sin perjuicio del tratamiento de las materias previsionales, en las cuales las infracciones a la normativa deben ser siempre sancionadas, por así disponerlo el legislador.

### **3. EL FUNCIONAMIENTO ORGANICO DE LA CONCILIACION INDIVIDUAL ADMINISTRATIVA**

#### **3.1. Las Unidades de Conciliación Individual y los Conciliadores**

En cada Inspección del Trabajo existe actualmente una Unidad de Comparendos o de Reclamos, las que a partir de la fecha de la presente orden de servicio se denominarán "**Unidades de Conciliación Individual**". Los funcionarios que realizan las tareas propias de la Conciliación Individual se denominarán "**Conciliadores**".

La Unidad de Conciliación Individual tendrá por objetivo fundamental procurar un avenimiento del conflicto sometido a su conocimiento. La gestión se realiza contando con la asistencia a una audiencia del Reclamante, ex trabajador, y del Reclamado, ex empleador, o sus representantes debidamente acreditados.

#### **3.2. Vinculaciones Institucionales**

##### **3.2.1. En relación a los Jefes de Inspección.**

Las Unidades de Conciliación Individual se relacionan jerárquicamente con su Jefe de Oficina, (Inspector Comunal o Provincial), quienes dependen de cada Director Regional.

Compete especialmente a los Inspectores Comunales o Provinciales del Trabajo:

1. La conducción de la gestión de las tareas asociadas al área de la Conciliación Individual.
2. Designar al Jefe o Encargado de la Unidad de Conciliación Individual.

- 3.- Velar por el adecuado funcionamiento de las Unidades de Conciliación Individual y, en particular, por el cumplimiento de sus obligaciones por parte de los Jefes o Encargados de ésta.
- 4.- Representar al Director Regional del Trabajo respectivo las deficiencias que detecte en materia de Conciliación Individual, tanto en cuanto las funciones como en materia de dotación de funcionarios o recursos materiales cuya solución no se encuentre dentro del ámbito de sus competencias propias.
- 5.- Representar al Jefe o Encargado de la Unidad de Conciliación Individual las deficiencias que aprecie en el desarrollo de las tareas de la Conciliación.

### **3.2.2. Responsable de la Unidad de Conciliación Individual**

Esta Unidad estará a cargo de un "**Jefe o Encargado de Unidad de Conciliación Individual**", quien será designado por el respectivo Jefe de Inspección, de quien dependerá funcional y administrativamente.

En aquellas oficinas en que sólo exista un funcionario desarrollando tareas de Conciliación, a éste competará el cargo de "Encargado" de la Unidad.

Son responsabilidades propias del Jefe o Encargado de la Unidad de Conciliación Individual, entre otras:

1. Velar por el funcionamiento óptimo de la Unidad, en términos del cumplimiento de los tiempos de respuesta fijados por sus superiores, la realización de las audiencias prefijadas y, en general, el cumplimiento de las instrucciones dadas por el Departamento Jurídico y el respectivo Director Regional.
2. Velar por el adecuado cumplimiento de las instrucciones orientadas al logro de conciliaciones equitativas y oportunas. Ello importa la supervisión del trabajo de los Conciliadores asignados a su Unidad, por la vía de una revisión selectiva de actas u otras metodologías que se dispongan.
3. Atender los reclamos y consultas que formulen los usuarios de la Unidad de Conciliación Individual.
4. Velar por un óptimo nivel de capacitación de los Conciliadores y funcionarios de apoyo administrativo asignados a su Unidad, representando a su Jefe directo o al nivel regional, según corresponda, las necesidades que detecte. Asimismo, estará dentro del campo de sus actividades y responsabilidades la promoción y realización de actividades de autocuidado de los funcionarios asignados a su Unidad.
5. Velar por el óptimo funcionamiento administrativo de su Unidad, en términos de dotación, infraestructura, el uso adecuado de la tecnología, oportunidad de los trámites, oficios y documentación que se despachen, etc.
6. Velar por el manejo de la información estadística pertinente y proporcionar ésta en los tiempos solicitados por las jefaturas correspondientes.
7. Asumir una conducción orientada a la eficiencia y calidad del servicio. Ello importará necesariamente su preocupación permanente por el logro de las metas que se asocian a las tareas de Conciliación Individual.
8. Participar en las actividades que desarrolle y/o convoque el Departamento Jurídico, ya sean de planificación, gestión, evaluación, etc.

### **3.2.3. Funcionarios dependientes de la Unidad de Conciliación Individual y sus labores específicas**

Son dependientes de esta Unidad, los funcionarios dedicados a las tareas del área:

**3.2.3.1. Conciliadores:** Los fiscalizadores quienes, preferentemente, han recibido la capacitación institucional que los habilita para el desempeño de las labores de conciliación y que desarrollan dicha función de manera permanente o preferente en relación con las demás funciones o tareas de la respectiva Inspección.

