

# 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 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 2020 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 abril de 2021. En consecuencia, solicitudes de información que impliquen desagregarlos y descargarlos en una fecha distinta podrían dar lugar a resultados que difieran levemente de lo aquí informado. Con todo, las cifras oficiales correspondientes al año 2020 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 2020, 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 antecedentes relativos al nivel nacional, la segunda informa datos del nivel regional, la tercera contiene un glosario con los términos empleados 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.

**INDICE****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 2020

**Cuadro 2**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos interpuestos ante la Dirección del Trabajo, según sexo. Año 2020

**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 2020

**Cuadro 4**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, según sexo. Año 2020

**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 2020

**Cuadro 6**

Montos (en pesos corrientes) recuperados por los trabajadores en audiencias de conciliación, por tipo de término, según concepto reclamado. Año 2020

**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 2020

**Cuadro 8**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos interpuestos ante la Dirección del Trabajo, por región, según sexo. Año 2020

**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 2020

**Cuadro 10**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región, según sexo. Año 2020

**Cuadro 11**

Cantidad de reclamos terminados en procesos de conciliación ante la Dirección del Trabajo, por región, según resultado. Año 2020

**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 2020

**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 2020

**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 2020

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

Montos (en pesos corrientes) recuperados por los trabajadores en el proceso de conciliación, por región, según concepto reclamado. Año 2020

**Cuadro 14**

Montos (en pesos corrientes) recuperados por los trabajadores en audiencias de conciliación, por región, según concepto reclamado. Año 2020

**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 2020

Cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo	Cantidad de reclamos interpuestos
Un trabajador	109.240
2 o más trabajadores	1.378
Sin información de trabajadores involucrados	121
<b>Total</b>	<b>110.739</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 2020

Trabajadores involucrados		
Hombres	Mujeres	Total
72.413	41.797	114.210

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 2020

Cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo	Cantidad de reclamos terminados
Un trabajador	112.004
2 o más trabajadores	1.629
Sin información de trabajadores involucrados	3
<b>Total</b>	<b>113.636</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 2020

Trabajadores involucrados		
Hombres	Mujeres	Total
74.736	43.127	<b>117.863</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 2020

Tipo Término Reclamo	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otro <sup>6</sup>	Total
Abandonado	\$ 0	\$ 32.820.505	\$ 5.118.261	\$ 101.000	\$ 38.039.766
Conciliación parcial	\$ 245.555.731	\$ 15.114.021.593	\$ 709.332.303	\$ 23.749.347	\$ 16.092.658.974
Conciliado	\$ 321.744.272	\$ 26.081.203.379	\$ 1.859.480.639	\$ 50.172.307	\$ 28.312.600.597
Desistido con conciliación previa	\$ 53.733.252	\$ 5.861.295.283	\$ 299.743.786	\$ 10.718.081	\$ 6.225.490.402
Desistido sin constancia conciliación	\$ 0	\$ 124.652.456	\$ 14.307.920	\$ 0	\$ 138.960.376
Infundado	\$ 851.069	\$ 126.924.350	\$ 6.710.912	\$ 20.337	\$ 134.506.668
Sin conciliación	\$ 4.861.993	\$ 627.842.741	\$ 52.347.808	\$ 3.796.876	\$ 688.849.418
<b>Total</b>	<b>\$ 626.746.317</b>	<b>\$ 47.968.760.307</b>	<b>\$ 2.947.041.629</b>	<b>\$ 88.557.948</b>	<b>\$ 51.631.106.201</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 2020

Tipo Término Reclamo	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otro <sup>8</sup>	Total
Conciliación parcial	\$ 245.555.731	\$ 15.114.021.593	\$ 709.332.303	\$ 23.749.347	\$ 16.092.658.974
Conciliado	\$ 321.744.272	\$ 26.081.203.379	\$ 1.859.480.639	\$ 50.172.307	\$ 28.312.600.597
Desistido con conciliación previa	\$ 53.733.252	\$ 5.861.295.283	\$ 299.743.786	\$ 10.718.081	\$ 6.225.490.402
<b>Total</b>	<b>\$ 621.033.255</b>	<b>\$ 47.056.520.255</b>	<b>\$ 2.868.556.728</b>	<b>\$ 84.639.735</b>	<b>\$ 50.630.749.973</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 2020

