

**DEPARTAMENTO DE RELACIONES  
LABORALES**

**DEPARTAMENTO DE RELACIONES  
LABORALES**

E178565/2025

**ORDEN DE SERVICIO N°: 2000-13/2025**

**ANT.:**

1. Orden de Servicio N° 1, de 30 de enero de 2002, que crea Sistema de Solución Alternativa de Conflictos Laborales Colectivos.
2. Artículos 1º, letra e) y 9º, letras b) y g) del DFL N° 2, de 1967. Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo.
3. Artículos 344, 351, 370, 378, 379, 485 y 486, inciso 6, del Código del Trabajo.

**MAT.:**

Sistematiza instrucciones sobre el proceso de mediación laboral e implementa el Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección del Trabajo en Mediación Laboral.

**SANTIAGO,- 26 JUN 2025**

**DE PABLO MARCIAL ZENTENO - DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO -  
OFICINA DIRECTOR - OFICINA DIRECTOR**

**A JEFATURAS DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS NIVEL CENTRAL  
DIRECTORES/AS REGIONALES DEL TRABAJO  
INSPECTORES/AS PROVINCIALES Y COMUNALES DEL TRABAJO  
JEFATURAS DE CENTROS DE CONCILIACION Y MEDIACION LABORAL  
FUNCIONARIOS/AS DE UNIDADES DE RELACIONES LABORALES**

Desde el 30 de enero de 2002, la Dirección del Trabajo dispone a sus usuarios del servicio de mediación laboral, servicio que vino en constituir un valioso aporte para el desarrollo de un sistema de relaciones laborales más moderno y democrático, que privilegia el diálogo social como herramienta para tales propósitos. En más de 20 años de presencia y despliegue de la mediación laboral en la Dirección del Trabajo, el proceso que la materializa ha sufrido numerosas modificaciones y adecuaciones contenidas en reformas al Código del Trabajo, que han implicado un reconocimiento a su aporte y valoración como un eficaz instrumento de solución de conflictos y mejora del cumplimiento de los derechos laborales.

Por su parte, la sucesión de reformas legales ha ampliado el sentido y alcance de la mediación laboral y la relevancia del perfil mediador para alcanzar los objetivos de la instancia, lo que ha significado la dictación de numerosas instrucciones internas que abordado los nuevos mandatos legales, cuya interpretación y comprensión armónica, atendido su dispersión, dificulta su correcta aplicación y seguimiento, afectado finalmente su cumplimiento.

♦♦ Departamento I:?:  
..; de Relaciones E: \\\  
; Laborales O,\*  
..-10 JEFE \*

A su turno, el Departamento de Relaciones Laborales, como desafío estratégico de la actual Administración, se propuso llevar adelante una revisión y actualización de los marcos instruccionales propios de la Línea que, entre otros objetivos, considerara la integración orgánica y sistematización de las instrucciones sobre sus procesos críticos, entre los cuales se encuentra la Mediación Laboral.

En virtud de dichos desafíos y, reconociendo la realidad operativa del Servicio, es que se estimó necesario disponer de un Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección del Trabajo en Mediación Laboral, elaborado a partir de las instrucciones dictadas al efecto; la evolución de la realidad operativa de las oficinas del Servicio; las exigencias de la modernización de la función pública y el enfoque al usuario, dotándole, a su vez, de una estructura acorde con los objetivos de unicidad, transparencia y sistematicidad, para que se constituya en una herramienta de trabajo útil, clara y práctica para todos los actores del proceso, es decir los/as Directores Regionales, los/as Inspectores/as del Trabajo, los/as jefes/as de centros de conciliación y mediación, los/as jefes/as y encargados/as de unidades de relaciones laborales y, especialmente, los/as mediadores/as laborales de todo el país.

## **I. ESTABLECIMIENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN MEDIACIÓN LABORAL.**

En virtud de lo expuesto y a fin de sistematizar, ordenar y establecer procedimientos únicos y consistentes, es que se establece desde la fecha de entrada en vigencia señalada en el apartado correspondiente, un Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección del Trabajo en Mediación Laboral, que integra en un solo texto las instrucciones aplicables a los procedimientos administrativos de mediación laboral que se encuentran a la fecha de emisión, vigentes, el cual constituye el marco instruccional de uso obligatorio para todo el Servicio.

Corresponderá al Departamento de Relaciones Laborales el seguimiento, monitoreo y evaluación de la implementación del presente Manual, a objeto de verificar su adecuado cumplimiento y mejora continua.

### **11. INSTRUCCIONES DEROGADAS Y MODIFICADAS.**

Considerando que el Manual que entra en vigencia conforme lo dispone la presente Orden de Servicio, integra, actualiza y sistematiza las instrucciones asociadas a los procedimientos administrativos vinculados a la mediación laboral, dictadas al efecto desde el año 2002 en adelante, resulta necesario establecer que, a partir de su entrada en vigencia, quedan expresamente derogadas las siguientes instrucciones asociadas al proceso de mediación laboral:

- Orden de Servicio Nº 1, de 30 de enero de 2002, que crea sistema de solución alternativo de conflictos laborales colectivos, suscrita por la Directora Nacional del Trabajo de la época.
- Circular Nº 87, de 07 de junio de 2005, que dispone acciones coordinadas para apoyar actuaciones de mediación, suscrita por el Jefe de Departamento de Relaciones Laborales de la época.
- Circular Nº 108, de 27 de diciembre de 2011, que Informa sobre uso de modelos de actas de mediación en sus distintas modalidades y regula el reemplazo de mediadores en caso de ausencia de funcionarios, suscrita por la Jefa del Departamento de Relaciones Laborales de la época.
- Circular Nº 43, de 26 de abril de 2012, que Instruye sobre confección de programa de trabajo para el área mediación, suscrita por el Jefe del Departamento de Relaciones Laborales de la época.
- Circular Nº 116, de 01 de diciembre de 2015, sobre registro de folios eliminados, suscrito por la Jefa del Departamento de Relaciones Laborales de la época.
- Circular Nº 19, de 27 de enero de 2016, que complementa Instrucciones de Circular Nº108 referentes a Actas de Mediación, suscrita por la Jefa de Departamento de Relaciones Laborales de la época.
- Circular Nº 101, de 21 de octubre de 2016, que instruye sobre eliminación de mediación, suscrita por la Jefa de Departamento de Relaciones Laborales (S) de la época.
- Circular Nº 41, de 02 de junio de 2017, que regula la Mediación Laboral según lo establecido en la Ley Nº 20.940, suscrita por la Jefa del Departamento de Relaciones Laborales de la época.
- Orden de Servicio Nº 5, de 13 de septiembre de 2021 que establece el alcance de las

y uEL J  
1' y' 1  
Departamento 61.  
de Relaciones 'E  
Laborales o :  
JEFE \* /

"11t1mp..cp/

funciones que realizan los expertos que constarán en el Registro Nacional de Expertos, atendido lo establecido en el Capítulo I del Título VII del Libro IV del Código del Trabajo, suscrita por la Directora del Trabajo de la época.

- Circular N° 2000-3966/2024, de 01 de febrero de 2024, que instruye protocolo de atención de mediaciones bajo modalidad remota, suscrita por el Jefe de Departamento de Relaciones Laborales (S).
- Oficio Circular 2000-361/2024, de 12 de noviembre de 2024, que actualiza instrucciones sobre el Registro Nacional de Expertos para Mediación Laboral, suscrita por el Jefe de Departamento de Relaciones Laborales (S).

Por su parte, el Manual que se implementa, actualiza, modifica y deroga, en lo pertinente, todas aquellas instrucciones asociadas a instancias de mediación laboral, vinculadas y/o derivadas de otros procedimientos administrativos, en la medida que éstas resulten incompatibles con el contenido de los dispuesto en el Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección del Trabajo en Mediación Laboral que por la presente Orden de Servicio se implementa, en particular, aquellas cuya regulación a continuación se individualiza:

- Circular N° 84, de 30 de agosto de 2004, que instruye sobre coordinación de actuaciones de mediación, fiscalización y relativas a prácticas antisindicales y desleales, suscrita por Jefe de Departamento de Relaciones Laborales y Jefe de Departamento de Inspección de la época.
- Circular N° 82, de 30 de mayo de 2005, que informa sobre modificaciones al SF 2000 y SIRELA, relativas al ingreso y egreso de denuncias derivadas a mediación suscrita por Jefe de Departamento de Relaciones Laborales y Jefe de Departamento de Inspección de la época.
- Circular N° 29 de 22 de marzo de 2010, que instruye derivación a mediación denuncias sin constatación de indicios de vulneración de derechos fundamentales, suscrita por el Jefe del Departamento de Relaciones Laborales y el Jefe de División Jurídica de la época.
- Circular N° 47 de 2 de mayo de 2012, Remite ficha de solicitud de mediación, suscrita por la Jefa de Departamento de Relaciones Laborales y el Jefe de Departamento de Atención de Usuarios de la época.
- Circular N° 28, de 03 de abril de 2017, que instruye con relación al procedimiento de denuncia de vulneración de derechos fundamentales, suscrita por el Jefe de Departamento Jurídico de la época.

Asimismo, queda derogada cualquier otra instrucción que resulte incompatible con el Manual que se establece como marco normativo de la mediación laboral, en la Dirección del Trabajo.

### 111. VIGENCIA INSTRUCCIONES.

IMPLEMENTESE, a partir del 01 de agosto de 2025, la entrada en vigencia del nuevo Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección del Trabajo en Mediación Laboral, destinado a regular los procedimientos administrativos, instancias y actuaciones efectuadas en materia de mediación laboral y todo aquello que concierne a su debida gestión.

EFFECTÚESE, a partir de la emisión de la presente Orden de Servicio, todas aquellas acciones tendientes a la publicación, socialización y seguimiento de las instrucciones contenidas en el nuevo Manual, incluida la capacitación a funcionarios/as que intervienen en los procedimientos que en él se regulan, así como su difusión a las restantes Jefaturas y funcionarios/as del Servicio.

Saluda atte. a Usted

b  DEL i-  
 <.."- -f  
 ij Departamento "9'(9 ,  
 ; ce: de Relaciones ;..j  
Laborales O !

' . ...."O.. }  
 , , .. . }



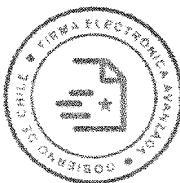
DIRECCION DEL TRABAJO  
DIRECTOR  
CHILE

**PABLO MARCIAL ZENTENO MUÑOZ  
DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO  
OFICINA DIRECTOR**

PZM / LVL / gla

**Distribución:**

**DIRECTORES REGIONALES DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
SRS. JEFES/AS DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS DEL NIVEL CENTRAL  
OFICINA PARTES.  
INTERESADOS  
INSPECCIONES  
GABINETE DIRECTOR**

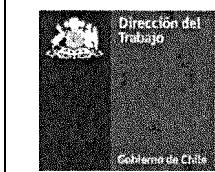


PABLO MARCIAL ZENTENO MUÑOZ  
DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO  
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL  
DIRECCION DEL TRABAJO  
26/06/2025 16:40:07



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799. Para verificar la integridad y autenticidad de este documento debe escanear el código QR de verificación.

DEL t  
Departamento ó>  
de Relaciones 'E.  
Laborales O.  
JEFE \* ./  
St1Nr1i:<P \_/



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

---

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DEL  
TRABAJO**

**EN MEDIACIÓN LABORAL**

---





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

## INDICE.

INDICE	1
INTRODUCCIÓN	3
MEDIACIÓN LABORAL CONTEXTO GENERAL	5
EL CONFLICTO LABORAL.	6
CONCEPTO	6
CARACTERÍSTICAS Y CLASIFICACIÓN DEL CONFLICTO LABORAL	6
MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES	7
MARCO NORMATIVO DE LA MEDIACIÓN LABORAL.	7
ESTRUCTURA FUNCIONAL Y ORGÁNICA DEL PROCESO DE MEDIACIÓN LABORAL	8
LA MEDIACIÓN DENTRO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	8
CONCEPTOS GENERALES DE LA MEDIACIÓN LABORAL	10
LA MEDIACIÓN LABORAL	11
CONCEPTO	11
OBJETIVO DE LA MEDIACIÓN LABORAL	11
ÁMBITO DE APLICACIÓN Y EFECTOS DE LA MEDIACIÓN LABORAL	11
CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN LABORAL	12
EL/LA MEDIADOR/A LABORAL	13
CARACTERÍSITICAS Y PERFIL	13
HABILIDADES PERSONALES	12
PRINCIPIOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS	12
RESPONSABILIDADES	14
PAUTA DE ACTUACIÓN DE EL/LA MEDIADOR/A	17
PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACION DEL/LA MEDIADOR/A	19
TÉCNICAS, HERAMIENTAS Y MODELOS DE MEDIACIÓN LABORAL.	23
TÉCNICAS	23
HERRAMIENTAS	25
MODELOS DE MEDIACIÓN	30
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN MEDIACIÓN LABORAL	35
PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN LABORAL	36
NOTIFICACIONES, COMUNICACIONES Y CITACIONES EN LA MEDIACIÓN	37
REGISTROS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	38
ESQUEMA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE MEDIACIÓN LABORAL	40
PROCEDIMIENTO GENERAL DE MEDIACIÓN	41
MEDIACIONES ESPECIALES EN NEGOCIACIÓN COLECTIVA.	52
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN VOLUNTARIA EN NEGOCIACIÓN COLECTIVA REGLADA.	53
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN OBLIGATORIA EN NEGOCIACIÓN COLECTIVA REGLADA.	66
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN DE ORGANIZACIONES DE TRABAJADORES EVENTUALES, DE TEMPORADA Y DE OBRA O FAENA TRANSITORIA.	76
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS.	86
MEDIACIONES EN DENUNCIAS POR VULNERACIÓN A DERECHOS FUNDAMENTALES.	94



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN EN DENUNCIA GENERAL POR VULNERACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES.	95
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN EN DENUNCIA POR VULNERACIÓN A LA LIBERTAD SINDICAL.	104
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN EN DENUNCIA POR LEY N° 21.643 (LEY KARIN)	112
DEL REGISTRO NACIONAL DE EXPERTOS ASESORES DE MEDIACIÓN	122
ANTECEDENTES.	123
ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO.	123
CONTROL DEL REGISTRO.	125
UNIDAD RESPONSABLE.	125
DESIGNACIÓN DEL/ DE LA EXPERTO/A.	126
CONTRATACIÓN Y PAGO DE HONORARIOS DEL/LA EXPERTO/A	127
LABOR DEL/DE LA EXPERTO/A	128
DE LAS GESTIONES PARA EL PAGO DEL ARANCEL.	129
DE LAS IMPLICANCIAS O RECUSACIONES.	129
ANEXOS Y FORMATOS	130
GLOSARIO DE CONCEPTOS Y TÉRMINOS	131
FORMATOS DE ACTAS DE MEDIACIÓN.	133
BIBLIOGRAFÍA	148





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### INTRODUCCIÓN.

El conflicto laboral es la expresión de las tensiones estructurales e históricas entre el capital y el trabajo, derivadas de la naturaleza misma del sistema productivo. Se manifiesta en disputas entre empleadores/as y trabajadores/as debido a la pugna por la distribución de los recursos, el control de las condiciones de trabajo y la organización de la producción, entre otros.