Debe tenerse presente que la tarea de Conciliación Individual exige especialización en la función, de manera que los Conciliadores tendrán dedicación exclusiva o preferente a estas funciones, salvo que las

características de determinada Inspección u Oficina hagan necesario compartir funciones atendidas razones de racionalización de tiempo y esfuerzos, u otras, debidamente calificadas por la autoridad regional.

Sin perjuicio de instrucciones más precisas, el Conciliador tendrá las siguientes obligaciones y tareas:

1. Citar a las partes a audiencias de conciliación, o para la realización de gestiones vinculadas a los conceptos reclamados, bajo apercibimiento de sanción administrativa, sin perjuicio de entenderse que la citación a la primera audiencia ha emanado de la respectiva Oficina de Atención de Público;
2. Llamar o recibir, según sea el caso, adecuadamente a las partes a la realización de la audiencia citada;
3. Identificarse, individualizar a los comparecientes y explicar someramente el propósito de la audiencia y los derechos y obligaciones que asisten al Conciliador y a los comparecientes;
4. Diagnosticar el estado del conflicto entre las partes y, en función de ello, intentar la solución del mismo, permitiendo a reclamante y reclamado la gestión de dicha solución.
5. Requerir la presentación de documentación laboral y contable necesaria para el adecuado tratamiento de los conceptos incorporados en el Reclamo Administrativo cuyo conocimiento e intervención le han sido requeridos.
6. Aplicar las sanciones que en derecho puedan corresponder en razón de las infracciones que detecte, sin perjuicio de sus facultades para privilegiar la obtención de un acuerdo por sobre el ejercicio de las facultades sancionatorias, excepto en el caso de las infracciones previsionales.
- 7.- Informar la eventual solicitud de reconsideración administrativa, en virtud de la enmienda de conductas sancionadas.
- 8.- Cumplir las órdenes impartidas por su Jefatura y las normas de procedimiento que se dicten.

**3.2.3.2. Funcionarios de Apoyo Administrativo:** Son los funcionarios de los escalafones técnico, administrativo y auxiliar que realizan tareas de apoyo a la Conciliación Individual.

Constituirán tareas propias del apoyo administrativo de las Unidades de Conciliación Individual, conforme la asignación que disponga el Jefe o Encargado de la misma:

1. Confeccionar las citaciones a comparendos y actuaciones, en cuanto corresponda;
2. Practicar actuaciones consistentes en recepción de pagos, entrega de documentación solicitada por las partes (cheques, vales, copias de actas, etc.);
- 3.- Atender deferentemente a los usuarios de las Unidades de Conciliación Individual;
4. Notificar las citaciones a las Audiencias citadas a las partes;
5. En general, cumplir las instrucciones impartidas por el Jefe o Encargado de la Unidad de Conciliación Individual de quien dependan.

#### **3.2.4. En relación a los Encargados de la Coordinación Jurídica**

Las Unidades de Conciliación Individual se vincularán funcionalmente con el Encargado de la Coordinación Jurídica de cada Dirección Regional.

En el Área de la Conciliación Individual, sin perjuicio de las responsabilidades que le asignan otras disposiciones internas del Servicio, en particular la Resolución exenta N° 709, de 9 de julio de 2001, son de responsabilidad del Encargado de la Coordinación Jurídica Regional, entre otras, las siguientes tareas:

1. Colaborar con el Director Regional en la difusión permanente de la doctrina administrativa vigente, en particular a los funcionarios que efectúan labores de Conciliación Individual, y muy especialmente en todo aquello que diga relación con temas vinculados a las tareas del área.
2. Informar al Director Regional respectivo las deficiencias que aprecie o de que tome conocimiento en relación con funcionamiento de las Unidades de Conciliación.
3. Sugerir al Director Regional las medidas que deban adoptarse tendientes a favorecer el cumplimiento de las metas institucionales asociadas a la Conciliación Individual, para lo cual coordinará su gestión con las tareas propias de los diversos estamentos de Inspección (Jefe de Inspección y Jefes o Encargados de Unidades de Conciliación Individual).
4. Colaborar con el Director Regional en el cumplimiento de las actividades y estrategias de autocuidado que se definan para los Conciliadores.
5. Coordinar la vinculación institucional con agentes externos a la Dirección del Trabajo y vinculados a la Conciliación Individual, tales como las Corporaciones de Asistencia Judicial o los Programas de Asistencia Jurídica, según sea el caso y los Tribunales de Justicia, conforme los lineamientos que defina el Departamento Jurídico.