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	1.304	7	0	1.311
Tarapacá	2.108	7	0	2.115
Antofagasta	3.461	4	0	3.465
Atacama	1.786	0	0	1.786
Coquimbo	4.164	22	0	4.186
Valparaíso	11.641	308	7	11.956
Metropolitana	51.326	414	92	51.832
O'Higgins	5.803	85	3	5.891
Maule	4.647	115	1	4.763
Ñuble	2.048	43	3	2.094
Biobío	7.287	153	6	7.446
Araucanía	4.232	158	6	4.396
Los Ríos	2.244	31	0	2.275
Los Lagos	4.976	31	3	5.010
Aysén	720	0	0	720
Magallanes	1.493	0	0	1.493
<b>Total</b>	<b>109.240</b>	<b>1.378</b>	<b>121</b>	<b>110.739</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 2020

Región	Trabajadores involucrados		
	Hombres	Mujeres	Total
Arica y Parinacota	868	458	<b>1.326</b>
Tarapacá	1.409	742	<b>2.151</b>
Antofagasta	2.346	1.130	<b>3.476</b>
Atacama	1.257	529	<b>1.786</b>
Coquimbo	2.751	1.510	<b>4.261</b>
Valparaíso	7.921	4.740	<b>12.661</b>
Metropolitana	32.357	20.398	<b>52.755</b>
O'Higgins	4.084	2.015	<b>6.099</b>
Maule	3.390	1.697	<b>5.087</b>
Ñuble	1.483	696	<b>2.179</b>
Biobío	5.152	2.723	<b>7.875</b>
Araucanía	3.079	1.753	<b>4.832</b>
Los Ríos	1.576	842	<b>2.418</b>
Los Lagos	3.383	1.708	<b>5.091</b>
Aysén	456	264	<b>720</b>
Magallanes	901	592	<b>1.493</b>
<b>Total</b>	<b>72.413</b>	<b>41.797</b>	<b>114.210</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 2020

Región	Cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo			Cantidad de reclamos terminados
	Un trabajador	2 o más trabajadores	Sin información de trabajadores involucrados	
Arica y Parinacota	1.408	10	0	1.418
Tarapacá	2.275	7	0	2.282
Antofagasta	3.653	4	0	3.657
Atacama	1.841	0	0	1.841
Coquimbo	4.317	24	0	4.341
Valparaíso	12.066	351	0	12.417
Metropolitana	51.805	499	3	52.307
O'Higgins	5.943	95	0	6.038
Maule	4.917	142	0	5.059
Ñuble	2.138	56	0	2.194
Biobío	7.667	200	0	7.867
Araucanía	4.338	170	0	4.508
Los Ríos	2.311	37	0	2.348
Los Lagos	5.048	33	0	5.081
Aysén	732	1	0	733
Magallanes	1.545	0	0	1.545
<b>Total</b>	<b>112.004</b>	<b>1.629</b>	<b>3</b>	<b>113.636</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 2020

Región	Trabajadores involucrados		
	Hombres	Mujeres	Total
Arica y Parinacota	947	492	<b>1.439</b>
Tarapacá	1.532	786	<b>2.318</b>
Antofagasta	2.453	1.215	<b>3.668</b>
Atacama	1.297	544	<b>1.841</b>
Coquimbo	2.843	1.575	<b>4.418</b>
Valparaíso	8.274	4.964	<b>13.238</b>
Metropolitana	32.962	20.605	<b>53.567</b>
O'Higgins	4.178	2.105	<b>6.283</b>
Maule	3.624	1.835	<b>5.459</b>
Ñuble	1.545	773	<b>2.318</b>
Biobío	5.448	2.939	<b>8.387</b>
Araucanía	3.180	1.788	<b>4.968</b>
Los Ríos	1.623	887	<b>2.510</b>
Los Lagos	3.437	1.733	<b>5.170</b>
Aysén	462	272	<b>734</b>
Magallanes	931	614	<b>1.545</b>
<b>Total</b>	<b>74.736</b>	<b>43.127</b>	<b>117.863</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 2020