Desde una perspectiva histórica, el conflicto laboral ha sido una constante en el desarrollo del capitalismo, donde el capital busca maximizar la rentabilidad y la acumulación, mientras que la clase trabajadora lucha por mejorar sus condiciones laborales, salariales y derechos colectivos. Estas tensiones han dado origen a diversos mecanismos de regulación y negociación, desde la acción sindical y la negociación colectiva hasta la intervención estatal mediante normativas laborales que incorporan mecanismos de mediación obligatoria y voluntaria.

El conflicto laboral, por lo tanto, no es un fenómeno coyuntural ni aislado, sino una manifestación inherente a la relación entre capital y trabajo. Su tratamiento y resolución dependen de la capacidad de las instituciones, los actores sociales y las normativas para canalizarlo de manera que contribuya a la estabilidad del sistema productivo y la justicia social.

En ese orden de ideas, la mediación laboral permite generar espacios de comunicación y cooperación para abordar un conflicto laboral, concibiéndose como un modelo alternativo de solución de conflictos en el que las partes (trabajadores/as, sindicatos, empleadores/as), buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero imparcial quien actúa como moderador/a para facilitar la comunicación y el diálogo.

La mediación laboral se instala como un método de acuerdo voluntario, participativo y flexible en el cual las partes en disputa, negocian directamente pero auxiliadas por un funcionario/a mediador/a preparado/a en herramientas y técnicas de mediación que, desde la equidistancia, los ayuda a comunicarse en forma efectiva y a generar posibles soluciones a las problemáticas que presentan las partes, en el marco de la legalidad vigente y respetando el principio protector del Derecho del Trabajo, permitiendo transitar hacia la descentralización y democratización del sistema de decisiones, pasando a una cultura participativa, democrática y negociadora en la que el diálogo entre los actores de la relación laboral es lo relevante.

Conforme lo anterior, el presente Manual de Procedimientos tiene como propósito orientar el trabajo institucional en materia de Mediación Laboral, estableciendo los conceptos, principios y técnicas que sustentan esta metodología; actualizando los procedimientos administrativos en mediación a nivel nacional; y, estableciendo las funciones, tareas y responsabilidades en la ejecución y control de las actividades asociadas.

Este Manual, sirve como una guía clara y específica para garantizar la eficaz implementación y desarrollo de las distintas etapas y acciones asociadas a los procesos de mediación a que refiere nuestro ordenamiento laboral, asegurando su aplicación coherente y efectiva en todo el territorio.

El presente documento, puesto a disposición por la Dirección del Trabajo a través de su Departamento de Relaciones Laborales, tiene por finalidad fortalecer y respaldar la labor del/la mediador/a y de todas las personas que desempeñan funciones dentro del proceso de mediación. Para ello, proporciona las herramientas necesarias que permiten un ejercicio profesional eficiente y el cumplimiento adecuado de la normativa vigente, contribuyendo así al cumplimiento de la Misión Institucional



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Finalmente, el nuevo marco instruccional, tiene por finalidad aunar, sistematizar y sintetizar la totalidad de las instrucciones del Servicio referente a esta materia, que a la fecha de su elaboración se encontraban dispersas en variadas disposiciones internas.

*Departamento de Relaciones Laborales  
Junio 2025*



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

---

## MEDIACIÓN LABORAL CONTEXTO GENERAL

---





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### EL CONFLICTO LABORAL.

#### CONCEPTO

La palabra "conflicto" viene a dar cuenta de una lucha o disputa entre dos o más partes, sea que esta implique o no el uso de violencia o fuerza física. El conflicto supone un enfrentamiento de posiciones que surge entre personas o grupos de personas, según lo que esperan y/o realicen, e impide u obstaculiza que otras consigan sus propios objetivos, intereses y/o valores.

Resulta importante considerar que, las situaciones de conflicto pueden darse en distintos ámbitos de las relaciones humanas, sin embargo, en el ámbito de las relaciones laborales, por su trascendencia y atendido el desequilibrio de poder entre empleadores/as y trabajadores/as, requiere el reconocimiento de su especificidad y establecer distintas vías de encauce y solución.

#### CARACTERÍSTICAS Y CLASIFICACIÓN DEL CONFLICTO LABORAL

Las características principales de los conflictos son las siguientes:

- a) **Inherente a toda organización e individuo;** pues las relaciones humanas se caracterizan por el desacuerdo y la contraposición de intereses.
- b) **Inevitable;** forma parte y se encuentra asociado a la vida de toda persona.
- c) **Interno o externo;** según las personas u organización de que se trate.
- d) **Susceptible de ser canalizado, minimizado y resuelto;** a través de los mecanismos adecuados para abordarlo.
- e) **Detectable;** si se adoptan las medidas de prevención y tratamiento adecuadas.

A su turno, las consecuencias que se deriven de un conflicto laboral podrán ser positivas o negativas, según la forma en que éste se aborde y los efectos que produzca para los intervenientes, debiendo tenerse en cuenta que, el conflicto puede incluso, ser necesario para alcanzar los objetivos de la organización dependiendo de su adecuado manejo.

En efecto, un conflicto laboral bien encausado debe contribuir a motivar creatividad en los equipos de trabajo, a través de la búsqueda de soluciones que optimicen los resultados esperados, potenciando las destrezas y habilidades de quienes participan de la solución y, fomentando la comunicación auténtica que permite detectar los nudos críticos y su espacio de solución. Al contrario, un conflicto laboral abordado de mala manera o simplemente ignorado, puede llevar al deterioro definitivo de los grupos de trabajo, desmotivando a los miembros o partes de la relación laboral, creando espacios de trabajo precarios y con alta probabilidad de incurrir en atentados a la dignidad del trabajador/a.

Por su parte, con independencia de su forma de solución, los conflictos laborales pueden ser clasificados de las siguientes maneras:

1. Conflictos laborales sobre derechos o jurídico v/s Conflictos laborales de intereses o de regulación.
  - a) **Conflictos jurídicos:** Son aquellos que versan sobre la interpretación o la aplicación de normas preexistentes estatales o convenidas colectivamente y cuya pervivencia no se cuestiona por los litigantes.
  - b) **Conflictos de intereses económicos o de regulación:** Son los que, preexistiendo una norma, versan sobre su modificación o sustitución por otra (es el caso típico de la negociación de un nuevo instrumento colectivo), o a los que,



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

simplemente, postulan el dictado de una nueva norma que cubra un vacío normativo.

### 2. Conflicto laboral individual/Conflicto laboral colectivo:

- a) **Conflicto laboral individual:** Aquel que tiene lugar entre un trabajador y su empleador. También se considera individual aquel conflicto que se da entre un número de trabajadores y su empleador, siempre que los trabajadores actúen de forma individual y no como grupo u organización sindical.
- b) **Conflicto laboral colectivo:** Aquel conflicto que tiene lugar entre una organización sindical o grupo de 2 o más trabajadores/as que actúan en conjunto contra su empleador/a.

## MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

El conflicto laboral es un proceso social interactivo que tiene un inicio, un desarrollo y un final que dependerá de la atención con la que sea abordado por las partes interesadas, y los mecanismos que se utilicen para alcanzar su solución.

En tal contexto, desde el reconocimiento a la autonomía de las partes, se puede sostener que existen dos tipos de solución pacífica de controversias:

- a) Aquellos conflictos que se resuelven sin intervención de un tercero.
- b) Aquellos conflictos que se resuelven con la intervención de un tercero ajeno a las partes.

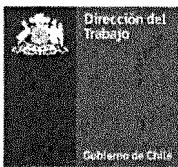
En efecto, cuando el diálogo y/o negociación entre las partes fracasa, se hace necesaria la intervención de un tercero que ayude a las partes a reconocer que tienen un conflicto, a sentarse a hablar de ello y luego, a explorar formas de resolver la controversia; así, dependiendo del tipo o características de la intervención de este tercero, estaremos en presencia de procesos que se basan en el consenso entre las partes - conciliación y mediación-, o bien, ante procesos en que el tipo de intervención que efectúa el tercero, se traduce en dirimir el conflicto debiendo ambas partes acatar lo resuelto, como lo es en el caso del procedimiento arbitral.

La mediación laboral debe comprenderse como una de las tres instancias de diálogo social que ofrece la Dirección del Trabajo - junto a los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios y las Mesas de Trabajo -, que se orienta a incidir, solucionar, mitigar o encauzar conflictos laborales, colectivos o individuales, a través del cual, las partes involucradas buscan generar soluciones, auxiliadas por un tercero imparcial, el cual, por medio de técnicas y diálogo, facilita y contribuye a que las partes busquen alternativas de solución al conflicto que les afecta.

## MARCO NORMATIVO DE LA MEDIACIÓN LABORAL.

A su turno, la Dirección del Trabajo se encuentra facultado para impartir instrucciones sobre los procedimientos de mediación de conflictos colectivos laborales, de conformidad a lo dispuesto en el DFL N°2 de 1967.

Desde lo general a lo particular, el marco normativo que regula la mediación laboral en el quehacer de la Dirección del Trabajo, se inserta en las normas de la Constitución Política de la República: artículo 1º, inciso 4º; Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado: artículos 3º y 8º; Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo, D.F.L. N°2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en sus artículos 1º, letra e), artículo 9º, letra b) e) y g) y artículo 29; y, en el Código del Trabajo los



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

artículos 344 y 378 que regulan la mediación voluntaria en el marco de la negociación colectiva reglada; 377 bis al 384 de la mediación laboral y de conflictos colectivos; 351 que regula la mediación obligatoria en la negociación colectiva reglada; y artículo 370, que regula la mediación en la negociación colectiva de los trabajadores eventuales, de temporada y de obra o faena transitoria.

Por su parte, la mediación asociada a los procesos de vulneración a derechos fundamentales en el ámbito laboral se encuentra contenida en el artículo 486 inciso 6º del Código del Trabajo y, se ha incorporado la mediación en el proceso de denuncias al alero de la Ley N°21.643 (Ley Karin).

### ESTRUCTURA FUNCIONAL Y ORGÁNICA DEL PROCESO DE MEDIACIÓN LABORAL

La mediación laboral como proceso, en cuanto a conjunto de actividades que implica la participación de una dotación de funcionarios/as y la disposición de recursos materiales coordinados para conseguir el objetivo previamente establecido; y, como servicio gratuito dispuesto a las partes para resolver las controversias de índole laboral, radica en el Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección del Trabajo, a través de la Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica (UDSAT), equipo que supervigila la ejecución y soporte de los procesos, controla su ejecución a través de la línea operativa responsable y, diagnostica, propone y ejecuta las acciones de mejora continua, para la eficacia y eficiencia del proceso.

Por su parte, la mediación como servicio dirigido a los actores de la relación laboral, involucra al conjunto de la Línea de Relaciones Laborales, esto es, Coordinadores/as de Relaciones Laborales en cada Dirección Regional del Trabajo, los Jefes/as de Centros de Conciliación y Mediación, los/as Jefes/as de Inspecciones Provinciales y Comunales del Trabajo, los/as jefes/as y encargados/as de Unidades de Relaciones Laborales y los/as mediadores/as, además de las Jefaturas involucradas, Jefes/as de Inspección Provincial o Comunal, Directores/as Regionales y Jefaturas del Departamento de Relaciones Laborales, requiriendo su atención e intervención según roles y responsabilidades; características del conflicto laboral de que se trate; y, procedimientos y directrices establecidas.

Los responsables de admitir, activar en sistema según su caso y, asignar procesos de mediación en la región, independiente del tipo de procedimiento y/o el mecanismo de ingreso, son los/las Coordinadores/as de Relaciones Laborales y los/as Jefes/as de Centros de Conciliación y Mediación en aquellas regiones en que hubiere.

En el caso especialísimo de las mediaciones generadas a partir de lo estipulado en el artículo 486CT - denuncias por vulneración a derechos fundamentales - y denuncias ingresadas al alero de Ley 21.643 - Ley Karin -, los procesos de mediación son activados por la Línea Jurídica del Servicio en atención a la estructura y regulación de los procedimientos establecidos al efecto, conforme los cuales la ejecución de la etapa de mediación se produce dentro del proceso de investigación y denuncia de vulneración de derechos fundamentales o denuncia por Ley Karin; en este tipo de mediación, concluida la investigación con indicios, la Fiscalía constituida al efecto o abogado/a responsable solicita a la Coordinación de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación, día, hora, lugar y mediador/a para llevar a efecto la instancia de mediación, siendo entonces activada y asignada.

Los/as encargados/as de efectuar los procesos de mediación son aquellos/as funcionarios/as que detienen el perfil y ejecuten la función de mediadores/as, sin perjuicio de aquellos/as funcionarios/as que, excepcionalmente, sean designados al efecto, todos quienes deben cumplir las instrucciones establecidos en el presente Manual.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

El proceso de mediación debe ajustarse a los procedimientos administrativos definidos para cada caso, debiendo utilizar las plataformas electrónicas y efectuar los registros informáticos dispuestos para ello. A tales efectos, la plataforma electrónica en la cual deben efectuarse los registros es el Sistema de Relaciones Laborales (SIRELA), siendo obligatorio que aquellos se realicen en tiempo y forma; por su parte, los antecedentes documentales asociados a las solicitudes de mediación deben constar en el expediente digital (GESDOC) generado al inicio del procedimiento.

Corresponde a la Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica efectuar un seguimiento permanente destinado a verificar que los procedimientos de mediación ejecutados a nivel regional cumplan con las etapas y registros completos y oportunos.

Asimismo, corresponde a la Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica emitir un informe anual sobre el proceso de mediación laboral, que incluya un reporte de todas las actividades realizadas, detallando la cantidad de mediaciones efectuadas, diferenciando por tipología, funcionario/a asignado/a, tipo de término y principales incidencias.

El informe contendrá, igualmente, una evaluación del proceso, señalando las opciones de mejora detectadas y las sugerencias que se orienten a subsanar deficiencias y aumentar la calidad del proceso.

### LA MEDIACIÓN DENTRO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

La Misión Institucional de la Dirección del Trabajo, consiste en "Promover, proteger y garantizar los derechos laborales, implementando mecanismos que fortalezcan el diálogo social, y fiscalizando el efectivo cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo, que permitan construir modelos de relaciones laborales justas y equitativas entre trabajadores y trabajadoras, empleadores y empleadoras y organizaciones sindicales".

En tal sentido, se establecen los Objetivos Estratégicos del Servicio, entre los que adquiere relevancia aquel relativo a "Promover las instancias de diálogo social tripartito mediante los sistemas de solución alternativa de conflictos, mesas de trabajo y consejos tripartitos regionales de usuarios, que contribuyan a impulsar el trabajo decente.", estas instancias se traducen en servicios que la Institución pone a disposición de los actores laborales para facilitar el abordaje y la búsqueda de solución de conflictos, sean estos de carácter individual o colectivo, y para fomentar el diálogo social y la participación ciudadana.

Consecuente con lo señalado, a partir del año 2002 se ha implementado en el Servicio una instancia de resolución alternativa de conflictos, respecto de trabajadores/as con relación laboral vigente, denominada Mediación Laboral, institución legal tendiente a abordar y propiciar la generación pacífica de acuerdos, en la búsqueda de promover relaciones laborales armónicas y colaborativas.