### **3.2.5. La Unidad de Conciliación del Departamento Jurídico**

El Área de Conciliación Individual tendrá su dependencia técnica y funcional del Departamento Jurídico, al que competará, a través de su Unidad de Conciliación, impartir las instrucciones para el funcionamiento eficiente y oportuno de las labores de conciliación individual, la gestión del área y diseñar las actividades tendientes al desarrollo de la misma.

## **4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS COMPARECIENTES**

### **4.1. El Reclamado o Empleador**

#### **4.1.1. Derechos**

- a) A exigir la acreditación de los funcionarios de la Dirección del Trabajo que practiquen la notificación de la citación a Audiencia de Conciliación.
- b) A ser asistido por abogado o apoderado en las Audiencias que se realicen.
- c) A exigir se le entregue copia del Acta de las Audiencias que se realicen.
- d) A recibir un trato deferente y puntual.
- e) A ser informado acerca del procedimiento administrativo que se verifica a su respecto o de las instancias del mismo.
- f) A ser notificado legalmente de las sanciones que se le apliquen y solicitar su reconsideración administrativa, así como también a ser notificado del resultado de la misma. Resulta pertinente señalar, a propósito del derecho del reclamado a solicitar se reconsideren las sanciones administrativas que se le hayan aplicado, que, sin perjuicio de las demás instrucciones vigentes sobre la materia, serán estimadas razones suficientes para acceder a la solicitud de que se trate, las circunstancias de haber ocurrido, respecto del empleador sancionado, un caso fortuito o fuerza mayor, debidamente acreditado.

#### **4.1.2. Obligaciones**

- a) De concurrir el día y hora al lugar de la realización de la Audiencia de Conciliación para la cual ha sido debidamente citado.

b) De presentar toda la documentación que le hubiere sido solicitada y proporcionar verazmente la información verbal o escrita que se le requiera con el objeto de revisar los conceptos reclamados por el ex trabajador.

c) De conducirse con respeto al Conciliador y al (los) Reclamante.

d) Pagar íntegra y oportunamente las prestaciones a que se obligue.

## **4.2. El Reclamante o Trabajador**

### **4.2.1. Derechos**

a) A exigir la activación del procedimiento administrativo de Conciliación Individual, recibiendo copia escrita del Reclamo deducido y de la respectiva citación a Audiencia.

b) A exigir se le entregue copia del Acta de las Audiencias que se realicen.

c) A recibir un trato deferente y puntual.

d) A ser informado de las gestiones judiciales competentes y sus plazos en el evento de no lograr un acuerdo total o parcial con el Reclamado.

e) A ser asistido por abogado o apoderado en las Audiencias que se realicen. Podrá asistir en calidad de apoderado del reclamante cualquier persona que se encuentre debidamente mandado al efecto, mediante poder simple (cabe precisar que pueden ejercer la representación del reclamante los dirigentes sindicales, abogados u otros).

### **4.2.2. Obligaciones**

a) De concurrir el día y hora al lugar de la realización de la Audiencia de Conciliación para la cual ha sido debidamente citado.

b) De conducirse con respeto al Conciliador y al Reclamado.

## **5. PROCEDIMIENTO**

### **5.1. Etapas Fundamentales**

Sin perjuicio de las normas internas específicas que se dicten tendientes a regular la actuación de los Conciliadores en el ejercicio de su cometido, deben tenerse como reglas básicas de procedimiento, las que se señalan a continuación.

#### **5.1.1. Recepción del Reclamo Administrativo**

Las Oficinas de Atención de Público recepcionarán los Reclamos que deduzcan las personas afectadas por el término de su relación laboral. En el acto, dejarán constancia escrita de los conceptos reclamados y citará al reclamante a una Audiencia de Conciliación para día y hora determinados. Asimismo, se extenderá citación al ex empleador reclamado, la que se notificará personalmente.

#### **5.1.2. Notificación al Reclamado**

La Oficina de Atención de Público derivará, a la brevedad posible, y en todo caso, no más allá del plazo de 24 horas, los Reclamos recepcionados a la respectiva Unidad de Conciliación Individual.

El Jefe o Encargado de la Unidad de Conciliación Individual dispondrá que las Citaciones a Audiencia de Conciliación que corresponda en razón de los Reclamos recepcionados sean notificados a los afectados personalmente o a persona adulta del domicilio, con antelación suficiente y, en todo caso, al menos 48 horas hábiles antes de la realización de la respectiva Audiencia.



### **5.1.3. Audiencia de Conciliación**

El Encargado de la Unidad de Conciliación Individual asignará los Reclamos a los Conciliadores de su dependencia a lo menos dos días hábiles completos anteriores a la fecha de la Audiencia respectiva, sin perjuicio de la determinación de día y hora producida en la respectiva Oficina de Atención de Público respecto de la primera Audiencia.