Región	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
Arica y Parinacota	95	102	429	9	460	236	87	1.418
Tarapacá	56	288	738	244	496	350	110	2.282
Antofagasta	73	529	1.277	334	783	429	232	3.657
Atacama	50	265	501	88	486	196	255	1.841
Coquimbo	190	510	1.120	341	1.367	658	155	4.341
Valparaíso	416	1.681	3.364	1.011	3.600	1.645	700	12.417
Metropolitana	1.562	9.747	17.812	4.553	9.193	4.988	4.452	52.307
O'Higgins	279	592	1.815	431	1.787	604	530	6.038
Maule	253	586	1.223	336	1.568	868	225	5.059
Ñuble	57	308	719	167	432	358	153	2.194
Biobío	276	884	2.641	493	1.966	1.280	327	7.867
Araucanía	287	570	1.214	224	1.214	702	297	4.508
Los Ríos	200	167	625	145	691	306	214	2.348
Los Lagos	107	449	862	469	1.933	801	460	5.081
Aysén	31	100	135	31	267	118	51	733
Magallanes	56	138	236	92	797	145	81	1.545
<b>Total</b>	<b>3.988</b>	<b>16.916</b>	<b>34.711</b>	<b>8.968</b>	<b>27.040</b>	<b>13.684</b>	<b>8.329</b>	<b>113.636</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 2020

Región	Sexo	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
Arica y Parinacota	Hombres	60	85	281	7	294	164	56	947
	Mujeres	35	21	150	2	173	78	33	492
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>106</b>	<b>431</b>	<b>9</b>	<b>467</b>	<b>242</b>	<b>89</b>	<b>1.439</b>
Tarapacá	Hombres	28	213	533	156	317	210	75	1.532
	Mujeres	28	75	223	88	180	157	35	786
	<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>288</b>	<b>756</b>	<b>244</b>	<b>497</b>	<b>367</b>	<b>110</b>	<b>2.318</b>
Antofagasta	Hombres	37	369	894	238	476	287	152	2.453
	Mujeres	36	163	391	96	307	142	80	1.215
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>532</b>	<b>1.285</b>	<b>334</b>	<b>783</b>	<b>429</b>	<b>232</b>	<b>3.668</b>
Atacama	Hombres	37	202	337	64	337	132	188	1.297
	Mujeres	13	63	164	24	149	64	67	544
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>265</b>	<b>501</b>	<b>88</b>	<b>486</b>	<b>196</b>	<b>255</b>	<b>1.841</b>
Coquimbo	Hombres	128	366	753	217	879	405	95	2.843
	Mujeres	64	149	405	125	493	269	70	1.575
	<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>515</b>	<b>1.158</b>	<b>342</b>	<b>1.372</b>	<b>674</b>	<b>165</b>	<b>4.418</b>
Valparaíso	Hombres	266	1.156	2.231	690	2.362	1.059	510	8.274
	Mujeres	172	602	1.349	366	1.389	715	371	4.964
	<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>1.758</b>	<b>3.580</b>	<b>1.056</b>	<b>3.751</b>	<b>1.774</b>	<b>881</b>	<b>13.238</b>
Metropolitana	Hombres	914	6.382	11.390	2.867	5.531	3.132	2.746	32.962
	Mujeres	665	3.624	6.999	1.746	3.788	1.997	1.786	20.605
	<b>Total</b>	<b>1.579</b>	<b>10.006</b>	<b>18.389</b>	<b>4.613</b>	<b>9.319</b>	<b>5.129</b>	<b>4.532</b>	<b>53.567</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 2020