Para estos efectos, la Dirección del Trabajo cuenta en todo el país con funcionarios y funcionarias capacitados en técnicas de mediación, negociación y resolución de conflictos, y en cinco regiones (Santiago, Valparaíso, Concepción, Temuco y Punta Arenas) con Centros de Mediación especialmente diseñados y acondicionados para entregar una atención de calidad a los usuarios.

b ♦ 6Tt.-;-'

ij... Departamento  
o:: de Relaciones  
Laborales

E:  
O:

\* JEFE. \* /

& : ? / . /



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
EN MEDIACIÓN LABORAL**

**Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025**

---

**CONCEPTOS GENERALES  
DE LA MEDIACIÓN LABORAL**

---

0  
c.,'  
? E ! \$ ?  
Departamento 61  
:5 de Relaciones '2:  
0 laborales 0  
\* JEFE \*  
SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### **LA MEDIACIÓN LABORAL**

#### **CONCEPTO**

La mediación laboral corresponde a una instancia de diálogo social que busca atender, solucionar, mitigar y/o conducir conflictos laborales, sean colectivos o individuales, en que las partes involucradas (trabajadores/as y empleador/a), buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador con el objeto de facilitar la comunicación.

En el ámbito institucional, constituye además una actuación proactiva cuyo objeto es promover en el ámbito de las relaciones laborales vigentes, una cultura de diálogo y colaboración, a través de la búsqueda de acuerdos y de solución a los conflictos de acuerdo con la legislación laboral vigente.

#### **OBJETIVO DE LA MEDIACIÓN LABORAL**

La mediación corresponde a un instrumento legal, cuyo objetivo es evitar las consecuencias negativas de un conflicto, o poner fin a aquellas cuando ya se han iniciado, a través del diálogo y la comunicación entre los actores de la relación laboral.

La mediación es un medio de solución pacífica de controversias que surge en los diferentes ámbitos de la relación laboral, constituyendo una alternativa de solución útil y eficaz, que fomenta acercar a las partes insertas en un conflicto producto de sus voluntades. La potencia de la mediación reside, en el hecho de que cada una de las partes cree en la posibilidad de que la otra asuma medidas de fuerza, y en el convencimiento de cada una, que el acuerdo es preferible a dichas medidas, por lo que ambas se hallan en condiciones de realizar concesiones para llegar a un acuerdo ante el tercero.

#### **ÁMBITO DE APLICACIÓN Y EFECTOS DE LA MEDIACIÓN LABORAL**

En general, podrá someterse a mediación todo conflicto de índole laboral, que refiera a la aplicación de la normativa laboral vigente, o aquellas reglas que las partes libremente hayan convenido, en la suscripción de instrumentos colectivos o contratos individuales, o en la ejecución y desarrollo de la relación laboral.

Conforme lo anterior, todas las materias reguladas por la legislación laboral como también las propias de las relaciones de trabajo individuales y particularmente relaciones colectivas de trabajo, en la que existieren divergencias o conflictos manifiestos o potenciales, podrán ser sometidos a mediación.

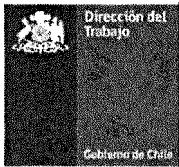
Así las cosas, resulta importante tener presente que, los acuerdos alcanzados deben respetar las normas laborales vigentes y dar cumplimiento al principio protector que impera el Derecho. En tal sentido, dichos acuerdos no pueden implicar situaciones o conductas que puedan constituir vulneración a derechos fundamentales y/o que mantengan indemnes conductas que constituyan infracción laboral.

Por su parte, no podrán someterse a mediación aquellos hechos que se encuentran en proceso de investigación o fiscalización laboral, que correspondan a relaciones laborales terminadas e impliquen entrar en colisión con la doctrina institucional vigente, como tampoco las materias que están siendo resueltas en sede judicial.

No constituyen materiales *mediables* las referidas a la salud y seguridad en el trabajo, la no declaración y pago de las cotizaciones previsionales, de salud y otras de seguridad social, que se vinculen con la trata de personas y la contratación de NNA fuera de los marcos establecidos en el Código del Trabajo.

J.º Departamento de Relaciones Laborales \* JEFE \*

4NTtb.G



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN LABORAL

- a) Es un proceso voluntario y flexible, pues se funda en la libertad que las partes se otorgan para definir su incorporación y permanencia en el proceso.
- b) Se desarrolla en un ambiente de respeto mutuo, confidencial y que facilita relaciones armónicas entre empleador o empleadora y trabajadores/as.
- c) Promueve la participación activa de las partes en la búsqueda de alternativas de solución y mejora la comunicación.
- d) El servicio es gratuito y minimiza el costo social que implica relaciones laborales deterioradas y las posibles consecuencias negativas derivadas del conflicto.
- e) La Mediación Laboral, en términos generales, puede concluir con acuerdo, acuerdo parcial o sin acuerdo, no obstante, su aplicación tiende a producir un cambio positivo en las relaciones de trabajo.

b DEL /-  
c...- 1> \_\_\_\_\_

ce Departamento 'E\_i  
0 de Relaciones O •  
0 Laborales \*  
\* JEFE \*

SANTIAGO



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL**

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

## **EL/LA MEDIADOR/A LABORAL**

## CARACTERISTICAS Y PERFIL

Los/as mediadores/as de la Dirección del Trabajo conforman un cuerpo de profesionales especialmente capacitados en técnicas de mediación y manejo del conflicto laboral, capaces de generar espacios de diálogo y comunicación entre las partes conflictuadas, estimulando a aquellas para que creen alternativas de solución más adecuadas a su propia realidad.

Para ello, el/la funcionario/a a cargo de efectuar la labor de mediar, deberá detentar y desplegar determinadas habilidades y requisitos, personales y profesionales, que le permitan enfrentarse y desenvolverse con plenas facultades ante el escenario que afecta a las partes.

Conforme lo señalado, el/la mediador/a de la Dirección del Trabajo, deberá reunir y cumplir con las siguientes habilidades y requisitos:

## HABILIDADES PERSONALES

Se trata de cualidades de carácter personal vinculadas a aspectos psicológicos del mediador/a que se espera estén presentes:

- a) **Empatía:** Es la capacidad que tenemos de ponernos en el lugar de alguien y comprender lo que siente o piensa.

El origen del término se encuentra en un vocablo griego que hace referencia a la capacidad cognitiva de percibir los sentimientos ajenos como propios. A grandes rasgos, podríamos decir que gracias a esta aptitud sentimos el deseo de ayudar a otros individuos cuando están atravesando un momento difícil de la vida.

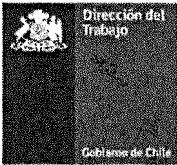
- b) Atención a los valores de las partes:** Refiere a la habilidad para explorar, detectar, indagar las percepciones y los valores de los otros.

Los distintos valores afectan la percepción del conflicto, a la forma de encauzar el mismo y a la manera de resolverlo. Las distintas culturas tienen valores distintos que deben ser adecuadamente interpretados por el/la mediador/a ajena a esa cultura; así, por ejemplo, las culturas orientales no exteriorizan las situaciones de angustia y de enfado, lo que podría inducir a error al mediador/a que estuviera percibiendo el conflicto de acuerdo con sus propios valores.

## **PRINCIPIOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS.**

- a) **Imparcialidad y neutralidad:** El/la mediador/a se configura como un tercero independiente de las partes en conflicto, la imparcialidad, definida conforme la RAE como "Falta de designio anticipado o de prevención en favor o en contra de alguien o algo, que permite juzgar o proceder con rectitud", y la neutralidad, definida como "La no participación de ninguna de las opciones en conflicto". son cualidades inherentes a la condición de mediador/a.

El no inclinarse en el desempeño de su función a favor de las posturas de una de las partes del conflicto, durante el desarrollo del procedimiento, es requisito esencial del desempeño del mediador/a, lo cual no supone que el/la mediador/a no tenga su propia opinión de las cuestiones sobre las que versa el conflicto, sino que, aquella, debe quedar totalmente al margen de su función pues, en caso contrario, perdería credibilidad ante una o ambas partes.

 <b>Dirección del Trabajo</b>  <b>Gobierno de Chile</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO</b> <b>EN MEDIACIÓN LABORAL</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b>
---	--	--

Lo que la imparcialidad y la neutralidad significan, es que el/la mediador/a puede separar sus propias opiniones de los intereses que manifiestan las partes, favoreciéndoles a formular sus propias soluciones, sin influenciar con su opinión a ninguna de ellas, defendiendo de esta manera la realización de un proceso equitativo.

- b) Profesionalidad:** El/la mediador/a debe conocer la realidad sobre la que se plantea el conflicto, la información previa respecto al conflicto que debe mediar constituye un requisito elemental.

Desde una perspectiva general, el mediador/a debe conocer el funcionamiento de las relaciones laborales, en particular de aquellas que da cuenta la realidad de su propia región; la normativa que las rige sea Código del Trabajo o Leyes especiales; lo deberes y atribuciones del Servicio en la materia; y, las soluciones adoptadas en conflictos similares aportan al mediador/a un bagaje importante en el desempeño de su labor.

Asimismo, debe conocer toda aquella información respecto a las partes y la situación específica en conflicto, pudiendo para ello recurrir a las fuentes de información que proveen los sistemas o plataformas de la Dirección del Trabajo, así como aquellas que es posible acceder desde sitios públicos o privados de información, lo que implica el deber de preparar, con antelación al desarrollo de las audiencias, los procesos de mediación que le sean asignados.

Lo anterior no implica que el/la mediador/a deba tener un conocimiento exhaustivo de las materias o conceptos técnicos que se relacionan con el objeto de la mediación. A tales efectos, las partes deberán informar de los aspectos complementarios que sean precisos para que el mediador/a pueda desempeñar su función, pudiendo incluso recurrir a la figura de la asesoría de expertos y/o el apoyo de otras áreas del Servicio.

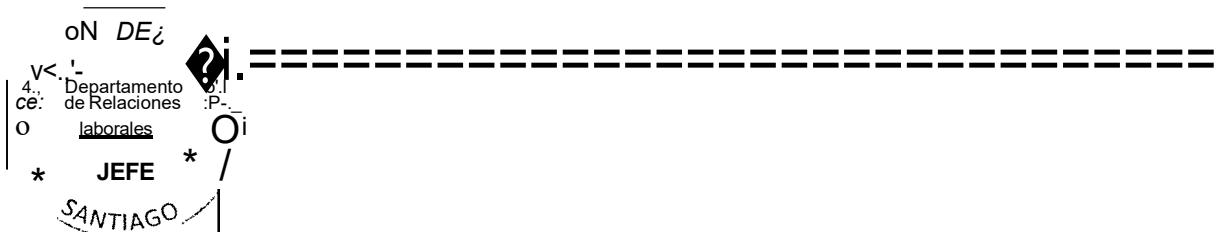
Cabe precisar que, el desempeño de la labor mediadora en la Dirección del Trabajo debe estar en estrecha concordancia con el perfil de cargos definido por la Institución para tales efectos.

- e) Confidencialidad:** Para averiguar los intereses de las partes y sus prioridades, el/la mediador/a debe garantizar que el proceso se desarrollará en el marco de confidencialidad de la información, la que podrá ser recabada de cada una de las reuniones separadas o conjuntas que tenga con las partes. Este deber de sigilo se extiende incluso después de haber finalizado el proceso de mediación.

Asimismo, cuando en el transcurso de la mediación se revele algún dato que le haya sido transmitido por una de las partes, deberá previamente pedir la autorización de ésta si entiende que el mismo es esencial para la resolución del conflicto.

## RESPONSABILIDADES

Las Jefaturas y los/as funcionarios/as que intervienen en la gestión de los procesos de mediación del Servicio, deben ejercer sus labores con apego a las instrucciones de cada procedimiento administrativo, en un marco de imparcialidad y objetividad respecto del usuario/a que concurre ante la Administración del Estado; ya sea, en el ejercicio de un derecho como en el cumplimiento de una obligación, no favoreciendo o privilegiando intereses de algunos en desmedro de otros.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Por lo anterior, quien tiene la responsabilidad de intervenir en un asunto encomendado respecto a sus funciones y tiene intereses comprometidos en él, sea directa o indirectamente, deberá abstenerse de seguir conociendo o interviniendo, a efectos de evitar incurrir en conductas parciales y subjetivas, cuestión que se extiende a la labor que ejercen los/as mediadores/as.

### Motivos de abstención:

La Ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos, consigna los siguientes motivos de abstención para los funcionarios/as y autoridades, en su artículo 12, inc. 2º:

- a) Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél; ser administrador de sociedad o entidad interesada, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado.
- b) Tener parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.
- c) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas anteriormente.
- d) Haber tenido intervención como perito o como testigo en el procedimiento de que se trate.
- e) Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

El deber de abstenerse de intervenir en los asuntos deberá ser comunicando al superior jerárquico para que adopte la decisión que corresponda.

Por su parte, los interesados podrán solicitar por escrito que el/la mediador/a se inhabilite de conocer el asunto en cualquier momento de la tramitación, expresando las causas en que se funda.

A su turno, el/la mediador/a deberá velar por el estricto y fiel cumplimiento de la normativa legal y administrativa en el desempeño de sus funciones, debiendo procurar que los acuerdos alcanzados en el procedimiento de mediación no infrinjan la legislación laboral ni trasgredan los derechos de los trabajadores.

### Reasignación de mediador/a:

Si el/la mediador/a a quien se ha asignado un proceso de mediación, se inhabilitare o se ausentare de sus funciones por un tiempo indeterminado, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefe/a de Centro de Conciliación y Mediación, según corresponda, deberá reasignar a otro/a mediador/a de la región, aquellas mediaciones que le hayan sido asignadas, con especial consideración cuando el tratamiento del procedimiento estuviera sujeto a plazos legales o judiciales.

En caso de que en una región no exista transitoriamente disponibilidad de un mediador/a titular o formado como remplazante, la actuación deberá ser asumida preferentemente por el/la funcionario/a que tenga el curso de mediación aprobado, de no disponer de tal recurso la región, el proceso deberá ser asumido por el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales.

b DEL l'

f

♦ Departamento

o... de Relaciones

Laborales

E:

o

✓

\*

JEFE

\*

-. S4NT1j...GO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Si aún lo anterior no fuere posible, con la debida antelación deberá comunicarse la situación a la Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica del Departamento de Relaciones Laborales, a efectos de que realice las coordinaciones con la/s otras regiones del país y se disponga de un/ funcionario/a mediador/a para que asuma dicha labor.

### Situación especial.

Excepción a lo planteado en cuanto al perfil mediador/a, se produce en el caso de mediaciones en investigaciones especiales por denuncias de Tutela de Libertad Sindical, las que, conforme dicho procedimiento administrativo, pueden ser asumidas por un abogado/a del Servicio, en el caso que no exista mediador/a disponible en la región.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### PAUTAS DE ACTUACIÓN DE EL/LA MEDIADOR/A.

En su actuación, el/la mediador/a, debe observar el cumplimiento de pautas y protocolos, cuyo detalle se define en el presente Manual.