El Conciliador a quien se hubiese asignado el Reclamo, deberá revisar los conceptos reclamados y preparar la Audiencia con anterioridad a la misma, con el tiempo suficiente para estudiar los antecedentes, entre otros, los laborales del Reclamado, y recabar normas jurídicas y dictámenes pertinentes a la solución de la disputa que conocerá.

Lo anterior en función de considerar que cada Reclamo puede plantear un diverso nivel de complejidad atendida la rama de actividad económica de que se trate (transporte, servicios, comercio, etc.) y los conceptos que se hayan reclamado (indemnizaciones, remuneraciones, cotizaciones previsionales, etc.), entre otros factores.

El día y hora señalados para la Audiencia, el Conciliador llamará a las partes invitándolas a la sala en que se desarrollará la audiencia, verificando sus identidades y exponiendo los puntos sobre los cuales versará su intervención, ofreciendo la oportunidad de complementar o modificar los mismos.

A continuación, se explicarán sintéticamente las atribuciones de que se encuentra dotado el Conciliador, los derechos que asisten a los comparecientes y el propósito de la Audiencia, cual es procurar una Conciliación entre éstos.

El Conciliador, efectuado un diagnóstico de la contienda, llamará a las partes a un avenimiento.

#### **LIMITES DEL AVENIMIENTO**

La Conciliación, contenida en un Avenimiento, como una forma de solución al conflicto que viven empleador y trabajador con ocasión del término de la relación de trabajo es el óptimo resultado de un Reclamo Administrativo.

No obstante, en razón de los criterios que inspiran a la Conciliación Individual y los Principios en que se fundan las instituciones laborales en nuestro ordenamiento jurídico, inducen a concluir necesariamente que los términos de los avenimientos que celebren las partes deben circunscribirse en función determinados límites.

#### **A. Derechos Devengados y No Controvertidos**

En efecto, un primer límite al avenimiento está dado por los derechos devengados y no controvertidos, generalmente con el carácter de remuneración y feriados. Cada vez que opere la certeza de existir, a favor del Reclamante, prestaciones adeudadas por el Reclamado, y que han tenido su origen en la relación laboral extinguida, dichas prestaciones no serán objeto de avenimiento. Por el contrario, la postura del Conciliador será exigir el cumplimiento y pago de lo debido, con la correspondiente aplicación de intereses y reajustes.

No obstante lo referido, cabe tener presente la posibilidad de que el avenimiento consista en un pago en cuotas de las prestaciones y haberes adeudados, en cuyo caso será indispensable que el Acta contenga una cláusula de aceleración, como asimismo una cláusula de aplicación de intereses y reajustes en conformidad al artículo 63 del Código del Trabajo.

#### **B. Indemnizaciones (y otros derechos controvertidos)**

La Conciliación tiene por objeto fundamental un grado mayor o menor de ganancia o pérdida para las partes.

Establecida la relación laboral, todo aquello que se devengue por concepto de indemnizaciones y otros derechos controvertidos (horas extras, bonos u otras remuneraciones cuya certeza no ha podido

establecerse por los medios de que se dispone en la audiencia), serán objeto de negociación entre las partes y el resultado de la misma tendrá el carácter de avenimiento. Los haberes objeto de pacto no serán imponibles ni tributables.

#### **5.1.4. Eventual Sanción Administrativa al Empleador**

Producto de las declaraciones de las partes y de la revisión documental a que haya lugar en el desarrollo de la respectiva audiencia, es posible que se detecten infracciones cometidas por el Reclamado.

El criterio para la aplicación de las correspondientes sanciones administrativas, se ajustará a lo que se indica:

##### **5.1.4.1. Infracciones Previsionales**

En el caso de las declaraciones de cotizaciones que sean extemporáneas o incompletas o erróneas, deben aplicarse siempre todas las sanciones que correspondan, toda vez que el legislador obliga a la Dirección del Trabajo a cursar las respectivas sanciones.

##### **5.1.4.2. Infracciones Laborales**

**5.1.4.2.1.** Constatado el incumplimiento de la legislación laboral, el Conciliador evaluará la pertinencia de la aplicación de la sanción por la infracción que corresponda, en función del resultado del Reclamo.

- a) *Reclamo conciliado íntegramente:* Será posible no sancionar las infracciones ocurridas respecto del reclamante durante la vigencia de la relación laboral.
- b) *Reclamo conciliado parcialmente:* Se graduarán las sanciones que correspondan aplicando los criterios establecidos al respecto por la Circular N° 88, de 5 de julio de 2001.
- c) *Reclamo no conciliado y el reclamante derivado a los tribunales:* El Conciliador aplicará todas las sanciones que correspondan por infracciones constatadas a la legislación laboral, conforme los criterios contenidos en materia sancionatoria en la Circular N° 88, de 5 de julio de 2001.

