

# 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 2019 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), entre marzo y junio del 2020. A consecuencia de lo antes señalado, solicitudes de información que impliquen desagregarlos y descargarlos en una fecha distinta podrían dar lugar a datos que difieran levemente de lo aquí informado. Con todo, las cifras oficiales correspondientes al año 2019 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 2019, 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 a los reclamos interpuestos, la segunda a los reclamos terminados, la tercera a los montos recuperados y la cuarta sección contiene un glosario con los términos 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 durante el año 2019 y trabajadores involucrados, según sexo.

**Cuadro 2**

Cantidad de reclamos interpuestos ante la Dirección del Trabajo durante el año 2019, según cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo.

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

Cantidad de reclamos terminados durante el año 2019 y trabajadores involucrados, según sexo.

**A3. MONTOS RECUPERADOS****Cuadro 4**

Montos recuperados (en pesos corrientes) durante el año 2019, por los trabajadores en el proceso de conciliación, por tipo de término, según concepto reclamado.

**Cuadro 5**

Montos recuperados (en pesos corrientes) durante el año 2019, por los trabajadores en audiencias de conciliación, por tipo de término, según concepto reclamado.

**B. NIVEL REGIONAL****B1. RECLAMOS INTERPUESTOS****Cuadro 6**

Cantidad de reclamos interpuestos ante la Dirección del Trabajo durante el año 2019 y trabajadores involucrados, por región, según sexo.

**Cuadro 7**

Cantidad de reclamos interpuestos ante la Dirección del Trabajo durante el año 2019, por región, según número de trabajadores.

**B2. RECLAMOS TERMINADOS****Cuadro 8**

Cantidad de reclamos terminados durante el año 2019 y trabajadores involucrados, por región, según sexo.

**Cuadro 9**

Cantidad de reclamos terminados durante el año 2019, por región, según resultado.

**Cuadro 10a**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos terminados durante el año 2019, según resultado y sexo, por región desde Arica y Parinacota hasta Metropolitana.

**Cuadro 10b**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos terminados durante el año 2019, según resultado y sexo, por región desde O'Higgins hasta Los Lagos.

**Cuadro 10c**

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos terminados durante el año 2019, según resultado y sexo, por región desde Aysén hasta Magallanes.

**B3. MONTOS RECUPERADOS****Cuadro 11**

Montos recuperados (en pesos corrientes) durante el año 2019, por los trabajadores en el proceso de conciliación, por región, según concepto reclamado.

**Cuadro 12**

Montos recuperados (en pesos corrientes) durante el año 2019, por los trabajadores en audiencias de conciliación, según región unidad resolutora del reclamo y concepto reclamado.

**C. GLOSARIO**

Definiciones de conceptos básicos 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 durante el año 2019 y trabajadores involucrados, según sexo

Cantidad de reclamos interpuestos	Trabajadores		
	Hombres	Mujeres	Total
174.206	119.408	65.833	185.241

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

---

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

Cuadro 2

Cantidad de reclamos<sup>2</sup> interpuestos ante la Dirección del Trabajo durante el año 2019, según cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo

Cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo	Cantidad de reclamos interpuestos
Un trabajador	170.021
2 o más trabajadores	4.142
Sin información de trabajadores involucrados	43
<b>Total</b>	<b>174.206</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

Elaboración: Departamento de Estudios, 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 durante el año 2019 y trabajadores involucrados, según sexo

Cantidad de reclamos terminados	Trabajadores		
	Hombres	Mujeres	Total
176.597	121.149	66.532	187.681

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

---

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

# A. NIVEL NACIONAL

## A3. MONTOS RECUPERADOS

Cuadro 4

Montos recuperados (en pesos corrientes) durante el año 2019, por los trabajadores en el proceso<sup>4</sup> de conciliación, por tipo de término<sup>5</sup>, según concepto reclamado