A continuación, se expondrán esquemáticamente las principales pautas a seguir por los/as mediadores/as en el ejercicio de su función:

¿Qué debe hacer un mediador/a?	¿Qué no debe hacer un mediador/a?
a) Prepararse previamente para la mediación. No se debe dejar a la improvisación la labor mediadora. Se debe, preparar con antelación, recabando todos los datos y la información complementaria necesaria.	a) Limitarse a oír a las partes. Si no se escucha y sólo se oye a las partes no aparecerán todos los elementos precisos para favorecer la comunicación entre las mismas.
b) Situarse a igual distancia de ambas partes. El situarse equidistantemente de las partes en la mesa de mediación/negociación, transmite la imagen de neutralidad que las partes exigen del/la mediador/a. Esto se representa en la forma de tratar a las partes con la misma formalidad, evitando el trato informal y de excesiva confianza entre uno u otro.	b) Hablar en exceso. El/la mediador/a, si habla en exceso, no cumple la función que las partes esperan. No debe añadir obstáculos a la comunicación.
c) Tratar de forma igual a ambas partes. Prestar igual atención a ambas partes. Reunirse las mismas veces separadamente con ambos. Permitir el mismo tiempo de intervención en la mesa de mediación.	c) Escribir constantemente y no anotar solamente las cuestiones más importantes. Las partes no se sentirán escuchadas si el/la mediador/a se limita solo a tomar notas. El/la mediador/a debe apuntar aquello que sea necesario para el desarrollo del proceso y el levantamiento de actas de todas las reuniones.
d) Escuchar activamente. Mirar a quien interviene, observar las reacciones de los demás, interpretar qué está diciendo y cómo lo está diciendo. Buscar la confirmación de que lo que se ha escuchado es lo correcto utilizando para ello las técnicas de mediación, como son la escucha activa y el parafraseo.	d) No mirar a la persona que habla o interviene durante la negociación. Las partes deben sentirse escuchadas en sus planteamientos por alguien que les transmita confianza.
e) Anotar las cuestiones más importantes. Durante las intervenciones de cada parte habrá cuestiones interesantes para la negociación o sobre las cuales va a ser necesario solicitar aclaración o reafirmación de lo dicho.	e) Hablar en voz baja con la persona que está a su lado mientras está interviniendo otra persona. Esa actitud del/la mediador/a lleva a generar desconfianza en la otra parte, aunque se estén hablando cuestiones ajenas a la propia mediación.
f) Intervenir el tiempo necesario. La función del/la mediador/a es facilitar el diálogo y la comunicación entre las partes, por ello sus intervenciones en el proceso de mediación deberán ser acotadas, oportunas y pertinentes.	f) Presionar en exceso a las partes. Por lo general, cada uno sabe hasta dónde puede llegar en sus concesiones. El/la mediador/a no debe hacerles traspasar esos límites.

O♦DE>

0 ,fo

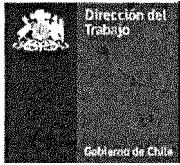
i:j Departamento "9,AP

o:: de Relaciones I..

0 Laborales O

\\* JEFE \*

\\_S4♦\_0)

 <b>Dirección del Trabajo</b> <i>Gobierno de Chile</i>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b>
---	--	--

<p>g) Intervenir cuando se produzcan silencios.</p> <p>Relacionado con lo anterior, debe impulsar la comunicación, dirigiendo la mediación en momentos críticos.</p>	<p>g) Transmitir prisas y urgencias durante las reuniones.</p> <p>Si el/la mediador/a no da el tiempo que la mediación precisa y transmite prisas, no va a ser capaz de profundizar en la mediación, ni obtener soluciones adecuadas.</p>
<p>h) Remarcarse y reinterpretar lo expuesto por cada parte.</p> <p>Cuando se produzcan situaciones de tensión, ataques al contrario o equívocos, el/la mediador/a deberá superar la situación de impasse pudiendo, por ejemplo, señalar los aspectos positivos y reinterpretar lo expuesto por las partes, eliminando los juicios de valor y los posibles ataques, al contrario.</p>	<p>h) Dar un trato desequilibrado a las partes.</p> <p>Ambas deben recibir un trato equivalente por parte del/la mediador/a. En caso contrario una parte no confiará en el/la mediador/a.</p>
<p>i) Valorar el papel asignado al mediador/a.</p> <p>No hay que subestimar ni sobreestimar la función que las partes le atribuyen al Mediador/a ni las expectativas que su función genera.</p>	<p>i) Hacer juicios de valor sobre las posturas de las partes.</p> <p>La postura de las partes no debe ser aceptada ni rechazada por el/la mediador/a. Su opinión debe mantenerse al margen de la mesa de mediación.</p>
<p>j) Valorar el papel asignado al mediador/a.</p> <p>No hay que subestimar ni sobreestimar la función que las partes le atribuyen al Mediador/a ni las expectativas que su función genera.</p>	<p>j) Engañar a las partes.</p> <p>No se debe llevar a las partes al terreno que interese al mediador/a con el fin de alcanzar un acuerdo, utilizando el engaño. Cuestión distinta es resguardar la confidencialidad.</p>
<p>k) Mantener la confidencialidad.</p> <p>Se debe mantener siempre el sigilo de las cuestiones reveladas por las partes en el transcurso de la negociación, ya sea en reuniones conjuntas o separadas.</p>	

oÑ DEL J

e.,  
1.1.1 Departamento s.p.  
O.: de Relaciones J>  
Cí Laborales 0

\*

JEFE \*

SANTIAGO

18



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### **PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN DEUA MEDIADOR/A**

Al iniciar la audiencia el/la mediador/a debe explicitar los alcances de su función y las reglas básicas de interacción en las sesiones. Este período introductorio responde a los siguientes objetivos:

- 1) Dar información **a** las partes y orientarlas acerca del procedimiento.
- 2) Establecer un primer acercamiento **a** objeto de generar la confianza de las partes.
- 3) Obtener información sobre el conflicto y las personas involucradas en él.
- 4) Identificar quienes serán los/as representantes de las partes para el proceso.

La interacción colectiva comienza con las exposiciones de los actores, guiadas por el/la mediador/a quien, con ayuda de preguntas preferentemente abiertas, orienta el relato hacia el núcleo del conflicto y permite que emergan los intereses y necesidades subyacentes a las posiciones de cada participante.

La sesión inicial es conjunta, preferentemente, y en ella se distinguen las siguientes actuaciones:

#### **a) Presentación del/la mediador/a y discurso inicial**

El/la mediador/a inicia la sesión presentándose, para luego informar a las partes y presentes las reglas generales del proceso de mediación, el cual debe ser adecuado a las características del caso en particular. Se trata de un discurso claro y conciso, con un vocabulario habitual y fácil de entender.

En el discurso de apertura de la audiencia de mediación, el objetivo es que el/la mediador/a cubra todos los aspectos indicados, incorporando su estilo personal. Cada mediador/a tiene libertad de adecuar estos discursos iniciales a su estilo personal y a las peculiaridades del caso, respetando una lista de temas esenciales que son ineludibles.

Por lo que, en esta etapa del proceso, el discurso de apertura deberá informar acerca de:

- i. **La función del/la mediador/a:** Se informará que la función del mediador/a es facilitar la interacción entre las partes, permitiéndoles acordar soluciones propias al conflicto en el marco de la legislación vigente y en virtud de sus recursos y voluntades. De este modo el acuerdo surge de las partes y la función del/la mediador/a es acercar posiciones.
- ii. **La voluntariedad del proceso:** Las partes pueden determinar si permanecen o no en él y tienen la libertad de darlo por terminado en cualquier momento, sin necesidad de expresar sus motivos.
- iii. **La neutralidad del/la mediador/a:** El/la mediador/a es ajeno al conflicto y a ambas partes por lo que no podrá asesorar, ni patrocinar a ninguna de las partes intervenientes.
- iv. **El deber de confidencialidad del/la mediador/a:** Respecto de lo que comuniquen las partes en conjunto, como también de lo que expresen separadamente, salvo autorización expresa de las partes permitiendo la entrega de dicha información.
- v. **Posibilidad de realizar sesiones conjuntas o separadas;** a definición del mediador/a podrán realizarse reuniones conjuntas o separadas con las partes, según su propio criterio o a petición de ellas (de una, o de ambas). También se reserva el derecho a dar por finalizado el procedimiento, si su ética se lo indica, sin necesidad de explicar sus motivos a las partes, previa autorización de su jefatura respectiva.
- vi. **La modalidad cooperativa del procedimiento:** conforme la cual **se** exige el respeto mutuo de las partes, la buena fe y un compromiso compartido para trabajar juntos en la búsqueda de una solución a sus diferencias.
- vii. **La coordinación de las reuniones:** Se establecerá de común acuerdo la periodicidad, los horarios y el lugar de las reuniones; estos horarios deberán ser respetados



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

estrictamente por las partes y por el/la mediador/a, evitando los atrasos, salidas intempestivas o anteriores a lo acordado.

viii. **La comunicación entre las partes se regirá por las instrucciones que da el/la mediador/a;** lo que implica, escucharse mutuamente, no interrumpirse y evitar descalificaciones o agresiones. El/la mediador/a modera el diálogo, da la palabra y procura equiparar el tiempo de intervención.

ix. **No se aceptan interrupciones externas:** de ninguna índole, salvo las que atenten contra la vida o salud de los participantes.

Como se trata de la primera interacción entre el/la mediador/a y las partes, en la sesión es muy importante acoger a éstas, brindando seguridad, confianza y dejando en evidencia que el/la mediador/a es imparcial.

El/la mediador/a muestra su equidistancia con las partes, lo que se traduce en las palabras y en el tono que utiliza, y en su comunicación no verbal: su forma de mirar, su trato o la ubicación de los sitios en la mesa, etc.

### b) Presentación de las partes

Concluido el discurso inicial, el/la mediador/a otorgará la palabra para que las partes se presenten e inicien su primera intervención en el proceso.

El orden en que las partes hacen uso de la palabra es variable y podría comenzar como a continuación se indica (posible técnica a emplear por el/la mediador/a):

La parte que pidió la mediación.

La parte que se ofrezca voluntariamente para hablar en primer término.

La parte que parezca más ansiosa con el proceso.

La parte que parezca más disgustada o perturbada.

En esta etapa, el/la mediador/a debe registrar el nombre de cada participante, a qué parte representa y cuál es su cargo en la organización sindical o en la empresa, según proceda.

Puede facilitar el acercamiento, para lo cual es importante que el/la mediador/a se interese en conocer la trayectoria de los participantes en la empresa o en el sindicato. Puede aportar una nueva mirada, preguntar acerca de la importancia que ha tenido y tiene la institución para cada uno de los presentes, las fortalezas que ven en esa empresa y/o organización sindical.

### c) Identificación del núcleo del conflicto:

Esta etapa se puede subdividir en dos aspectos:

#### 1. Relación de antecedentes

En esta fase de la actuación, la primera sesión conjunta, el/la mediador/a induce a las partes para que intercambien sus visiones respecto de los antecedentes que les parezcan relevantes en la controversia.

Comenzada esta sesión inicial, el/la mediador/a da a cada parte la palabra, para que relate una breve historia del conflicto. La importancia de esta etapa reside en el hecho que por primera vez las partes de frente expresan sus relatos que advertirían las diferencias y conflicto que mantienen. El/la mediador/a, por su parte, tiene aquí una primera oportunidad para descubrir similitudes, objetivos compartidos o complementarios que subyacen ocultos en estos relatos.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Puede suceder que las partes se expliquen tranquilamente sobre el problema y sus antecedentes y se visualicen los roles, liderazgos, actitudes, etc.

El/la mediador/a puede encontrarse con algunas dificultades, debiendo utilizar para tales efectos las herramientas personales y formativas para abordarlas de un modo objetivo, con habilidad y tacto. Es en estos casos, las partes pueden expresar sus emociones y sentimientos con excesiva intensidad, ante lo cual el/la mediador/a deberá permitir esas expresiones, resguardando siempre que no deriven al terreno de la agresión o descalificación, situación que imposibilitaría el diálogo y por lo tanto el proceso de mediación.

El/la mediador/a puede intervenir para prevenir la agresión, haciendo presente:

- ... la importancia de la participación.
- ...el valor de cada aporte para el proceso de mediación.
- ...la necesidad de escuchar todas las opiniones.
- ...el evitar las descalificaciones.

Es tarea del/la mediador/a mostrar interés personal positivo respecto de las inquietudes, los problemas o los puntos de vistas de las partes y responder las preguntas que pueden disminuir la resistencia a participar. Si hubiese un desbalance en que una parte estuviera mucho más abierta que la otra a comunicar sus ideas, el/la mediador/a puede equilibrar estimulando con preguntas a la parte menos expresiva y frenar a la parte más locuaz. Es su función velar por una participación relativamente similar, utilizando las técnicas de mantención de equidistancia.

### 2. Comprensión de las partes

Dado que el objetivo de esta etapa inicial es definir con claridad los puntos en controversia y sus aspectos más relevantes, el/la mediador/a tiene la misión de delimitar la esencia del conflicto, liberándolo de los aspectos emocionales y agresivos que magnifican la distancia entre las partes.

Esta tarea de buscar la esencia puede cumplirse de diferentes maneras:

- 2.1. Entremezclada con los relatos, haciendo resúmenes parciales con el objeto de asegurar su cabal comprensión y comenzando la labor de reformulación (parafraseo). Esto permite liderar mejor el flujo de información, mantener el equilibrio de las intervenciones de las partes y atenuar la intensidad emocional.
- 2.2. Como cierre de las presentaciones de las partes, definir el problema profundizando los aspectos relevantes y hacer una reformulación global del conflicto.

Resulta fundamental en esta etapa, la síntesis que el/la mediador/a hace de los hechos, tomando lo esencial de los dichos de cada parte. Permite objetivar el conflicto, al escucharlo de boca de un tercero, sin tintes subjetivos, e invita a reflexionar respecto al núcleo del problema y a la elaboración de posibles soluciones.

El/la mediador/a utiliza en este punto su capacidad de expresar en forma neutral y diferente lo que él considera como esencia del conflicto. Esta habilidad de reformular un contenido (similar a lo denominado como parafraseo), consiste en sintetizar, utilizando palabras diferentes que, respetando la esencia de lo dicho, elimina las descalificaciones, connotaciones negativas, los términos agresivos y las expresiones de desconfianza (reformulación con connotación positiva). En esa síntesis, el/la mediador/a intenta flexibilizar posiciones y destaca posibles intereses compartidos. Este procedimiento crea



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

confianza en las partes, puesto que se sienten escuchadas, respetadas y comprendidas por el/la mediador/a.

Si las circunstancias lo ameritan, el/la mediador/a puede convocar a las partes por separado, a fin de profundizar en las visiones de cada una de ellas, para luego tomar las precauciones que, en la sesión posterior conjunta, se toquen exclusivamente los puntos fundamentales y de una forma en que no se intensifique la agresividad.

La reunión separada permite al/la mediador/a informarse con tranquilidad y comprender más profundamente lo que piensan y sienten las personas; puede preguntar con más libertad acerca de la dinámica del conflicto y construir una relación de mayor confianza con cada una de las partes. Esta nueva relación facilitará el liderazgo del/la mediador/a durante la próxima sesión conjunta. La reunión conjunta otorga al/la mediador/a la oportunidad de observar a las partes, analizar cómo interactúan y pone en evidencia la imparcialidad y la neutralidad del/la mediador/a.

### 3. Búsqueda de soluciones.

Una vez madurado el proceso de mediación en la etapa anterior, en que el/la mediador/a ha logrado flexibilizar las posiciones extremas con que llegaron las partes y aparezcan signos que ellas están más centradas en sus intereses y necesidades que en ganar la disputa, puede darse el paso a la búsqueda de soluciones. Una búsqueda prematura de soluciones, antes de haber cumplido cabalmente la etapa anterior, tiene un alto riesgo de fracasar.