**5.1.4.2.2.** El Conciliador podrá siempre aplicar las sanciones por infracciones que estime de suficiente gravedad y que hayan generado un daño irreparable (no tener en uso Registro de Asistencia, no pago oportuno de remuneraciones, etc.).

**5.1.4.2.3.** Las sanciones se aplicarán por el Conciliador que constató las mismas, empleando para ello los formularios de Resolución de Multa destinados al efecto.

**5.1.4.2.4.** De las infracciones a que se aplique sanción deberá siempre dejarse constancia en el Acta de Comparecencia que se levante en la respectiva oportunidad, con expresa mención de las normas de cuya infracción se trate.

##### **5.1.4.3. Notificación de las Resoluciones de Multa**

**5.1.4.3.1.** Las infracciones que se cursen por infracciones constatadas a la legislación laboral y/o previsional serán notificadas, por regla generalísima, en la misma audiencia en que ellas han sido detectadas, entregando al infractor la Resolución de Multa y el Acta de Notificación. Cuando concurren razones excepcionales que hagan imposible esta modalidad, se notificarán por correo certificado, mediante el mecanismo consagrado en el artículo 478 bis del Código del Trabajo.

**5.1.4.3.2.** Las infracciones que se cursen por inasistencia a una Audiencia de Conciliación, se notificarán conjuntamente con la citación a la segunda Audiencia, salvo que el trabajador reclamante desista, por escrito, de continuar la vía administrativa.

**5.1.4.3.3.** Al empleador sancionado, conjuntamente con el Acta de Notificación de la Resolución de Multa, se entregará el Formulario de Reconsideración de Multa, explicándole la posibilidad de ejercer, por esta vía, su derecho a requerir de la autoridad administrativa el ejercicio de la facultad conferida al Director del Trabajo por el artículo 481 y regulada en el artículo 482, ambos del Código del Trabajo.

### **5.1.5. El Acta de Comparecencia**

Cumplidas las etapas procedimentales descritas precedentemente, el Conciliador levantará un Acta de lo obrado, requerirá a los comparecientes su firma, previa lectura y estampará su identificación y firma en la misma y en las copias que entregará a las partes, en las cuales consignará que son fiel del original, dando con ello por terminado el Reclamo o citando a las partes para una segunda audiencia o para la realización de gestiones posteriores al término administrativo.

Cada Audiencia o Actuación realizada por un Conciliador en gestión de un Reclamo Administrativo se consignará en un "Acta de Comparecencia", que será levantada por el funcionario actuante en la oportunidad de la respectiva audiencia o actuación, y firmada, previa lectura, por el o los comparecientes.

En el evento de que alguna de las partes se niegue a firmar el Acta, se consignará dicha circunstancia y se le enviará copia de la misma por correo certificado.

Las Actas de Comparecencia se confeccionarán en original y, al menos, dos copias, las que deberán contener la certificación con fecha y firma del funcionario actuante, de ser "copia fiel" del original.

El original del Acta se archivará con los antecedentes del Reclamo y las copias serán entregadas a los comparecientes.

#### **5.1.5.1. Requisitos del Acta de Comparecencia**

Toda Acta deberá contener, a lo menos, las siguientes partes:

##### **5.1.5.1.1. De Individualización**

1. Individualización del Reclamo de que se trata (Región, Inspección, número asignado en el respectivo sistema computacional);
2. Lugar o ciudad, fecha y hora de la gestión;
3. Individualización del funcionario de la Dirección del Trabajo que actúa (nombre completo, R.U.T.), y de los comparecientes y sus representantes (nombre completo, R.U.T., domicilios –legal y comercial–, actividad o profesión);

##### **5.1.5.1.2. De Contenido y Conclusiones**

1. Desarrollo breve y explícito acerca de las declaraciones de los comparecientes en relación a los conceptos reclamados;
2. Descripción de los hechos en que se fundan las pretensiones y alegaciones de las partes;
3. Enunciación breve de la documentación que se haya tenido a la vista;
4. En los casos de avenimiento total, expresión de los términos en que consista el acuerdo, así como de la circunstancia de encontrarse el mismo revestido de mérito ejecutivo y de la cláusula de aceleración correspondiente y de interés y reajuste conforme el artículo 63 del Código del Trabajo. Asimismo, expresión de la forma de pago de las prestaciones y la individualización de los documentos o instrumentos de pago con que éste se realice.
5. En aquellos casos en que se produzcan acuerdos parciales o reconocimientos de una de las partes a favor de la otra, será indispensable consignar éstos en el Acta que se levante.
6. En las situaciones en que el Reclamo sea derivado a los tribunales será necesario expresar con claridad los hechos reconocidos por las partes, una a favor de otra. Ello, con el propósito de facilitarles la prueba judicial de las obligaciones que invocan a su favor o su extinción.
7. Si bien es cierto, por expresa disposición legal, el Acta tendrá mérito ejecutivo en cuanto dé constancia de acuerdos producidos ante los funcionarios de la Dirección del Trabajo que intervienen en ejercicio de sus facultades propias y que se encuentren firmadas por las partes, con el propósito de hacer de éste una certeza indubitada, será necesario que los Conciliadores lo expresen en el Acta de que se trata, dejando constancia de que la misma tiene mérito ejecutivo.
8. Indicación de las infracciones a que se aplicará sanción, con expresa mención de la norma infringida en cada caso;