Tipo Término Reclamo	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otra <sup>6</sup>	Total
Abandonado	\$ 1.515.716	\$ 111.668.708	\$ 13.661.906	\$ 299	\$ 126.846.629
Conciliación parcial	\$ 712.988.532	\$ 33.099.593.218	\$ 2.139.292.697	\$ 130.843.511	\$ 36.082.717.958
Conciliado	\$ 823.074.259	\$ 47.431.415.449	\$ 4.520.155.818	\$ 108.122.446	\$ 52.882.767.972
Desistido con conciliación previa	\$ 241.429.970	\$ 16.207.211.301	\$ 1.084.837.958	\$ 42.937.396	\$ 17.576.416.625
Desistido sin constancia conciliación	\$ 0	\$ 127.679.584	\$ 10.897.346	\$ 0	\$ 138.576.930
Infundado	\$ 1.409.319	\$ 64.461.963	\$ 23.514.756	\$ 1.472.000	\$ 90.858.038
Sin conciliación	\$ 35.608.851	\$ 1.853.204.022	\$ 193.617.909	\$ 4.141.239	\$ 2.086.572.021
<b>Total</b>	<b>\$ 1.816.026.647</b>	<b>\$ 98.895.234.245</b>	<b>\$ 7.985.978.390</b>	<b>\$ 287.516.891</b>	<b>\$ 108.984.756.173</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

<sup>4</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>5</sup>Ver en glosario, definición de 'Reclamo terminado'

<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 5

Montos recuperados (en pesos corrientes) durante el año 2019, por los trabajadores en audiencias<sup>7</sup> de conciliación, por tipo de término<sup>8</sup>, según concepto reclamado

Tipo Término Reclamo	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otra <sup>9</sup>	Total
Conciliación parcial	\$ 712.988.532	\$ 33.099.593.218	\$ 2.139.292.697	\$ 130.843.511	\$ 36.082.717.958
Conciliado	\$ 823.074.259	\$ 47.431.415.449	\$ 4.520.155.818	\$ 108.122.446	\$ 52.882.767.972
Desistido con conciliación previa	\$ 241.429.970	\$ 16.207.211.301	\$ 1.084.837.958	\$ 42.937.396	\$ 17.576.416.625
<b>Total</b>	<b>\$ 1.777.492.761</b>	<b>\$ 96.738.219.968</b>	<b>\$ 7.744.286.473</b>	<b>\$ 281.903.353</b>	<b>\$ 106.541.902.555</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

Elaboración: Departamento de Estudios, 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>Ver en glosario, definición de 'Reclamo terminado'

<sup>9</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 6

Cantidad de reclamos<sup>10</sup> interpuestos ante la Dirección del Trabajo durante el año 2019 y trabajadores involucrados, por región, según sexo

Región	Cantidad de reclamos interpuestos	Trabajadores		
		Hombres	Mujeres	Total
Arica y Parinacota	1.982	1.301	783	<b>2.084</b>
Tarapacá	4.218	2.948	1.436	<b>4.384</b>
Antofagasta	6.617	4.483	2.279	<b>6.762</b>
Atacama	3.420	2.435	1.052	<b>3.487</b>
Coquimbo	7.157	4.901	2.651	<b>7.552</b>
Valparaíso	18.164	12.450	7.265	<b>19.715</b>
Metropolitana	77.179	51.437	29.407	<b>80.844</b>
O'Higgins	8.884	6.463	3.315	<b>9.778</b>
Maule	9.071	6.709	3.438	<b>10.147</b>
Ñuble	3.274	2.258	1.314	<b>3.572</b>
Biobío	12.271	8.498	4.662	<b>13.160</b>
Araucanía	7.324	5.261	2.848	<b>8.109</b>
Los Ríos	3.041	2.197	1.230	<b>3.427</b>
Los Lagos	8.138	5.785	2.879	<b>8.664</b>
Aysén	1.239	898	399	<b>1.297</b>
Magallanes	2.227	1.384	875	<b>2.259</b>
<b>Total</b>	<b>174.206</b>	<b>119.408</b>	<b>65.833</b>	<b>185.241</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

<sup>10</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

Cuadro 7

Cantidad de reclamos<sup>11</sup> interpuestos ante la Dirección del Trabajo durante el año 2019, por región<sup>12</sup>, según número de trabajadores