La función más importante del/la mediador/a consiste en acercar a las partes objetivando el conflicto, y con este fin crear un ambiente que les permita centrarse en el problema y no en las personas. El/la mediador/a centra todos sus esfuerzos en la tarea principal de la mediación que es orientar a las partes, hacia la formulación de alternativas legales y viables de solución a su conflicto, diferenciando las posiciones de las partes de sus intereses y necesidades. Entendiendo por posiciones la forma en que cada parte exterioriza el conflicto objeto de la mediación, como intereses todo anhelo de orden sustantivo o material que funda el conflicto y, necesidades como los intereses cuya satisfacción representa el mínimo imprescindible a obtener por cada parte.

En sesiones individuales (caucus), se trabaja individualmente con cada parte el alcanzar las distinciones antes indicadas. El/la mediador/a, respetando los intereses y necesidades de las partes, coordina las acciones conjuntas, de modo tal que se cumpla el propósito de satisfacer la mayor parte posible de las necesidades de ambas.

En las sesiones conjuntas el/la mediador/a fomenta el diálogo directo y lidera la interacción, de modo que se produzca una colaboración destinada a generar alternativas de solución al conflicto. Una vez creado este clima las partes pueden aportar una nueva gama de ideas (lluvia de ideas), como un potencial de soluciones inéditas.

b) DEL :-

<) \_\_\_\_\_  
◊ Departamento 1P  
o:: de Relaciones "E.  
0 Laborales O  
\* JEFE \*

2

SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### **TÉCNICAS, HERAMIENTAS Y MODELOS DE MEDIACIÓN LABORAL.**

#### **1. TÉCNICAS**

Las técnicas de mediación corresponden a prácticas que el/la mediador/a puede utilizar durante el proceso, con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes y, en definitiva, apoyar a través de estos mecanismos, a la búsqueda de posibles soluciones.

##### **a) Disposición del ambiente.**

Dado que la mediación laboral involucra a uno o más personas, quienes pueden o no estar representadas por más de una persona, es conveniente que el lugar donde se realice la sesión conjunta sea lo suficientemente amplia y aislada del mundo exterior (sin teléfonos u otras interrupciones) para permitir un trabajo concentrado. Aportan a esta condición sillas cómodas alrededor de una mesa amplia, un colorido suave de la sala y una luminosidad adecuada.

El/la mediador/a designa la ubicación de los participantes en la sala de sesión, teniendo en cuenta que es conveniente sentar juntas a las personas que representan a cada parte y ubicarse como mediador/a entre ambos grupos.

Lo anterior, permite que las partes queden enfrentadas, pero orientadas oblicuamente hacia el/la mediador/a y entre sí, posición que les da la seguridad de estar con sus pares y evita una confrontación cara a cara y la correspondiente comunicación no verbal de la agresividad.

Una orientación parcialmente común en dirección al mediador/a es una representación metafórica del proceso donde, con ayuda de éste, se produce un movimiento que, a pesar de las diferencias, se dirige hacia una meta común.

##### **b) Sesiones de mediación.**

El proceso de mediación consiste en el desarrollo de reuniones con las partes involucradas en el conflicto, y a quienes se otorgará la asistencia necesaria para que puedan encontrar alternativas de solución al mismo.

De lo anterior, y conforme se ha venido señalando, los procesos de mediación incluyen la posibilidad de dos tipos de sesiones:

- Privadas, el/la mediador/a con una sola parte.
- Conjuntas, el/la mediador/a con ambas o más partes.

El proceso de mediación debe iniciarse y finalizar con una sesión conjunta, sin perjuicio de las reuniones previas y/o paralelas que el/la mediador/a sostenga por separado con cada parte, sea para efectos de invitación y explicación del procedimiento de mediación y sus fundamentos y/o para interiorizarse de los intereses y posiciones que sostienen.

Las sesiones intermedias durante el proceso de mediación podrán ser privadas o conjuntas, según lo determine el/la mediador/a en cada caso, de acuerdo con las características de las partes y la situación particular del conflicto que se aborda.

#### **Programa de sesiones de mediación:**

Se recomienda que, previo al desarrollo del proceso, se efectué y/o fije en conjunto entre el/la mediador/a y las partes, el programa de reuniones que se pretende realizar, de modo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

tal de dar un orden y estructura al proceso, que permita medir avances en pos del cumplimiento del objetivo general, cual es la solución del conflicto que los convoca.

En consecuencia, la organización del programa deberá tener en cuenta:

- Tipo de conflicto: Por ejemplo, es necesario que la mediación inserta en una negociación colectiva adecue su ritmo al proceso de negociación subyacente.
- Situaciones personales: Pueden determinar un tiempo límite de finalización del proceso, siempre que las partes concuerden. Estas situaciones personales pueden obedecer a imposiciones externas (decisiones de producción, financieras, etc.), o a necesidades personales (vacaciones, aniversario, etc.). Conviene dilucidar estos temas en la primera sesión.
- Duración de las sesiones: La extensión de una sesión de mediación, así como el procedimiento, es variable según el tipo de mediación de que se trate; sin perjuicio, para fines prácticos, se recomienda establecer una duración máxima aproximada por sesión de dos horas diarias de reunión.  
Lo anterior, no obsta la posibilidad que el mediador/a autorizado/a por Jefatura, amplíe y/o modifique los márgenes o distribución de tiempos asignados, conforme tipo de mediación, características y magnitud del conflicto de que se trata, de lo cual deberá quedar constancia en los antecedentes del procedimiento al momento de definir el programa de trabajo y/o en el acta de sesión específica.
- Intervalo entre sesiones: En principio conviene que las sesiones tengan una frecuencia de dos sesiones a la semana. Intervalos menores pueden sobre exigir a los participantes y dificultar la reflexión, la indagación y el intercambio al interior de cada grupo. Intervalos mayores interfieren en la continuidad del proceso. Lo señalado, sin perjuicio de aquellos tipos de mediación que requieran un trabajo acotado, acorde plazos definidos por ley, por vía ejemplar, la mediación obligatoria en el curso de la negociación colectiva reglada.
- Descanso durante la sesión: Convive contemplar un tiempo de descanso en la sesión, que permite que el/la mediador/a y las partes se relajen y eviten un agotamiento que aumenta la agresividad y reduce la capacidad creativa y la concentración.
- Número de sesiones: El máximo sesiones por procedimiento de mediación, será aquel que se defina como suficiente para resolver los conflictos laborales de que se trata, considerando y resguardando la eficiencia en la disposición de los recursos y su adecuada administración, para cubrir las diversas necesidades que se producen en cada uno de ellos. En algunos casos excepcionales puede bastar una sola sesión prolongada, en la que se recorre todo el proceso de mediación.
- Sesiones conjuntas: Las sesiones conjuntas requieren un mayor esfuerzo del/la mediador/a, puesto que le exige escuchar con atención a ambas partes, otorgarles igualdad de oportunidades para intervenir y mantener el equilibrio a pesar de difíciles situaciones emocionales. Su fin es lograr un diálogo y conocimiento mutuo de las necesidades de las partes y generar así una actitud más cooperativa en la solución del conflicto, buscando nuevas formas de abordarlo y solucionarlo.
- Sesiones privadas o separadas: La realización de una sesión privada obedece a motivos del/la mediador/a o de las partes que merecen la interrupción del trabajo conjunto. Cabe señalar que una sesión privada, solicitada por una de las partes, implica otorgar una sesión de duración similar a la parte contraria. Al inicio de una sesión privada el/la mediador/a explicita el objetivo del encuentro y las reglas

O♦DE<sub>i</sub>

i.: Departamento :P  
o::: de Relaciones E:  
0 Laborales O:  
\* JEFE \* /

S,qNTJP.,C:P/



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

específicas de este tipo de sesión. Es fundamental que el/la mediador/a mantenga su equidistancia, evitando comentarios negativos respecto de los ausentes.

El principio que rige en las sesiones privadas es la confidencialidad, a menos que la parte involucrada decida abrir el tema en una sesión conjunta posterior o solicite al mediador/a que informe a la otra parte.

Siempre que el/la mediador/a cite una parte a una sesión privada, debe citar igualmente a la parte contraria. Estas reuniones sucesivas posibilitan una visión más clara al mediador/a, facilitan su acercamiento a cada parte, impiden malos entendidos y proporcionan a cada parte una oportunidad de reflexionar con el/la mediador/a.

Los motivos que pueden dar lugar a sesiones privadas, entre otros, son:

- a. Comprender mejor la postura de cada parte, sus necesidades y su visión detallada del conflicto.
- b. Aumentar el grado de confianza entre el/la mediador/a y cada una de las partes.
- c. Dar tiempo a las partes para que recuperen la calma y reflexionen después de una sesión conjunta excesivamente confrontacional, cuando una de las partes exhibe conductas que amenazan un acuerdo, tales como conductas verbales y/o no verbales consistentemente negativas, oposición al liderazgo del/la mediador/a, descalificaciones o interrupciones.
- d. Confirmar y comprender mejor los cambios de postura.
- e. Acercarse a una parte que mantiene rígidamente una posición invariable para comprender su negativa de cambio y flexibilizar su posición, trabajando con mayor profundidad las necesidades subyacentes.
- f. Explorar sin interferencia de la otra parte, nuevas opciones para un acuerdo.
- g. Evaluar qué impacto podría tener la aceptación o el rechazo de una determinada propuesta surgida en la sesión conjunta.

Las reuniones privadas son particularmente útiles cuando se ha llegado a un punto de estancamiento del diálogo, cuando el clima se torna tenso, hostil y competitivo o cuando el/la mediador/a intuye que una de las partes retiene información que podría ser útil para un acuerdo.

### **Gestión de audiencias de mediación.**

La responsabilidad en el asignación y agendamiento de audiencias recaerá en el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación en las regiones que lo hubiere,

Conforme los tiempos destinados a las sesiones de mediación, deberá procurarse que cada mediador/a aborde un mínimo de 3 procesos de mediación diarios, sin perjuicio de los casos en que el agendamiento se ve sujeto a disponibilidad, considerando mediaciones especiales sujetas a plazos y/o los casos en que el/la funcionario/a ejecuta otras funciones asociadas o no, a la Línea de Relaciones Laborales.

## **2. HERRAMIENTAS**

Con el nombre de herramientas, se designan comúnmente diversas acciones que se utilizan en la mediación, a efectos de conducir el proceso y facilitar la comunicación entre las partes en sus diferentes fases y/o momentos; a su respecto, existe una variada literatura, con diferentes denominaciones de autores especializados conforme a lo cual, se mencionarán a continuación, aquellas que se recomienda tener a la vista por parte del mediador/a actuante, a efectos de apoyar su labor.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### BÁSICAS

#### 1. Preguntas:

- Cerradas: Pregunta con énfasis en el verbo cuya respuesta es sí o no, por ejemplo; ¿Comprenden?
- Abiertas: Preguntas cuya respuesta puede ser cualquier cosa, por ejemplo; ¿Qué espera lograr en... ?
- Aclaratorias: Preguntas que ayudan a aclarar los dobles mensajes o ambigüedades en la comunicación, por ejemplo; ¿Quién dice eso?
- Transformadoras:
- Hipotéticas: Tipo de pregunta que ayuda a las personas a reflexionar, por ejemplo; ¿Qué pasaría si...?
- Circulares: Preguntas compuestas que ayudan al mediado a ponerse en el lugar del otro (empatía), por ejemplo; ¿Qué piensa usted, que él cree de esta situación?
- Pregunta del Replanteo: Preguntas que relacionan efectos o consecuencias, como, por ejemplo; ¿Si usted hace ..., ¿¿cómo cree que influirá en el futuro???

Las preguntas abiertas, aclaratorias y transformadoras se caracterizan por contener un pronombre interrogativo (quién/es, qué, cuál, cuánto/-a/-os/-as) o adverbio interrogativo (cómo, dónde, cuánto, cuándo y por qué).

#### 2. Afirmaciones:

- Legitimación: Implica la connotación positiva a partir de características, acciones e intenciones atribuidas por los Mediador/aes a los relatos de las partes, por ejemplo; "Esto que usted está diciendo es sumamente interesante".
- Empoderamiento: Es muy semejante a la legitimación, se centra más en las modificaciones que se producen de la imagen está más centrado en el manejo de la autoestima, útil para generar confianzas entre las partes y el/la mediador/a, por ejemplo; escuchó lo indicado por su empleador, usted es un excelente trabajador.
- Reconocimiento: A diferencia de la legitimación y el empoderamiento, en esta técnica el/la mediador/a crea el escenario para que una de las partes le otorgue reconocimiento a la otra. Aquí el/la mediador/a debe estar atento en escuchar los reconocimientos, espejarlos, resaltarlos para que las partes lo escuchen e internalicen, por ejemplo: "Él siempre ha cumplido con sus deberes". El/la mediador/a puede intervenir repitiendo con otra entonación "Ah, entonces desde su perspectiva él siempre ha cumplido con sus deberes!".
- Chequeos: Cuando el/la mediador/a desea constatar que se entienda lo expresado por las personas mediadas, se utiliza una pregunta indirecta, por ejemplo: "A ver, si he comprendido bien... ¿es así?".
- Parafraseo: El parafraseo es una reformulación, es cuando el/la mediador/a dice algo muy semejante a lo que ha dicho la parte, no obstante, le quita totalmente la connotación negativa que pudiera haber expresado la parte y ha eliminado otros temas que no serían objeto de la mediación. Es una síntesis, consciente que tiene como función identificar problemas y objetivos mediables.
- Resumen: Esta intervención es muy parecida al parafraseo y se realiza con los mismos objetivos; no obstante, se diferencian en el tipo de connotación. El resumen



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

incluye una legitimación o un empoderamiento, es decir, es una reformulación con connotación positiva en las personas, es típica del modelo narrativo.

- Replanteo: Consiste en transformar el "planteo" de las partes, se realiza pasando de las posiciones a los intereses, se vuelve a plantear, se "replantea" lo dicho por las partes, reemplazando la posición por los intereses, no solo se chequea si se ha comprendido, sino que se da un paso muy significativo, incluyendo el concepto central del modelo de Harvard, los intereses. Esta técnica produce reflexión y es el comienzo de la transformación del conflicto. Es de suma importancia que antes de aplicar esta técnica, el/la mediador/a haya explorado cuáles son los intereses sobre los cuales se asientan las posiciones, por ejemplo: "Usted considera que es necesario que al inicio de su jornada lo saluden y entreguen indicaciones con un trato respetuoso sus jefaturas directas, al igual que está dispuesto a hacerlo usted con ellos???".

### 3. Acciones Compuestas:

- Lluvia de ideas: Esta intervención tiene una base teórica importante, la "Teoría de los Dos Hemisferios"; el lógico (dominante el izquierdo en los diestros) y el creativo (no dominante el derecho en los diestros). Nuestra cultura ha supervalorado el hemisferio lógico por sobre lo creativo, he de ahí la importancia de activar la creatividad en esta técnica. Es necesario que existan dos etapas bien definidas; La primera: Creativa (pensamiento lateral), cuya tarea consiste en la generación de ideas y; La segunda: Crítica (pensamiento vertical) que tendrá como objetivo la evaluación de las ideas generadas en la primera etapa.
- Técnica del abogado del diablo o Agente de la realidad: (utilizada en sesiones privadas). El/la mediador/a asume una postura crítica, cuestionadora, generalmente a partir de una serie de preguntas (abiertas, cerradas, aclaratorias y circulares) su objetivo no es censurar la opción sino generar escenarios hipotéticos para que los participantes reflexionen sobre las consecuencias de opciones o propuestas que están presentando. Se dice que el/la mediador/a actúa como "agente de la realidad". También es utilizada esta intervención cuando los Mediador/aes están ayudando a las partes para que reflexionen sobre su MAAN (Mejor Alternativa de Acuerdo Negociado) o su PAAM (Peor Alternativa de Acuerdo Negociado).