Región	Sexo	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
O'Higgins	Hombres	206	402	1.270	323	1.220	410	347	4.178
	Mujeres	112	220	624	140	598	207	204	2.105
	<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>622</b>	<b>1.894</b>	<b>463</b>	<b>1.818</b>	<b>617</b>	<b>551</b>	<b>6.283</b>
Maule	Hombres	181	453	912	241	1.081	601	155	3.624
	Mujeres	84	189	400	125	636	322	79	1.835
	<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>642</b>	<b>1.312</b>	<b>366</b>	<b>1.717</b>	<b>923</b>	<b>234</b>	<b>5.459</b>
Ñuble	Hombres	46	224	526	126	277	247	99	1.545
	Mujeres	11	97	236	60	166	142	61	773
	<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>321</b>	<b>762</b>	<b>186</b>	<b>443</b>	<b>389</b>	<b>160</b>	<b>2.318</b>
Biobío	Hombres	180	653	1.899	358	1.279	842	237	5.448
	Mujeres	104	297	1.023	164	713	492	146	2.939
	<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>950</b>	<b>2.922</b>	<b>522</b>	<b>1.992</b>	<b>1.334</b>	<b>383</b>	<b>8.387</b>
Araucanía	Hombres	180	404	998	150	788	455	205	3.180
	Mujeres	117	203	466	83	503	306	110	1.788
	<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>607</b>	<b>1.464</b>	<b>233</b>	<b>1.291</b>	<b>761</b>	<b>315</b>	<b>4.968</b>
Los Ríos	Hombres	129	117	474	99	465	195	144	1.623
	Mujeres	87	69	238	53	241	120	79	887
	<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>186</b>	<b>712</b>	<b>152</b>	<b>706</b>	<b>315</b>	<b>223</b>	<b>2.510</b>
Los Lagos	Hombres	70	355	590	312	1.249	547	314	3.437
	Mujeres	37	97	297	162	707	279	154	1.733
	<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>452</b>	<b>887</b>	<b>474</b>	<b>1.956</b>	<b>826</b>	<b>468</b>	<b>5.170</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 2020**

Región	Sexo	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
Aysén	Hombres	23	64	92	18	166	69	30	<b>462</b>
	Mujeres	8	36	44	13	101	49	21	<b>272</b>
	<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>136</b>	<b>31</b>	<b>267</b>	<b>118</b>	<b>51</b>	<b>734</b>
Magallanes	Hombres	38	85	170	53	436	100	49	<b>931</b>
	Mujeres	18	53	66	39	361	45	32	<b>614</b>
	<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>138</b>	<b>236</b>	<b>92</b>	<b>797</b>	<b>145</b>	<b>81</b>	<b>1.545</b>
Total Regiones	Hombres	2.523	11.530	23.350	5.919	17.157	8.855	5.402	74.736
	Mujeres	1.591	5.958	13.075	3.286	10.505	5.384	3.328	43.127
	<b>Total</b>	<b>4.114</b>	<b>17.488</b>	<b>36.425</b>	<b>9.205</b>	<b>27.662</b>	<b>14.239</b>	<b>8.730</b>	<b>117.863</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 2020