Región	Cantidad de trabajadores involucrados en el reclamo			Total
	Un trabajador	2 o más trabajadores	Sin información de trabajadores involucrados	
Arica y Parinacota	1.937	45	0	1.982
Tarapacá	4.196	22	0	4.218
Antofagasta	6.592	25	0	6.617
Atacama	3.400	20	0	3.420
Coquimbo	6.963	186	8	7.157
Valparaíso	17.406	748	10	18.164
Metropolitana	75.858	1.313	8	77.179
O'Higgins	8.651	233	0	8.884
Maule	8.641	430	0	9.071
Ñuble	3.130	144	0	3.274
Biobío	11.905	365	1	12.271
Araucanía	6.972	352	0	7.324
Los Ríos	2.935	104	2	3.041
Los Lagos	7.994	130	14	8.138
Aysén	1.224	15	0	1.239
Magallanes	2.217	10	0	2.227
<b>Total</b>	<b>170.021</b>	<b>4.142</b>	<b>43</b>	<b>174.206</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

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

<sup>12</sup>Región unidad receptora del reclamo



## B. NIVEL REGIONAL

### B2. RECLAMOS TERMINADOS

Cuadro 8

Cantidad de reclamos<sup>13</sup> terminados durante el año 2019 y trabajadores involucrados, por región<sup>14</sup>, según sexo

Región	Cantidad de reclamos terminados	Trabajadores		
		Hombres	Mujeres	Total
Arica y Parinacota	1.972	1.298	772	<b>2.070</b>
Tarapacá	4.170	2.900	1.436	<b>4.336</b>
Antofagasta	6.727	4.563	2.321	<b>6.884</b>
Atacama	3.485	2.481	1.074	<b>3.555</b>
Coquimbo	7.246	5.010	2.668	<b>7.678</b>
Valparaíso	18.415	12.663	7.327	<b>19.990</b>
Metropolitana	79.141	52.731	30.143	<b>82.874</b>
O'Higgins	8.852	6.490	3.284	<b>9.774</b>
Maule	9.079	6.693	3.403	<b>10.096</b>
Ñuble	3.289	2.290	1.282	<b>3.572</b>
Biobío	12.069	8.357	4.533	<b>12.890</b>
Araucanía	7.390	5.278	2.881	<b>8.159</b>
Los Ríos	3.020	2.224	1.205	<b>3.429</b>
Los Lagos	8.264	5.878	2.929	<b>8.807</b>
Aysén	1.241	902	396	<b>1.298</b>
Magallanes	2.237	1.391	878	<b>2.269</b>
<b>Total</b>	<b>176.597</b>	<b>121.149</b>	<b>66.532</b>	<b>187.681</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

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

<sup>14</sup>Región unidad resolutora del reclamo

Cuadro 9

Cantidad de reclamos<sup>15</sup> terminados durante el año 2019, por región<sup>16</sup>, según resultado

Región	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
Arica y Parinacota	85	307	458	183	681	202	56	1.972
Tarapacá	131	658	952	470	1.260	552	147	4.170
Antofagasta	168	1.569	2.028	759	1.275	684	244	6.727
Atacama	73	829	1.019	343	752	343	126	3.485
Coquimbo	246	1.464	1.533	577	2.298	894	234	7.246
Valparaíso	529	3.047	4.624	1.653	5.337	2.222	1.003	18.415
Metropolitana	1.401	18.785	21.679	8.477	16.103	7.905	4.791	79.141
O'Higgins	362	1.502	2.093	898	2.890	811	296	8.852
Maule	413	1.695	2.065	839	2.623	1.199	245	9.079
Ñuble	33	714	825	209	841	479	188	3.289
Biobío	349	2.212	3.301	961	3.074	1.678	494	12.069
Araucanía	348	1.225	1.665	611	2.268	935	338	7.390
Los Ríos	115	485	741	280	871	395	133	3.020
Los Lagos	117	1.474	1.791	902	2.581	997	402	8.264
Aysén	23	254	223	93	470	107	71	1.241
Magallanes	39	485	274	189	991	181	78	2.237
<b>Total</b>	<b>4.432</b>	<b>36.705</b>	<b>45.271</b>	<b>17.444</b>	<b>44.315</b>	<b>19.584</b>	<b>8.846</b>	<b>176.597</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo  
 Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

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

<sup>16</sup>Región unidad resolutora del reclamo

Cuadro 10a

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos<sup>17</sup> terminados durante el año 2019, según resultado los reclamos y sexo, por región desde Arica y Parinacota hasta Metropolitana