### **5.1.5.1.3. De Término**

1. En el evento de requerirse nueva comparecencia se dejará constancia de que se cita legalmente a quienes corresponda, bajo apercibimiento de sanción administrativa en caso de no concurrencia;
2. Mención de entregarse copia a los comparecientes y la circunstancia de haberseles informado del contenido del Acta;
3. Firma del Conciliador o funcionario actuante y de los comparecientes, o la indicación relativa a haberse negado a firmar y, en este evento, de que se remitirá copia de la misma por correo certificado.

### **5.1.5.2. Características del Acta**

#### **5.1.5.2.1. Orden**

El Acta de Comparecencia, sea que ella deje constancia de un Comparendo o una Actuación, deberá ser ordenada, de manera que en ella se aprecien claramente diferenciadas sus partes y se cuidarán en ellas aspectos de precisión gramatical y ortográfica.

#### **5.1.5.2.2. Precisión y claridad**

El Acta debe expresar con claridad y precisión pero brevemente las posiciones relevantes de las partes en orden a determinar los conceptos reclamados. El Acta debe ser un instrumento autosuficiente en el sentido de bastarse a sí mismo para su lectura y comprensión, evitando la referencia a otros documentos o instrumentos.

El funcionario que interviene será responsable de que el Acta no contenga errores formales o de fondo, sin perjuicio de la supervisión que compete al Encargado o Jefe de la respectiva Unidad de Conciliación Individual.

### **5.1.6. Actuaciones posteriores**

Una vez realizada la (o las) audiencia(s) necesaria(s) para la revisión y tratamiento de los conceptos reclamados, si resulta necesario para completar adecuadamente los antecedentes de que se dejará constancia, citará a quien corresponda para la revisión de documentación que sea pertinente.

Atendidas las características de dotación de las Unidades de Conciliación Individual, el Jefe o Encargado de la misma procurará asignar la intervención en estas Actuaciones a funcionarios de apoyo administrativo, privilegiando el tiempo laboral de los Conciliadores en la realización de las Audiencias de Conciliación.

### **5.1.7. Archivo**

Producido el término de la reclamación administrativa, procederá su Archivo, del que será responsable el Encargado de la Unidad, debiendo disponer que los Reclamos terminados se incorporen a la respectiva carpeta de empleador, según lo dispuesto en la Circular N° 88, del año 2001.

El Archivo del Reclamo es, además, una etapa de la cual debe dejarse inmediata constancia en el respectivo Sistema Informático de Conciliación, en los términos que se instruya.

### **5.1.8. Derivación a Denuncia**

En los casos en que el Conciliador detecte la ocurrencia de infracciones a la legislación laboral y/o previsional ya sea respecto del reclamante u otras personas que se desempeñan actualmente como trabajadores del empleador de que se trate, derivará el Reclamo a "Denuncia", traspasando físicamente copia del mismo y sus antecedentes a la Unidad de Fiscalización que corresponda. De dicha circunstancia se dejará debida constancia en el expediente del Reclamo de que se trate y el Sistema Informático respectivo.

### **5.1.9. Reclamos trasladados**

En aquellas situaciones en que el Reclamado se encuentra en una jurisdicción territorial distinta de aquella en la cual dedujo la acción administrativa en su contra, la Oficina de Atención de Público que recibe el Reclamo deberá proceder a su traslado a la Unidad de Conciliación Individual de la Inspección a la que corresponda gestionar éste, dándole, además, aviso del Reclamo por la vía más expedita, sin perjuicio de la remisión de los pertinentes antecedentes.

### **5.1.10. Registros**

Todos los reclamos recepcionados en una Oficina (Inspección del Trabajo o Centro de Conciliación) deberán ingresarse al Sistema Informático que se encuentre en uso, así como todas y cada una de las gestiones que se realicen, en la oportunidad en que se generen.

## **5.2. Término y Resultados del Reclamo**

El término administrativo y consecuente Archivo de un Reclamo puede producirse por la ocurrencia de los siguientes eventos:

### **5.2.1. Conciliado total con reconocimiento de relación laboral y cumplimiento de obligaciones previsionales**

Es el acuerdo producido entre los comparecientes, quienes se otorgan total finiquito respecto de los conceptos reclamados y en el cual consta el cumplimiento de las obligaciones previsionales. En este Reclamo se ha producido el reconocimiento de la relación laboral.