### 4. Acciones comunicacionales:

- Informar, utilizar mensajes claros, asertivos y precisos; Técnica del a-e-i-o-u con énfasis en la utilización de i-o-u.  
a: atacar, e: evadir, i: informar, o: open (abrir), u: unir.
- Encuadrar, explicar las metas y los propósitos del proceso, así como el papel que desempeña el/la mediador/a, poniendo especial énfasis en los principios de la mediación, reforzando la competencia y responsabilidad de las partes, se fijan los roles de los asistentes, la duración del proceso y reglas de funcionamiento.
- Reformular, quitar la connotación negativa del relato expresado por las partes.
- Anclar o espejar, repetir los relatos de cada parte con otra entonación, técnica de comunicación asertiva, avanzando desde la comunicación en V, a lineal y finalmente bilateral efectiva.
- Escucha empática o activa, escuchar con atención el contenido emocional de los mensajes que nos quieren transmitir las partes.

 <p>Dirección del Trabajo Gobierno de Chile</p>	<h2>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</h2>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b>
--	--	--

- ✓ Se trata de comprender también con actitudes, gestos, más allá de simples palabras.
- ✓ Dar tiempo para hablar.
- ✓ Poner atención a lo que dicen las personas.
- ✓ Orientarse corporalmente hacia el que habla.
- ✓ Mantener contacto visual con él.
- ✓ Asentir con la cabeza.
- ✓ Reformular o sintetizar lo dicho, destacando lo esencial.
- ✓ Preguntar para profundizar o aclarar (no para cuestionar).

### AVANZADAS:

#### 1. Preguntas:

- Aclaratorias: Preguntas que ayudan a aclarar los dobles mensajes o ambigüedades en la comunicación, por ejemplo: "¿Quién dice eso?".
- Reflexivas: Tipo de pregunta que ayuda a las personas a reflexionar respecto de sí mismo, por ejemplo: "¿Cómo se siente...?"
- Circulares: Preguntas compuestas que ayudan a las partes a ponerse en el lugar del otro (empatía), por ejemplo: "¿Qué piensa usted, que él cree de esta situación?".

#### 2. Afirmaciones:

- Reencuadres:

Es preciso recordar que reencuadrar significa "cambiar el propio marco conceptual o emocional, en el cual se experimenta una situación, y situarla dentro de otra estructura, que aborde los hechos correspondientes a la misma situación concreta igualmente bien o incluso mejor, cambiando así por completo el sentido de los mismos" (Watzlawick y col., 1976) En los momentos iniciales, esta técnica es especialmente útil para modificar las tendencias a confrontaciones y convertirlas en colaboradoras.

- Normalizaciones y paradojas:

En ocasiones es necesaria una confrontación directa con el/la mediador/a para activar propuestas. Esta puede abordar las dificultades ofreciendo su punto de vista sobre las mismas. A veces se motiva una decisión retirando el poder de decidir a un participante que se muestra resistente. Una manera de llevar a cabo esta intervención consiste en declarar un punto muerto o sugerir que la cuestión puede ser decidida por un juez ya que ellos no pueden hacerlo. Una intervención aún más paradójica supone normalizar el derecho de las partes a bloquear la toma de decisiones, proporcionando una razón para la indecisión. La paradoja legitima el derecho a la ambivalencia y proporciona el control para cambiar.

- Concesiones recíprocas:

Consiste en decidir los problemas según sus méritos, en lugar de decidirlos mediante un proceso de regateo centrado en lo que cada parte dice que va o no va a hacer. Sugiere que se busquen ventajas mutuas siempre que sea posible y que, cuando haya conflicto de intereses, debe insistirse en que el resultado se base en algún criterio justo, independiente de la voluntad de las partes..." Fisher, R. (1994).

#### 3. Acciones compuestas:

- Historia Alternativa:

Se trata de una nueva construcción sobre las diferencias de las partes, elaborada con su propio lenguaje, que recoge las necesidades legítimas de todos y donde, en la medida de lo posible, se plantean alternativas comunes a conseguir. Esta





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

definición tiene el valor de constituir el producto común del espacio de mediación, pues todos los participantes se reconocen en ella.

### COMPLEJAS:

#### 1. Externalización:

Es un proceso a través del cual el conflicto se convierte en algo externo a las personas o a la relación entre ellas, por lo que hace disminuir las disputas en torno a quién es el responsable del problema. Se lleva a cabo en varias etapas:

- Condensación del problema.
- Nominalización del problema.
- Separación del problema de las personas o las relaciones.
- Connotación positiva del problema.
- Internalización del protagonismo.

#### 2. Pregunta del Milagro:

En el ámbito de la mediación, "la pregunta del milagro" es una potente herramienta que consiste en proyectar a las partes, o a una de ellas, indicándoles que imaginen un "futuro mejor" en el que el conflicto que los ha llevado a mediación se ha resuelto definitivamente.

Algunas personas necesitan más tiempo y asistencia que otras para responder a la pregunta, de manera que estas seis consideraciones pueden resultar útiles si se está iniciando o se quiere mejorar este modo particular de estar en el lenguaje.

1. Hablar pausada y amablemente: Con un tono de voz suave que pueda ofrecer a las personas tranquilidad y confianza para pasar del problema a la solución.
2. Marca el inicio del proceso de construir soluciones: Introduciendo la pregunta del milagro como una pregunta extraña e inusual pero tremadamente útil, el proceso puede ser más claro.
3. Hacer pausas: Para poder darle tiempo a la persona en comprender la pregunta y poder diseñar su respuesta desde su propia experiencia y oportunidades.
4. Usar preguntas dirigidas al futuro: Ya que la pregunta busca una proyección hacia el futuro, a través de una imagen concreta, usa estas preguntas: "¿Qué sería diferente?", "¿Cuáles serían las primeras señales del milagro?", "¿Qué cambiaría?", "¿Qué estaría mejor?".
5. Enfatizar esta frase: "Un milagro ha sucedido y el problema que te trajo aquí ha desaparecido, está resuelto... ". Porque de esta manera iniciamos la transición hacia una conversación libre del problema.
6. Nuevamente, ¿qué sería diferente?: Cuando las personas, tras empezar a narrar lo que sucedería ante un milagro vuelven nuevamente a hablar y enfocarse en el problema, gentilmente podemos trasladar nuevamente su atención sobre lo que sería diferente en su vida si el milagro ocurriese o ese problema estuviese resuelto, a través de la pregunta: ¿Y qué sería diferente?

#### 3. Ca-mediación:

La Ca-mediación constituye una de las mejores maneras de abordar disputas en asuntos de gran complejidad desde un punto de vista técnico.

Es un trabajo colaborativo, coordinado y desarrollado conjuntamente, entre dos profesionales de distintas áreas, que suman ventajas adicionales, con distintas perspectivas y de forma más flexible, enriquecer la percepción multidisciplinar de posibles soluciones, permite por la existencia de un trabajo en equipo, multiplica la creatividad y la reflexión, generar confianza y transmitir mayor profesionalismo a los intervenientes. Exige además coordinación e integración para que el equipo mediador funcione sin disonancias y de modo consistente, lo que puede requerir un mayor esfuerzo de preparación.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### MODELOS DE MEDIACIÓN

Los modelos de mediación constituyen marcos teóricos que permiten guiar la labor del mediador/a estableciendo un foco central, una metodología de abordaje y la aplicación de técnicas o herramientas para conseguir un objetivo determinado.

Su aplicación, en el marco de los procesos de mediación que se realizan ante el Servicio, dependerá del conflicto habido entre las partes, sus características y el examen que efectúe el/la mediador/a de conformidad al modelo de tratamiento que estime resulta aplicable, considerando los resultados esperados y beneficios de la aplicación de sus elementos.

Conforme propone cada modelo teórico, estos difieren en los distintos énfasis en que se centra la acción del mediador/a respecto de los elementos que se presentan en todo proceso de mediación: las partes, la controversia y el diálogo que se produce entre aquellas, en virtud del cual se reconocen los siguientes modelos de mediación:

#### 1. MODELO TRADICIONAL-LINEAL (HARVARD):

Esta metodología de negociación basada en el conflicto y los intereses; parte de la idea de que se pueden satisfacer los intereses de ambas partes de modo que todos salgan ganando. Esa visión era novedosa hasta ese momento en donde la negociación era entendida como la técnica donde una parte ganaba y la otra, simplemente, perdía.

Este modelo tiene la particularidad de ser universal, es decir, puede ser aplicado en diferentes disciplinas que involucren a personas. La novedad es que trata de encontrar alternativas que posibiliten una ganancia mutua un resultado *win-win* (ganar-ganar). Este resultado sólo puede darse cuando las partes colaboran (voluntariedad) y dejan de verse como adversarios.

Respecto a su aplicación en la mediación laboral, tenemos las siguientes características:

Transforma el conflicto inicial en un juego de suma NO CERO, en cuanto todos los integrantes ganan, reafirmando los principios de respeto, flexibilidad y apertura.  
"El método de la negociación según principios desarrollados en el Proyecto de Negociación de Harvard, consiste en decidir los problemas según sus méritos, en lugar de decidirlos mediante un proceso de regateo centrado en lo que cada parte dice que va o no va a hacer. Sugiere que se busquen ventajas mutuas siempre que sea posible, y que cuando haya conflicto de intereses debe insistirse en que el resultado se base en algún criterio justo, independiente de la voluntad de las partes..." Fisher, R. (1994) p/10

La negociación se centra en los intereses subyacentes transforma el problema en una relación ganar/ganar, en donde el resultado NO SUMA CERO, para ninguna de las partes. "Tal vez se pongan de acuerdo tal vez no, cualquier método de negociación debe juzgarse conforme a tres criterios que deben conducir a un acuerdo sensato, si el acuerdo es posible. Debe ser eficiente y debe mejorar, o por lo menos no deteriorar la relación entre las partes. (Un acuerdo sensato puede definirse como aquel que satisface los intereses legítimos de ambas partes dentro de lo posible, que resuelve los conflictos de intereses con equidad, que es durable, y que tiene en cuenta los intereses de la comunidad.)" Fisher, R. (1994) p/12

Cambio de patrones sin negociar con base en las posiciones, persigue un cambio de juego de las técnicas tradicionales de sobre posición de intereses, por una centrada la negociación para obtener resultados prudentes en forma eficiente y amistosa.

b DE*i*  
t...  
D.5 Departamento de Relaciones Laborales  
D \* JEFE  
S..INT1t.GO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

"Este método, denominado negociación según principios o negociación con base en los méritos", Fisher, R. (1994 p/17), tiene cuatro puntos que determinan un método directo de negociación.

La idea es establecer siempre una etapa de planeación en donde se integren los cuatro puntos que a continuación se exponen.

- Las personas; independientes del problema.
- Los intereses; como objetivo (no las posiciones de las partes).
- Las opciones; de aquí la novedad, generar un abanico de posibilidades, todas posibles de realizar.
- Los criterios; unir los resultados a criterios específicos como la justicia, la retribución, la equidad, etc.

"A diferencia de la negociación basada en posiciones, el método de negociación basado en principios que consiste en concentrarse en los intereses básicos, en opciones mutuamente satisfactorias, y en criterios justos, por lo general produce un acuerdo prudente. Le permite lograr un consenso gradual sobre una decisión común en forma eficiente, sin todos los costos transaccionales que implica atrincherarse en posiciones que más tarde tendrá que abandonar. Y la separación de las personas y el problema le permite entenderse con el otro negociador como ser humano, en forma directa y con empatía, haciendo posible un acuerdo amistoso". Fisher, R. (1994) p/20.

Otro punto importante es establecer un modelo de comunicación lineal, ambas partes exponen sus puntos e intereses, pero en donde cada parte se expresa y el otro escucha. Es en este punto donde afloran las emociones, frustraciones y todo tipo de sentimientos que el/la mediador/a debe saber orientar, siempre con una actitud neutral, imparcial y flexible, que deje transparentar la idoneidad del proceso y crear la confianza que le otorga la confiabilidad.

"Este aspecto humano de las negociaciones puede ser una gran ayuda o también ser desastroso. El proceso para lograr un acuerdo puede producir un compromiso psicológico tendiente a obtener un resultado mutuamente satisfactorio. Una relación de trabajo en la que a lo largo del tiempo se construyen la confianza, la comprensión, el respeto y la amistad, puede conducir a que cada nueva negociación sea más fácil y más eficiente. Y el deseo de las personas de sentirse satisfechas consigo mismas, y su preocupación por lo que los demás piensan de ellas, puede con frecuencia hacerlas más sensibles a los intereses del otro negociador." Fisher, R. (1994) p/23.

### Ventajas:

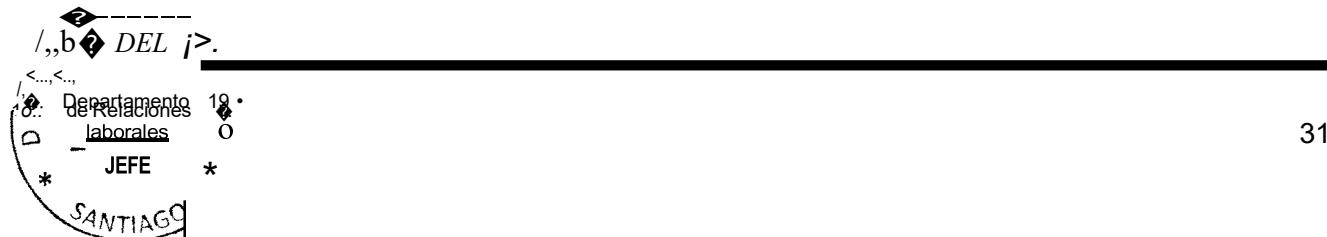
El modelo es simple de comprender, lo importante es entender que este método fija el objetivo en el acuerdo, en el poder entregar posibilidades de acuerdo y lo más importante proporciona el espacio que facilita una gestión cooperativa de los participantes en la mediación.

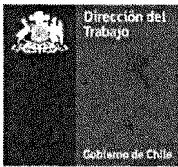
El método, es sistémico, dado que todos sus elementos influyen y gravitan en los otros elementos.

### Limitaciones:

Aun cuando el modelo permite una aproximación integral al ejercicio de la mediación, hay elementos invaluables que enriquecen el proceso y que se dejan fuera como el contexto del conflicto, las historias personales, las apreciaciones las cuales son imprescindibles para la investigación y la ejecución de los modelos cualitativos.

## 2. MODELO TRANSFORMATIVO (BUSH Y FOLGER)





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Esta corriente surge en contraposición del anterior modelo de la Escuela de Harvard y las limitaciones de la negociación. Recibe la influencia de la Escuela Transformativa denominada también No Directiva y asociada a los investigadores R.A.B. Bush y a J.P. Folger. El objetivo prioritario de la mediación, según este enfoque, consiste en transformar las relaciones de las personas implicadas en un conflicto determinado, promoviendo dos dimensiones que conforman el "crecimiento moral": la revalorización y el reconocimiento.

El marco transformador se basa y refleja la ideología relacional (a nivel interno - externo), en la cual se supone que los seres humanos están fundamentalmente formados socialmente en y a través de sus relaciones con otros, conectados esencialmente entre sí, y motivados por un deseo tanto de autonomía personal (desarrollo ético) como constructiva social (interacción).