Región	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otro <sup>27</sup>	Total
Arica y Parinacota	\$ 6.270.637	\$ 652.149.024	\$ 29.518.714	\$ 2.000	<b>\$687.940.375</b>
Tarapacá	\$ 16.365.167	\$ 1.610.812.587	\$ 129.250.150	\$ 0	<b>\$1.756.427.904</b>
Antofagasta	\$ 26.700.570	\$ 1.566.212.273	\$ 102.282.514	\$ 1.350.040	<b>\$ 1.696.545.397</b>
Atacama	\$ 10.562.953	\$ 864.612.394	\$ 934.061.800	\$ 10.907.151	<b>\$ 979.488.678</b>
Coquimbo	\$ 15.238.838	\$ 2.551.808.073	\$ 147.461.129	\$ 5.604.482	<b>\$ 2.720.112.522</b>
Valparaíso	\$ 59.829.962	\$ 6.482.045.599	\$ 346.922.265	\$ 10.797.069	<b>\$ 689.9594.895</b>
Metropolitana	\$ 278.663.297	\$ 17.601.977.944	\$ 839.939.169	\$ 34.168.238	<b>\$ 18.754.748.648</b>
O'Higgins	\$ 44.900.222	\$ 3.362.384.130	\$ 138.555.999	\$ 742.361	<b>\$ 3.546.582.712</b>
Maule	\$ 11.087.858	\$ 1.843.946.966	\$ 178.549.111	\$ 7.236.574	<b>\$ 2.040.820.509</b>
Ñuble	\$ 6.905.994	\$ 629.250.710	\$ 53.187.409	\$ 0	<b>\$ 689.344.113</b>
Biobío	\$ 9.203.595	\$ 1.905.789.675	\$ 136.641.929	\$ 3.832.732	<b>\$ 2.055.467.931</b>
Araucanía	\$ 64.035.593	\$ 2.379.980.923	\$ 191.158.175	\$ 1.226.781	<b>\$ 2.636.401.472</b>
Los Ríos	\$ 12.866.590	\$ 1.198.892.699	\$ 96.759.771	\$ 2.150.006	<b>\$ 1.310.669.066</b>
Los Lagos	\$ 43.888.662	\$ 3.594.388.341	\$ 293.787.063	\$ 9.894.723	<b>\$ 3.941.958.789</b>
Aysén	\$ 2.133.492	\$ 354.207.559	\$ 41.832.004	\$ 411.046	<b>\$ 398.584.101</b>
Magallanes	\$ 18.092.887	\$ 1.370.301.410	\$ 127.790.047	\$ 234.745	<b>\$ 1.516.419.089</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 626.746.317</b>	<b>\$ 47.968.760.307</b>	<b>\$ 2.947.041.629</b>	<b>\$ 88.557.948</b>	<b>\$ 51.631.106.201</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 2020

Región	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otro <sup>30</sup>	Total
Arica y Parinacota	\$ 6.270.637	\$ 650.380.973	\$ 29.470.714	\$ 2.000	\$ 686.124.324
Tarapacá	\$ 16.365.167	\$ 1.600.257.643	\$ 127.251.583	\$ 0	\$ 1.743.874.393
Antofagasta	\$ 26.663.491	\$ 1.526.296.601	\$ 97.906.747	\$ 1.350.040	\$ 1.652.216.879
Atacama	\$ 10.562.953	\$ 859.238.478	\$ 82.491.906	\$ 10.907.151	\$ 963.200.488
Coquimbo	\$ 14.961.227	\$ 2.530.038.588	\$ 146.252.194	\$ 5.604.482	\$ 2.696.856.491
Valparaíso	\$ 59.829.962	\$ 6.426.009.873	\$ 333.969.302	\$ 10.797.069	\$ 6.830.606.206
Metropolitana	\$ 274.475.943	\$ 17.223.521.525	\$ 817.528.740	\$ 34.067.238	\$ 18.349.593.446
O'Higgins	\$ 44.900.222	\$ 3.331.522.544	\$ 137.225.583	\$ 742.361	\$ 3.514.390.710
Maule	\$ 10.950.572	\$ 1.833.969.544	\$ 174.271.414	\$ 7.236.574	\$ 2.026.428.104
Ñuble	\$ 6.905.994	\$ 613.713.266	\$ 51.509.716	\$ 0	\$ 672.128.976
Biobío	\$ 9.203.595	\$ 1.864.162.938	\$ 135.468.301	\$ 3.832.732	\$ 2.012.667.566
Araucanía	\$ 62.961.861	\$ 2.219.063.828	\$ 183.739.859	\$ 1.035.820	\$ 2.466.801.368
Los Ríos	\$ 12.866.590	\$ 1.164.161.406	\$ 91.862.374	\$ 2.150.006	\$ 1.271.040.376
Los Lagos	\$ 43.888.662	\$ 3.497.523.156	\$ 290.823.331	\$ 6.268.471	\$ 3.838.503.620
Aysén	\$ 2.133.492	\$ 354.207.559	\$ 41.832.004	\$ 411.046	\$ 398.584.101
Magallanes	\$ 18.092.887	\$ 1.362.452.333	\$ 126.952.960	\$ 234.745	\$ 1.507.732.925
<b>Total</b>	<b>\$ 621.033.255</b>	<b>\$ 47.056.520.255</b>	<b>\$ 2.868.556.728</b>	<b>\$ 84.639.735</b>	<b>\$ 50.630.749.973</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