### **5.2.2. Conciliado total con reconocimiento de relación laboral y sin cumplimiento de obligaciones previsionales**

Es el acuerdo producido entre los comparecientes, quienes se otorgan total finiquito respecto de los conceptos reclamados y en el cual, sin embargo, no se ha dado cumplimiento de las obligaciones previsionales, o al menos no consta el cumplimiento. Este avenimiento es posible sólo respecto de causales de terminación de la relación laboral en las cuales no sea aplicable la Ley N° 19.631.

### **5.2.3. Conciliado total, sin reconocimiento de relación laboral**

Este es el acuerdo entre las partes, que se liberan de obligaciones recíprocas declarando no haber habido una vinculación laboral entre ellas.

### **5.2.4. Conciliado parcial con reconocimiento de relación laboral**

Si bien las partes han alcanzado un acuerdo, éste sólo alcanza a uno o algunos de los conceptos reclamados por el ex trabajador. Las partes han estado vinculadas por una relación de naturaleza laboral y de ella se desprenden las obligaciones que constituyen el acuerdo.

La Conciliación Parcial supone la derivación del asunto aún controvertido a los Tribunales de Justicia competentes, mediante la indicación al Reclamante del plazo y forma en que deberá deducir la acción judicial pertinente.

### **5.2.5. Conciliado parcial sin reconocimiento de relación laboral**

No obstante el reclamado desconoce la existencia de una vinculación laboral respecto al reclamante, alcanza un grado de acuerdo con éste, pagando o comprometiéndose al pago de un monto determinado.

### **5.2.6. No conciliado con reconocimiento de relación laboral**

Los comparecientes, no obstante estar reconocida la relación laboral, no han logrado llegar a un acuerdo respecto de ninguno de los conceptos reclamados.

El Reclamo No Conciliado supone la pertinente indicación al reclamante en orden a su posibilidad de demandar los conceptos reclamados ante el Tribunal competente.

#### **5.2.7. No conciliado sin reconocimiento de relación laboral**

Los comparecientes no han logrado llegar a un acuerdo respecto de ninguno de los conceptos reclamados, ni tampoco se ha reconocido relación laboral.

Este Reclamo supone la pertinente indicación al reclamante en orden a su posibilidad de demandar los conceptos reclamados ante el Tribunal competente. En este caso, el Conciliador deberá indagar si existen indicios de relación laboral, dejando constancia en Acta de los hechos reconocidos por el reclamado, que puedan servir como elemento probatorio en un eventual juicio promovido por el reclamante.

#### **5.2.8. Desistido**

Es el Reclamo respecto del cual el Reclamante ha manifestado su intención de no proseguir con la acción administrativa activada. Del desistimiento se dejará siempre constancia escrita y firmada por el Reclamante y el funcionario que la recibe.

#### **5.2.9. Abandonado**

Es el Reclamo respecto del cual el Reclamante que ha activado la intervención administrativa no concurre injustificadamente a la primera Audiencia de Conciliación o a dos Audiencias posteriores sucesivas.

#### **5.2.10. Infundado**

Es el Reclamo respecto del cual se ha establecido fehacientemente no haber habido elementos de hecho o de derecho que permitieran accionar administrativamente en contra del reclamado.

Una vez producido alguno de los eventos que permiten dar por terminado el Reclamo, se producirá su Archivo. El Archivo supone siempre el depósito físico, en la carpeta de la respectiva empresa o empleador, de los documentos generados a propósito del Reclamo de que se trate y la baja de la comisión (R), en el respectivo Sistema Informático.

## **6. CONCEPTOS**

Los conceptos de uso general en materia de Conciliación Individual se ceñirán a las definiciones que a continuación se expresan:

**1. Reclamo:** Consiste en el ejercicio de la acción de reclamación administrativa deducida por una persona natural, ex trabajador del sector privado, quien pone en conocimiento de la Dirección del Trabajo la circunstancia de haber expirado su contrato, requiriendo la intervención del Estado con el propósito de obtener la solución de prestaciones cuyo pago se pretende.

**2. Audiencia de Conciliación o Comparendo:** Es la oportunidad en que se reúnen el Reclamante (ex trabajador) y el Reclamado (ex empleador), ante el Conciliador de la Dirección del Trabajo, con el propósito de tratar los conceptos reclamados y procurar su conciliación.

**3. Actuación (u otras actuaciones):** Son todas aquellas gestiones entre partes o en relación con alguna de ellas en las cuales interviene el Conciliador, pero ya no con el propósito de intentar un acuerdo entre los involucrados, sea que éste se haya producido o no. A vía ejemplar, se estimará una "Actuación" la gestión realizada en el evento de concurrir sólo una de las partes a la Audiencia que se haya citado.