Región	Sexo	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
Arica y Parinacota	Hombres	56	234	322	131	405	111	39	1.298
	Mujeres	29	79	174	67	300	101	22	772
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>313</b>	<b>496</b>	<b>198</b>	<b>705</b>	<b>212</b>	<b>61</b>	<b>2.070</b>
Tarapacá	Hombres	68	479	797	340	772	348	96	2.900
	Mujeres	63	188	283	130	504	212	56	1.436
	<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>667</b>	<b>1.080</b>	<b>470</b>	<b>1.276</b>	<b>560</b>	<b>152</b>	<b>4.336</b>
Antofagasta	Hombres	92	1.173	1.398	536	762	453	149	4.563
	Mujeres	76	449	690	224	535	247	100	2.321
	<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>1.622</b>	<b>2.088</b>	<b>760</b>	<b>1.297</b>	<b>700</b>	<b>249</b>	<b>6.884</b>
Atacama	Hombres	50	663	736	241	480	224	87	2.481
	Mujeres	23	181	295	103	288	119	65	1.074
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>844</b>	<b>1.031</b>	<b>344</b>	<b>768</b>	<b>343</b>	<b>152</b>	<b>3.555</b>
Coquimbo	Hombres	171	1.145	1.130	411	1.436	566	151	5.010
	Mujeres	103	428	530	202	947	372	86	2.668
	<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>1.573</b>	<b>1.660</b>	<b>613</b>	<b>2.383</b>	<b>938</b>	<b>237</b>	<b>7.678</b>
Valparaíso	Hombres	337	2.197	3.409	1.173	3.403	1.425	719	12.663
	Mujeres	216	1.024	1.781	578	2.232	1.044	452	7.327
	<b>Total</b>	<b>553</b>	<b>3.221</b>	<b>5.190</b>	<b>1.751</b>	<b>5.635</b>	<b>2.469</b>	<b>1.171</b>	<b>19.990</b>
Metropolitana	Hombres	801	13.211	15.163	5.634	9.537	5.135	3.250	52.731
	Mujeres	647	6.291	8.133	3.080	6.878	3.263	1.851	30.143
	<b>Total</b>	<b>1.448</b>	<b>19.502</b>	<b>23.296</b>	<b>8.714</b>	<b>16.415</b>	<b>8.398</b>	<b>5.101</b>	<b>82.874</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo  
 Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

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

Cuadro 10b

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos<sup>18</sup> terminados durante el año 2019, según resultado los reclamos y sexo, por región<sup>19</sup> desde O'Higgins hasta Los Lagos

Región	Sexo	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
O'Higgins	Hombres	275	1.141	1.682	647	1.971	565	209	6.490
	Mujeres	144	463	661	299	1.127	483	107	3.284
	<b>Total</b>	<b>419</b>	<b>1.604</b>	<b>2.343</b>	<b>946</b>	<b>3.098</b>	<b>1.048</b>	<b>316</b>	<b>9.774</b>
Maule	Hombres	316	1.290	1.580	643	1.808	866	190	6.693
	Mujeres	137	583	807	266	1.050	467	93	3.403
	<b>Total</b>	<b>453</b>	<b>1.873</b>	<b>2.387</b>	<b>909</b>	<b>2.858</b>	<b>1.333</b>	<b>283</b>	<b>10.096</b>
Ñuble	Hombres	18	534	645	145	529	276	143	2.290
	Mujeres	17	213	280	81	366	231	94	1.282
	<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>747</b>	<b>925</b>	<b>226</b>	<b>895</b>	<b>507</b>	<b>237</b>	<b>3.572</b>
Biobío	Hombres	216	1.670	2.458	695	1.916	1.077	325	8.357
	Mujeres	158	636	1.168	307	1.284	757	223	4.533
	<b>Total</b>	<b>374</b>	<b>2.306</b>	<b>3.626</b>	<b>1.002</b>	<b>3.200</b>	<b>1.834</b>	<b>548</b>	<b>12.890</b>
Araucanía	Hombres	219	928	1.247	455	1.493	629	307	5.278
	Mujeres	164	400	681	188	895	407	146	2.881
	<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>1.328</b>	<b>1.928</b>	<b>643</b>	<b>2.388</b>	<b>1.036</b>	<b>453</b>	<b>8.159</b>
Los Ríos	Hombres	90	340	636	192	556	297	113	2.224
	Mujeres	37	150	296	93	377	195	57	1.205
	<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>490</b>	<b>932</b>	<b>285</b>	<b>933</b>	<b>492</b>	<b>170</b>	<b>3.429</b>
Los Lagos	Hombres	79	1.124	1.353	615	1.723	694	290	5.878
	Mujeres	38	401	640	293	993	387	177	2.929
	<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>1.525</b>	<b>1.993</b>	<b>908</b>	<b>2.716</b>	<b>1.081</b>	<b>467</b>	<b>8.807</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo  
 Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