"... el objetivo de la mediación transformativa no es el acuerdo sino el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades. Se centran en las relaciones humanas para fomentar el crecimiento moral, promover la revalorización y el reconocimiento de cada persona. Diez y Tapia (1999), p/26".

Sus principales características:

- En concordancia con el modelo sistémico, este modelo valora el cómo un pequeño cambio realizado en un sistema durante un periodo permanente de tiempo puede producir un gran cambio a nivel global.

En la mediación transformadora, el éxito no se mide por la solución, sino por los cambios de partido hacia la fortaleza personal, la capacidad de respuesta interpersonal y la interacción constructiva. Por lo tanto, la teoría define el objetivo del/la mediador/a cómo ayudar a las partes a identificar oportunidades de empoderamiento y reconocimiento a medida que surgen en la conversación de las partes, para elegir si deben actuar y sobre cómo actuar sobre estas oportunidades, y así cambiar su interacción de destructiva a constructiva.

"Finalmente, la premisa de la historia de la transformación es que la meta más importante consiste en originar el crecimiento moral y transformar el carácter humano, para obtener una fuerza más considerable y mayor compasión. Esta historia destaca la capacidad de la mediación para promover la revalorización y el reconocimiento, porque cuando estas formas entran el conflicto, significa que la meta final del desarrollo moral ha sido alcanzada hasta cierto punto por una de las partes o por las dos." Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2006). p/60

- Adopts a vision essentially social / communicative of human conflict. According to this model, a conflict represents before all a crisis in some human interaction: a crisis interacts! with a common and predictable character (which many times breaks communication). Specifically, the occurrence of a conflict tends to destabilize the relationship between both parties, both of themselves and with the environment, so that the parties interact in a way that they are more vulnerable and egoistic than before the conflict (the idea of egoism and individualism appear recurrently in the generation of the conflict).

"The goal of transformation includes the premise that what matters is not only to be better, but to be better. Humans are more than mere receptacles of satisfaction: we have moral conscience, the potential for the positive and the negative, for the good and the bad, for the more exalted and the inferior, for the human and the inhuman, and the ability to know the difference..." Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2006) p/61



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

El modelo.

Este modelo es de comunicación circular y es entendida como un todo (sistémico), con contenidos verbales y para verbales.

El objetivo es fomentar la reflexión, cambiar los significados a través de la transformación, mediante la utilización de la técnica de la historia alternativa como herramienta de mediación.

Obtener la transformación por medio de la revalorización.

"La revalorización tiene lugar cuando una persona "recupera la calma y la claridad, adquiere confianza, capacidad organizativa y poder de decisión, y, por consiguiente, obtiene o recobra cierto sentido de su fuerza como para asumir el control de la circunstancia" Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2006). p/135.

En conclusión, este modelo rescata la visión humanizadora de la mediación, en cuanto integra elementos como la historia personal, el contexto, ya sea histórico o social de la persona y otras áreas que ahora revaloriza el estudio de las Ciencias Sociales y el Método Cualitativo como paradigmas.

### 3. MODELO CIRCULAR-NARRATIVO (SARA COBB).

La escuela conocida como de Mediación Circular- Narrativa, según su máximo exponente es la terapeuta estadounidense Sara Cobb (Universidad de Santa Bárbara, California) y presentado a partir de 1995 en numerosos artículos y cursos sobre Negociación y resolución de conflictos que, recogiendo algunos elementos del enfoque sistémico y de la teoría de la comunicación, concibió un modelo de mediación centrado en el intercambio de información de las partes en la mediación, según el impacto de las relaciones, lo que significa que se recoge la información de las personas y se intenta establecer las interrelaciones de los elementos como un sistema, para luego profundizar y conocer el conflicto.

"El modelo circular-narrativo se fundamenta en los siguientes componentes teóricos: en primer lugar, la psicología del yo, y en particular en la formulación de Erikson y White. El/la mediador/a se propone reforzar y facilitar el aprendizaje de las funciones del yo a través de liberar, estimular, orientar la motivación de la persona para cambiar. El/la mediador/a, busca junto con la persona reducir sus temores y su ansiedad, para ello apoya y estimula su esperanza de mejora, disminuyendo la tendencia a recurrir a mecanismos de defensa inoperantes, aumentando con ello la zona del yo liberada de conflicto, permitiéndole implicarse en la tarea de resolución de las dificultades presentes. Liberar las capacidades afectivas, cognitivas y activas que permiten a la persona resolver la dificultad. Encontrar los recursos necesarios para la solución del problema planteado y hacer accesible los obstáculos." Munuera Gómez, P. (2007). p/86

Características:

- Se deriva también de la Teoría General de Sistemas.
- Está focalizada en las narraciones o discursos de las personas que tienen un conflicto y que participan en el proceso de mediación.
- El trabajo del/la mediador/a está orientado a descubrir aquellos hechos que contradigan algún aspecto de las historias narradas por los participantes para lograr una comunicación cooperativa, a raíz del cambio de actitud frente a los nuevos hechos.
- Se revalorizan las historias personales como foco de información. En este aspecto, toda narrativa tiene una estructura formada por una secuencia temporal con personajes, con diferentes roles, valores y sentimientos que subyacen a la historia y un argumento que les da coherencia a esos hechos.
- Este enfoque considera que cada historia personal, abre una puerta de posibilidades, frente al conflicto.

oN DEL J-

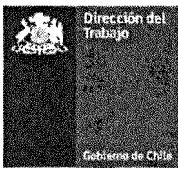
e) .9  
1.J.J Departamento CP

o:: Relaciones Laborales

\D \* JEFE \*

\* JEFE

"- S-4NT1fl-GO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

- La comunicación es vista desde el enfoque circular-narrativo, por cuanto es sistémica que abarca los contenidos del conflicto y a la vez las relaciones; en este sentido, podemos considerar que integra los dos enfoques tradicionalmente utilizados.
- La mediación se basa en deshacer los procesos mentales que llevan al conflicto (deconstrucción) y crear nuevos procesos mentales que lleven a entender el conflicto de otra forma (reconstrucción) y formular, así, posibles soluciones. (multiplicidad).
- El modelo Circular-Narrativo, por otra parte, divide el proceso de mediación en cuatro etapas, que se pueden realizar en un solo encuentro de aproximadamente dos horas y media de duración.

El modelo.

- El proceso de mediación en cuatro etapas, que se pueden realizar en un solo encuentro de aproximadamente dos horas y media de duración.
  - El desarrollo de las cuatro etapas puede realizarse a lo largo de varios días si fuese necesario.
  - Se considera una pre-reunión, en donde se entrega la información básica y se resalta la neutralidad, la imparcialidad y la confidencialidad del/la mediador/a y del proceso
- a) Primera etapa:  
Reunión pública o conjunta, donde se realiza el encuadre de la mediación.
- b) Segunda etapa:  
Reuniones privadas o individuales, cada parte debe definir lo más claramente posible el problema, y el/la mediador/a puede ayudar a esto a través de preguntas que lleven a que: se eliminan generalizaciones, se centre el problema y se realice una descripción clara del problema. Se realiza el resumen de las narraciones. Se debe circularizar las diferentes versiones.
- c) Tercera etapa:  
Reunión interna o del equipo, reflexión. Es el momento en el que el equipo o el/la mediador/a individual reflexiona sobre las historias que se han contado. Si se ha trabajado en un equipo, se pueden compartir los diferentes puntos de vistas de lo observado. Aparecen las historias alternativas y complementarias. Es el momento de legitimar a las personas y contextualizar.
- d) Cuarta etapa:  
Reunión pública o conjunta, las partes se encuentran. En esta etapa, se intenta por primera vez explícitamente trabajar hacia el acuerdo. Los pasos de esta cuarta etapa son: narrar una historia alternativa, construcción del acuerdo y escribir un acuerdo provisional.

Este modelo engloba las ventajas de otros modelos de mediación estudiados (Harvard y Transformativo), ya que su manejo requiere conocimiento de la Teoría de la Comunicación Humana, de la primera y segunda cibernetica, de la teoría del cambio, de la teoría de los tipos lógicos, del construcciónismo social.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

---

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN MEDIACIÓN LABORAL

---



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN LABORAL

La mediación como instancia de diálogo social que pretende superar, minimizar o encauzar un conflicto laboral, se basa en determinados principios que informan la estructura de la Institución y, por ende, orientan los procedimientos y las normas que lo constituyen.

Estos principios, en consecuencia, deben ser comprendidos armónicamente en el desarrollo de los procedimientos administrativos que a continuación se indican, y ser utilizados de modo tal que faciliten el desempeño de los/as mediadores/as.

Todos y cada uno de ellos implican un irrestricto cumplimiento de normas legales cuya observancia es parte esencial del desempeño en el procedimiento de mediación, siendo estos los siguientes:

1. **Voluntariedad:** La mediación es esencialmente voluntaria para las partes, porque el modelo se funda en la libertad que ellas se otorgan para definir su incorporación y permanencia en el proceso, así como llegar o no a un acuerdo durante el desarrollo de este.
2. **Flexibilidad:** El principio de la flexibilidad viene dado por la característica del procedimiento a emplearse que, salvo ciertos preceptos básicos a observarse, permiten al Mediador/a y a las partes tener absoluta libertad para establecer las reglas y mecánicas del proceso. Así, no existe un patrón único a seguir, sino una dinámica que recoge las particularidades del/la mediador/a, las partes y la naturaleza del conflicto, lo que confiere al proceso un carácter específico y exclusivo.
3. **Equidad y gratuidad:** La utilización de este sistema alternativo de solución de conflictos laborales garantiza el acceso igualitario, sin costo económico alguno para las partes.
4. **Buena Fe:** Las partes deben actuar de forma leal, respetándose mutuamente y trabajar colaborativamente durante el proceso de mediación, siendo honestos, transparentes, leales entre sí y con el/la mediador/a. Ello supone el uso no doloso del mecanismo en situación de conflicto.
5. **Confidencialidad:** Este aspecto importa la conveniencia y necesidad de que la información proporcionada por las partes al Mediador/a no llegue a conocimiento de la otra, y esta la pueda usar en su propio beneficio. Este principio se refiere, además, a la garantía que obliga al Mediador/a a guardar reserva de la información y documentación a la que se tuvo acceso durante el desarrollo del proceso.
6. **Imparcialidad y neutralidad:** Estas cualidades lo son tanto de la persona del/la mediador/a, como de la institución de la Mediación. Se entiende por imparcialidad, la falta de prejuicio a favor o en contra de alguna de las partes involucradas en el proceso, y como neutralidad el no inclinarse en favor de las posturas, guardando equidistancia de los contenidos tratados.
7. **Autocomposición:** El sistema permite el protagonismo de los actores laborales en la búsqueda de la solución de sus propios problemas a través de su exclusiva voluntad, no obstante, no podrá implicar vulneración a derechos laborales..
8. **Legalidad:** La mediación constituye una herramienta legal que corresponde a la Dirección del Trabajo proporcionar, con estricto apego al principio de juridicidad. Por ello, se basará en las normas vigentes del derecho laboral, ateniéndose a los valores de justicia, equidad y bien común. El referido principio, implica que los acuerdos que alcancen las partes deben hacerlo siempre dentro del marco de la legalidad vigente, siendo de responsabilidad del/la mediador/a que ello se cumpla.
9. **Integralidad:** La utilización de la Mediación no impide accionar otros servicios de la Dirección del Trabajo, conforme no se logren acuerdos o bien en esta instancia se atiendan materias que no están sujetas a otros procedimientos, pese a estar involucrados similares actores.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### **NOTIFICACIONES, COMUNICACIONES Y CITACIONES EN LA MEDIACIÓN**

En la materia, a partir de la modificación legal introducida en el artículo 508CT por la Ley N°21.327 que Moderniza la Dirección del Trabajo, la **regla general** en materia de notificaciones, citaciones y comunicaciones, está constituida por la notificación mediante envío de correo electrónico a la casilla que debe tener registrada el usuario en el Portal MI DT del sitio web del Servicio, [www.direccióndeltrabajo.cl](http://www.direccióndeltrabajo.cl).

Para lo anterior, la notificación, comunicación o citación deberá ser practicada mediante el envío de correo electrónico a través del denominado sistema "NCC", entendiéndose practicada la diligencia al tercer día hábil contado desde el día que se remite el correo electrónico respectivo. Por excepción, la parte podrá ser notificada personal o mediante envío de carta certificada, en aquellos casos que acredite la imposibilidad de acceder a medios electrónicos.

La **excepción** a la regla anterior, se presenta tratándose de las notificaciones, citaciones y comunicaciones formuladas por el Servicio, en procedimientos administrativos efectuados en el marco de la **negociación colectiva reglada**, pues, atendidas las normas contempladas en el Título IV del Libro IV del Código del Trabajo, que radican en las partes .- organización sindical y empleador - el deber de señalar sus domicilios electrónicos en el proyecto de contrato colectivo y la respuesta que se formule al mismo, todas aquellas notificaciones, citaciones y comunicaciones que deba practicar el Servicio, deberán realizarse dirigiendo correo electrónico a dichos domicilios electrónicos, salvo en los casos que se exprese otro medio de notificación, sea personal o por correo certificado.

Las notificaciones, citaciones o comunicaciones que se realicen en el marco de la negociación colectiva reglada, podrán realizarse a través del sistema NCC o bien, desde la casilla de correo electrónico de los/las funcionarias responsables de la respectiva gestión de notificación, comunicación o citación y, se entenderán realizadas el mismo día en que se remita el correo electrónico, debiendo computarse los plazos que nazcan para una determinada acción prevista en el Código del Trabajo, para la o las partes, desde el día siguiente de aquél.

Lo anterior, de conformidad a lo establecido en la Orden de Servicio N° 1 de 18 de marzo de 2022, la cual, en lo pertinente, señala que las disposiciones que regulan la negociación colectiva reglada y el procedimiento especial de negociación contempladas en el Título IV del Libro IV del Código del Trabajo corresponden a normas especiales que priman sobre la general prevista en el artículo 508CT.

En todos los casos, la notificación, comunicación o citación, deberá contener los datos necesarios de individualización de la parte, procedimiento y gestión de la que se trata, procurando un lenguaje formal y claro, atendido tratarse de actuaciones formales del Servicio.

Conforme lo anterior y, en consonancia con lo dispuesto en los artículos 18 y 19 bis de la Ley N°19.880, los usuarios, empleadores, trabajadores y organizaciones sindicales, deberán disponer de los medios tecnológicos para gestionar a través de mecanismos y soportes electrónicos, debiendo registrar una casilla de correo digital en el Portal MI DT y/o informar el correo electrónico que corresponda, en los casos que así lo exija el propio procedimiento, por vía ejemplar, en el caso de los procedimientos asociados a la negociación colectiva reglada.

Si el usuario carece de los medios tecnológicos y/o no tiene acceso a medios electrónicos o sólo actuará excepcionalmente a través de ellos, podrá solicitar autorización para efectuar

i{/-/O DE1\_i-,

{/5.1  
O.: Departamento  
e, laborales  
\* JEFE \*  
"-!4Nr1r.<:P



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

presentaciones dentro del procedimiento administrativo, en soporte de papel, los que deberán ser digitalizados e incorporados al expediente digital (GESDOC) que corresponda.

### REGISTROS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Sea debido a mandato legal expreso, o bien, atendida razones de buen servicio, respecto de los procedimientos administrativos de mediación laboral que, por la presente instrucción se regulan, es obligatorio el registro electrónico de determinada información y/o antecedentes a ellos asociada, en plataformas electrónicas dispuestas por el Servicio para tales efectos.