**4. Conciliación (total parcial):** Consiste en la satisfacción de los conceptos o prestaciones reclamadas por el particular que ha activado la actuación administrativa.

Esta será total si el reclamante se da por satisfecho íntegramente en sus pretensiones iniciales o modificadas (sin considerar los aspectos previsionales).

La Conciliación es parcial si las pretensiones declaradas del Reclamante no se satisfacen íntegramente.

**5. Resultado de Reclamo:** Es la causal que permite dar por terminado el Reclamo y proceder a su Archivo.

**6. Mérito ejecutivo:** Consiste en la calidad de un instrumento (por ejemplo, el Acta en que consta un acuerdo) que posibilita exigir su cumplimiento activando la vía ejecutiva ante el Tribunal competente.

El artículo 434 del Código de Procedimiento Civil, referido al procedimiento ejecutivo, expresa que éste tendrá lugar, evitando las dilaciones que importaría acreditar la existencia de las obligaciones por la vía de un procedimiento ordinario, en las obligaciones de dar cuyo cumplimiento se hace valer en virtud de alguno de los títulos que la misma disposición señala. El propio artículo 434, N° 7, atribuye mérito ejecutivo a "cualquiera otro título a que las leyes den fuerza ejecutiva".

Por su parte, el artículo 462 del Código del Trabajo confiere esta aptitud a las Actas de Comparecencia que den constancia de acuerdos producidos ante los Inspectores del Trabajo, que contengan obligaciones laborales, que sean firmadas por las partes y autorizadas por dichos funcionarios y a sus copias, certificadas por la respectiva Inspección del Trabajo.

**7. Derechos devengados:** Son todos aquellos que han ingresado al patrimonio de una persona, es decir, que se han hecho exigibles, aun cuando materialmente no se haya percibido su pago. Estos, en el caso de los derechos y beneficios de orden laboral, en cuanto sean de naturaleza no controvertida y se acredite encontrarse pendientes de cumplimiento por parte del empleador obligado, serán exigidos por el Conciliador a favor del trabajador reclamante, bajo apercibimiento de sanción administrativa en conformidad a la normativa vigente.

**8. Cláusula de Aceleración:** Consiste en la mención expresa relativa a establecer una sanción al deudor que se encuentre en mora o tardanza en el cumplimiento de las obligaciones a plazo que hubiese contraído. Dicha sanción consistirá en que las cuotas futuras se entenderán de plazo vencido por la sola circunstancia de no dar cumplimiento a la que ha vencido, transformando en exigible el total de la deuda pendiente, sin que el obligado pueda excepcionarse invocando a su favor los plazos inicialmente pactados.

La Cláusula de Aceleración debe acordarse por las partes y debe constar por escrito en el Acta respectiva.

En virtud de lo dispuesto en el actual artículo 169 del Código del Trabajo, debe consignarse en el **pacto de fraccionamiento de pago de las indemnizaciones** que acuerden las partes, y que debe ser ratificado por el Inspector del Trabajo, la cláusula de aceleración legal, que se contiene en la referida norma, conforme la cual, el simple incumplimiento del pacto de que se trata hará inmediatamente exigible el total de la deuda, sin perjuicio de la sanción administrativa correspondiente.

Cabe señalar que en aquellos casos en que las partes acuerden otorgar plazo al deudor para el cumplimiento de las obligaciones pendientes, el Conciliador procurará que el número de cuotas sea razonable atendidas las circunstancias de cada caso (monto de la deuda, solvencia del deudor, antecedentes laborales anteriores del empleador, etc.).

**9. Finiquito:** En términos laborales, se entiende por tal, el acuerdo expreso y escrito de los contratantes en una relación laboral en virtud del cual dan por terminada ésta, generalmente declarando encontrarse liberados recíprocamente de prestaciones u obligaciones pendientes. Por expresa disposición legal, contenida en artículo 177 del Código del Trabajo, con el propósito de que el empleador pueda invocarlo a su favor, el finiquito debe, además de constar por escrito, ser firmado por el presidente del sindicato o el delegado sindical respectivo, o ratificado ante ministro de fe.

## **7. Normas transitorias**

1. A contar del primer día del mes siguiente al de dictación de la presente orden de servicio, las Unidades de Conciliación Individual de las Inspecciones del Trabajo tendrán su dependencia técnica y funcional del Departamento Jurídico, al que competará, a través de su Unidad de Conciliación, impartir las instrucciones para el funcionamiento eficiente y oportuno de las labores de la Conciliación Individual, la gestión del área y diseñar las actividades tendientes al desarrollo de la misma.

2. El Departamento Jurídico dictará las circulares pertinentes, que reemplazarán las disposiciones e instrucciones en vigor. En tanto se produce su dictación, la Conciliación Individual deberá funcionar conforme a los actuales procedimientos.