<sup>18</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

<sup>19</sup>Región unidad resolutora del reclamo

Cuadro 10c

Cantidad de trabajadores involucrados en reclamos<sup>20</sup> terminados durante el año 2019, según resultado los reclamos y sexo, por región<sup>21</sup> desde Aysén hasta Magallanes

Región	Sexo	Infundado	Abandonado	Desistido sin constancia de conciliación	Desistido con constancia de conciliación	Conciliado	Conciliado parcial	Sin conciliación	Total
Aysén	Hombres	17	226	176	61	300	76	46	902
	Mujeres	6	40	85	32	172	31	30	396
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>266</b>	<b>261</b>	<b>93</b>	<b>472</b>	<b>107</b>	<b>76</b>	<b>1.298</b>
Magallanes	Hombres	24	344	196	123	560	105	39	1.391
	Mujeres	15	141	98	75	434	76	39	878
	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>485</b>	<b>294</b>	<b>198</b>	<b>994</b>	<b>181</b>	<b>78</b>	<b>2.269</b>
Total Regiones	Hombres	2.829	26.699	32.928	12.042	27.651	12.847	6.153	121.149
	Mujeres	1.873	11.667	16.602	6.018	18.382	8.392	3.598	66.532
	<b>Total</b>	<b>4.702</b>	<b>38.366</b>	<b>49.530</b>	<b>18.060</b>	<b>46.033</b>	<b>21.239</b>	<b>9.751</b>	<b>187.681</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

<sup>20</sup>Un reclamo puede involucrar a uno o más trabajadores.

<sup>21</sup>Región unidad resolutora del reclamo

## B. NIVEL REGIONAL

### B3. MONTOS RECUPERADOS

Cuadro 11

Montos recuperados (en pesos corrientes) durante el año 2019, por los trabajadores en el proceso<sup>22</sup> de conciliación, por región<sup>23</sup>, según concepto reclamado

Región	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otra <sup>24</sup>	Total
Arica y Parinacota	\$ 28.271.631	\$ 933.923.419	\$ 96.730.016	\$ 998.951	\$ 1.059.924.017
Tarapacá	\$ 57.060.102	\$ 3.126.798.079	\$ 323.511.105	\$ 24.898.100	\$ 3.532.267.386
Antofagasta	\$ 123.202.825	\$ 3.455.092.992	\$ 311.392.873	\$ 6.730.138	\$ 3.896.418.828
Atacama	\$ 9.356.472	\$ 1.821.605.680	\$ 203.439.546	\$ 20.596.781	\$ 2.054.998.479
Coquimbo	\$ 56.342.526	\$ 3.561.031.639	\$ 315.785.818	\$ 13.839.698	\$ 3.946.999.681
Valparaíso	\$ 103.789.788	\$ 9.543.156.267	\$ 627.820.648	\$ 17.244.374	\$ 10.292.011.077
Metropolitana	\$ 749.577.795	\$ 44.006.700.513	\$ 3.294.176.226	\$ 127.312.306	\$ 48.177.766.840
O'Higgins	\$ 140.029.359	\$ 5.173.201.218	\$ 388.884.590	\$ 3.224.512	\$ 5.705.339.679
Maule	\$ 48.405.332	\$ 4.024.658.362	\$ 368.816.315	\$ 8.739.803	\$ 4.450.619.812
Ñuble	\$ 28.678.850	\$ 1.604.472.687	\$ 143.848.392	\$ 678.206	\$ 1.777.678.135
Biobío	\$ 89.341.866	\$ 7.733.352.767	\$ 468.098.723	\$ 10.685.710	\$ 8.301.479.066
Araucanía	\$ 193.621.115	\$ 5.367.571.190	\$ 538.863.843	\$ 11.261.369	\$ 6.111.317.517
Los Ríos	\$ 60.761.282	\$ 2.061.201.367	\$ 172.842.522	\$ 8.996.588	\$ 2.303.801.759
Los Lagos	\$ 72.319.260	\$ 4.270.817.595	\$ 463.275.560	\$ 26.336.200	\$ 4.832.748.615
Aysén	\$ 7.166.341	\$ 515.712.530	\$ 76.085.900	\$ 783.143	\$ 599.747.914
Magallanes	\$ 48.102.103	\$ 1.695.937.940	\$ 192.406.313	\$ 5.191.012	\$ 1.941.637.368
<b>Total</b>	<b>\$ 1.816.026.647</b>	<b>\$ 98.895.234.245</b>	<b>\$ 7.985.978.390</b>	<b>\$ 287.516.891</b>	<b>\$ 108.984.756.173</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

<sup>22</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>23</sup>Región unidad resolutora del reclamo

<sup>24</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 12

Montos recuperados (en pesos corrientes) durante el año 2019, por los trabajadores en audiencias<sup>25</sup> de conciliación, por región<sup>26</sup>, según concepto reclamado

Región	Cotizaciones Previsionales	Indemnizaciones	Remuneraciones	Otra <sup>27</sup>	Total
Arica y Parinacota	\$ 28.271.631	\$ 933.385.067	\$ 96.715.320	\$ 998.951	\$ 1.059.370.969
Tarapacá	\$ 57.060.102	\$ 3.085.683.212	\$ 317.020.393	\$ 24.898.100	\$ 3.484.661.807
Antofagasta	\$ 112.360.879	\$ 3.295.333.165	\$ 301.671.147	\$ 5.429.219	\$ 3.714.794.410
Atacama	\$ 9.356.469	\$ 1.768.920.953	\$ 201.959.320	\$ 20.596.781	\$ 2.000.833.523
Coquimbo	\$ 56.245.812	\$ 3.547.024.689	\$ 314.482.422	\$ 13.839.698	\$ 3.931.592.621
Valparaíso	\$ 103.012.008	\$ 9.481.113.328	\$ 611.604.230	\$ 17.244.374	\$ 10.212.973.940
Metropolitana	\$ 730.677.482	\$ 42.612.727.932	\$ 3.139.013.814	\$ 123.743.249	\$ 46.606.162.477
O'Higgins	\$ 139.345.887	\$ 5.035.261.928	\$ 372.351.308	\$ 3.224.512	\$ 5.550.183.635
Maule	\$ 46.970.927	\$ 3.991.498.297	\$ 363.944.274	\$ 8.467.803	\$ 4.410.881.301
Ñuble	\$ 28.678.850	\$ 1.565.276.824	\$ 138.609.503	\$ 678.206	\$ 1.733.243.383
Biobío	\$ 88.509.477	\$ 7.648.716.564	\$ 461.619.158	\$ 10.685.710	\$ 8.209.530.909
Araucanía	\$ 191.699.610	\$ 5.309.922.549	\$ 531.882.908	\$ 11.261.369	\$ 6.044.766.436
Los Ríos	\$ 60.032.539	\$ 2.044.349.487	\$ 169.247.743	\$ 8.996.588	\$ 2.282.626.357
Los Lagos	\$ 72.068.742	\$ 4.243.097.230	\$ 460.650.236	\$ 25.864.638	\$ 4.801.680.846
Aysén	\$ 5.581.403	\$ 497.810.958	\$ 74.854.481	\$ 783.143	\$ 579.029.985
Magallanes	\$ 47.620.943	\$ 1.678.097.785	\$ 188.660.216	\$ 5.191.012	\$ 1.919.569.956
<b>Total</b>	<b>\$ 1.777.492.761</b>	<b>\$ 96.738.219.968</b>	<b>\$ 7.744.286.473</b>	<b>\$ 281.903.353</b>	<b>\$ 106.541.902.555</b>

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

<sup>25</sup>Referidos a los siguientes tipos de término de los reclamos: Conciliación parcial, Conciliado, Desistido con conciliación previa

<sup>26</sup>Región unidad resolutora del 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)

# 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>28</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>28</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.