En razón de lo anterior, el Servicio dispone de las siguientes plataformas electrónicas de registro:

#### Sistema de Relaciones Laborales (SIRELA)

Plataforma en que, para efectos de la presente instrucción, se efectúan registros asociados a los procedimientos vinculados a organizaciones sindicales, negociación colectiva.

Lo anterior, sin perjuicio que el sistema contempla módulos vinculados a otros tipos de productos y procedimientos del Servicio, tales como la mediación laboral, la capacitación y/o asistencia técnica.

La Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica, dependiente del Departamento de Relaciones Laborales, es el centro encargado de la administración de los accesos al sistema (SIRELA) y el control de los registros que se efectúan en esta plataforma.

#### GESDOC

Corresponde a la plataforma de gestión documental oficial del Servicio, en cuyo repositorio deben quedar ingresados y/o generarse los documentos que ingresen y egresen de la Institución a propósito de los trámites y procedimientos que en ella se gestionan.

#### Obligación en materia de registros.

Los registros que se exigen en los procedimientos que se contienen en el presente Manual, deben ser efectuados de manera **íntegra, completa y oportuna**, reflejando la realidad de la información que consta en el respectivo procedimiento.

Lo anterior, por cuanto la información que se refleja en los registros servirá de fuente de información e insumo para otros procedimientos administrativos y, podrá ser requerida por las partes interesadas, terceros o autoridad, siendo además base para la generación de análisis de datos, verificación de cumplimiento de compromisos institucionales y, generación de estadísticas, todo lo cual se traduce en la relevancia de la responsabilidad de jefaturas y funcionarios/as a cargo en los respectivos procedimientos, en cuanto al ingreso fidedigno y oportuno de los datos, en los sistemas correspondientes.

Para lo anterior, las respectivas Jefaturas de los centros de responsabilidad que corresponda, deberán requerir al Departamento de Relaciones Laborales, a través de la Unidad a cargo, la **asignación de los privilegios de acceso al sistema** de que se trate, para los y las funcionarias que intervengan en los procedimientos, según las funciones y registros a efectuar.

En este sentido, las referidas Jefaturas tienen, además, el deber de mantener actualizados los privilegios de acceso al sistema conforme dotación que efectivamente opera en los mismos, dando cuenta y solicitando al Departamento de Relaciones Laborales toda

ON DE  
< ..>  
4.t Departamento  
:5 de Relaciones  
D Laborales  
\* JEFE \*  
SANTIAGO

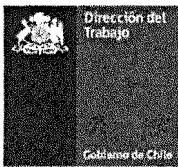


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

**desasignación de privilegios**, respecto de aquellos funcionarios que, por cualquier causa, dejan de intervenir en los procedimientos administrativos regulados en el presente Manual.

O ♦ DELi-,  
VV' -1'''1|  
f.J.J D partament \_\_\_\_\_  
o:: c Relaciones :  
o: laborales)-  
\* JEFE \*  
\*!4Nrn:,G0  
----- ♦



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### ESQUEMA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE MEDIACIÓN LABORAL

Los procedimientos de mediación vigentes en la Dirección del Trabajo son los siguientes:

TIPOS	NORMA
Procedimiento General de Mediación	Ley Orgánica, D.F.L. N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, artículos 1º, letra e) y 9º, letras b) v a);
Procedimientos Especiales de Mediación	<p>Mediación voluntaria Libro IV, Título VII, Capítulo 1, artículos 344; 378; 379; 380 del Código del Trabajo</p> <p>Mediación obligatoria Libro IV, Título IV, Capítulo 1 Artículo 351 Código del Trabajo</p> <p>Mediación de organizaciones de trabajadores de trabajadores eventuales, de temporada y de obra o faena transitoria, Libro IV, Título VII, Capítulo 11, Artículo 370 del Código del Trabajo.</p> <p>Mediación de conflictos colectivos Libro IV, Título VII, Capítulo 11, Artículo 381 del Código del Trabajo.</p>
	Procedimiento general de denuncia por vulneración de Derechos Fundamentales. Artículos 485 y 486 Código del Trabajo.
	Procedimientos Especial de Tutela de la Libertad Sindical Artículos 486 Código del Trabajo.
	Procedimiento denuncias oor Lev 21.643 (Lev Karin)

A continuación, y de conformidad al orden en que han sido dispuestos en cuadro precedente, se desarrollaran los procedimientos administrativos de mediación en sus distintas etapas y requisitos, agregándose además aquellas instrucciones asociadas al Registro de Asesores Expertos en Mediación Laboral.

<01 DE j, ..  
<..<, 1.<J Departamento  
0:: de Relaciones  
0:: Laborales  
\* JEFE  
SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### **PROCEDIMIENTO GENERAL DE MEDIACIÓN**

#### **Fuente normativa y doctrina:**

- Artículo 1º letra e) Código del Trabajo.  
Artículo 9º letra b) y g) Código del Trabajo.  
Artículo 1º letra e) DFL N°2 Ley Orgánica DT

#### **Concepto y aspectos jurídicos:**

La mediación general, refiere al procedimiento administrativo que materializa el sistema de solución de conflictos de índole laboral individual o colectivo, en que la Dirección del Trabajo actúa como un tercero imparcial, sin poder decisario, cuyo objetivo es generar una instancia voluntaria de diálogo entre el/la empleador/a y el/la trabajador/a o colectivo de trabajadores/as en conflicto, en que se propicie y facilite activamente la búsqueda de una solución y acuerdo entre las partes, en resguardo del cumplimiento normativo laboral.

Esta instancia de mediación aplica a todo conflicto laboral entre partes con relación laboral vigente, sea que este afecte al empleador/a y a un trabajador/a - por si o representado a través de su organización sindical -; o bien, a una o más organizaciones sindicales o grupo o colectivo de trabajadores/as no sindicalizados/as que se unen frente a una problemática laboral común que les afecta.

Asimismo, a través de este procedimiento se abordarán aquellos requerimientos de mediación derivados de otros procesos o instancias, que no tengan establecido un procedimiento de mediación especial.

Esta mediación es activada a solicitud de parte(s), sin perjuicio que, de oficio, puede ser ofrecida y aceptada por los/as interesados/as pudiendo llevarse a efecto en cualquier tiempo, en la medida que la relación laboral se encuentre vigente, las partes expresen su voluntad de participar en la instancia y que, el conflicto y/o materia, no se encuentre abordado por procedimiento especial de mediación.

#### **Usuario y trámite:**

Las partes en el procedimiento de mediación general están constituidas por el/la empleador/a y el/la trabajador/a, trabajadores/as u organización sindical, quienes, de manera separada o de común acuerdo, pueden solicitar al Servicio la activación de la instancia de mediación.

Las partes podrán solicitar y comparecer a la mediación por si o a través de representante premundido de poder suficiente para tales efectos, esto es, poder simple con facultad de transigir; en este sentido, el/la trabajador/a puede solicitar y concurrir a la mediación representado/a por dirigente sindical del sindicato al que se encuentre afiliado/a, quien deberá detentar y exhibir el respectivo poder de representación.

La solicitud de mediación deberá ingresar directamente ante la Oficina de Gestión Documental de la Inspección del Trabajo, Centro de Conciliación y Mediación Laboral o Dirección Regional del Trabajo competente, sea de manera presencial o remota.

La presentación o solicitud y sus antecedentes deberán ser incorporados a la plataforma de gestión documental (GESDOC) y ser derivados a la Unidad de Relaciones Laborales, Coordinación de Relaciones Laborales o Unidad o Encargado/a de Mediación según corresponda, el mismo día de su recepción; en la Unidad el ingreso deberá ser asignado el mismo día de su recepción, a funcionario/a responsable.

Cabe hacer presente que la solicitud de mediación podrá ingresar además a través del trámite digital dispuesto a las partes en el sitio web de la Dirección del Trabajo, Portal MI

 <p><b>Dirección del Trabajo</b> Gobierno de Chile</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b></p>	<p><b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b></p>
---	---	--

DT1, caso en el cual el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales de la región será el/la encargado/a de revisar los ingresos y efectuar las acciones tendientes a la asignación de mediador/a actuante.

La solicitud de mediación deberá contener:

- a) Individualización con nombre o razón social y RUT, según el caso, del o la(s) parte(s) solicitante(s), con indicación de fono y correo electrónico de contacto, este último deberá ser consistente con aquel domicilio electrónico registrado para efectos de las notificaciones, citaciones o comunicaciones, en el Portal MI DT del sitio web [www.direcciondeltrabajo.cl](http://www.direcciondeltrabajo.cl).
- b) Individualización del domicilio físico informado por el/la/los/as interesado/a(os/as) para efecto de llevar a cabo la instancia de mediación, el cual fijará la competencia del centro responsable del procedimiento.
- c) Situación o conflicto laboral que se solicita sea abordado en la instancia de mediación general, con la descripción y antecedentes necesarios que den cuenta del contexto y temáticas involucradas, debiendo además consignar las propuestas que el/la/los/as interesado/a(s) estiman pueden ser trabajadas entre las partes.

Todo lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad que el Servicio ofrezca mediación a las partes, siendo por éstas aceptada. La intervención de oficio podrá ser ofrecida:

- a) En todos aquellos casos que se tome conocimiento de un conflicto de índole laboral que resulta admisible para ser tratado por esta vía, según los criterios que en adelante se indican.
- b) En aquellos casos de hechos denunciados por vulneración a derechos fundamentales, declarados inadmisibles o no constatados en la respectiva investigación, a cuyo respecto el/la Coordinador/a Jurídico/a determine la procedencia de derivar los antecedentes a una instancia de mediación general que promueva un acercamiento entre las partes, para abordar en conjunto el eventual conflicto. Lo anterior, sin perjuicio de la opinión del Coordinador/a de Relaciones Laborales en cuanto a la evaluación de los criterios de derivación que se aplicaren en general o, en caso particular.
- c) En aquellos casos que la derivación se produzca posterior a un proceso de fiscalización, en los términos señalados precedentemente.

Respecto de toda solicitud de mediación, independiente su vía de ingreso - presencial, derivación o remoto (ITEL) - deberá verificarse la concurrencia de los elementos antes señalados, debiendo conferir respuesta al usuario, en el mismo aplicativo digital.

En ambos casos, sea a petición de parte o de oficio, para llevar adelante el proceso de mediación general, será necesario contar con la aceptación expresa de las partes involucradas en el conflicto detectado.

#### **Centro responsable:**

El centro responsable de la ejecución del proceso de mediación será el Centro de Conciliación y Mediación Laboral o, la Dirección Regional del Trabajo de la jurisdicción en que se encuentre ubicado el domicilio señalado por el/la solicitante o, en su defecto, en el lugar en que se desarrolle el conflicto.

Existiendo duda o controversia respecto a la competencia entre diferentes Direcciones Regionales del Trabajo, se deberá efectuar consulta a la Unidad de Diálogo y Asistencia Técnica dependiente del Departamento de Relaciones Laborales, quien definirá de acuerdo a criterios tales como domicilio de partes o faenas involucradas, domicilio en que se encuentra radicado el conflicto; número de procesos y dotación involucrada, entre otros que deberán ser debidamente informados.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

El/la funcionario/a responsable del procedimiento de mediación laboral, será el/la mediador/a asignado/a para tales efectos por la Jefatura CCM, Director/a Regional o Coordinador/a de Relaciones Laborales según le haya sido encomendado.

Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del Departamento de Relaciones Laborales de radicar dicha responsabilidad en otro u otra funcionario/a por razones de gestión y/o eficiencia de recursos, por vía ejemplar, en los casos que, por razones de carga de trabajo y/o ausencias, no se encuentre disponible mediador/a de la región. Para estos efectos se entiende que, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales conforma parte de la dotación de mediadores/as de la región, debiendo asumir procesos de mediación para cubrir los requerimientos que se efectúen, con la debida diligencia.

No obstante si, aun asumiendo carga el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales, se requiere dotación mediadora para cubrir solicitudes simultáneas, será el/la Coordinador de Relaciones Laborales quien, previo análisis de disponibilidad interna efectuado con el Director/a Regional del Trabajo competente, deberá informar con la debida antelación al Departamento de Relaciones Laborales a través de la Unidad de Dialogo Social y Asistencia Técnica, la necesidad de recurso mediador, acompañando toda la información y antecedentes necesarios para la realización de la(s) instancia(s).

Recepcionada la solicitud, la Jefatura de Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica deberá efectuar las gestiones internas con las Jefaturas que procedan, para dar respuesta al día siguiente hábil desde la recepción del requerimiento.

### Procedimiento:

El procedimiento apunta a efectuar las gestiones ante el ingreso de la solicitud de mediación, considerando la recepción, registro, activación y ejecución del proceso de mediación solicitado.

Las audiencias de mediación se deberán realizar en las fechas y horarios fijados inicialmente, los cuales deben ajustarse a lo siguientes parámetros:

- Una reunión (audiencia de mediación) no debiera superar 2 horas contadas desde su inicio a término.
- Un proceso de mediación general no puede superar un plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de designación de mediador/a.

Lo anterior no obsta a que, por razones fundadas en las características del conflicto, sea posible extender horarios o días de ejecución del proceso de mediación, conforme decisión del/la mediador/a actuante, quien deberá para los efectos, tener presente el resguardo del principio de eficiencia y eficacia de los recursos del Estado.

### Ingreso, recepción y asignación:

En los casos de ingreso remoto de la solicitud de mediación, vía trámite web del Portal Mi DT, el requerimiento será visualizado por el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales de la región, en el módulo correspondiente de la plataforma (SIRELA).

Será responsabilidad del/la Coordinador/a de Relaciones Laborales, verificar diariamente el ingreso y efectuar asignación de las mediaciones generales que se soliciten en la región a través del trámite web, debiendo en primera instancia evaluar que la solicitud efectuada cumpla con los requisitos formales para someterse a este procedimiento.

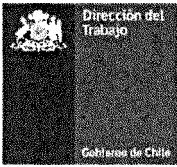
En los restantes casos de ingreso, efectuados remota o presencialmente a través de Oficina de Gestión Documental del Servicio o bien, derivados de otras instancias o procedimientos institucionales - por vía ejemplar, denuncias por vulneración a derechos fundamentales,

DN DEL I'

♦ Departamento de Relaciones Laborales

\* JEFE \*

SANTIAGO

 <b>Dirección del Trabajo</b> <b>Gobierno de Chile</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b>
---	--	--

audiencias lobby, entre otras - , la solicitud de mediación o formulario y sus antecedentes, deberán ser incorporados a la plataforma de gestión documental (GESDOC) y derivados al funcionario/a responsable de su gestión.

En caso de que la solicitud corresponde sea tramitada en otra jurisdicción o centro, deberá remitir el expediente digital (GESDOC) con la solicitud de mediación general, al respectivo/a Coordinador/a de Relaciones Laborales, con copia al Director/a Regional del Trabajo que corresponda.

Repcionada la solicitud en el centro competente, dentro de un plazo no superior al segundo día hábil desde su recepción, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación, será responsable de verificar que el requerimiento o la derivación efectuada, corresponde sea tratada en mediación laboral de carácter general, debiendo, en caso de ser necesario, tomar contacto con el requirente a efectos de aclarar, complementar y/o validar la información contenida en la solicitud, lo que podrá efectuarse por los medios más expeditos.

Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 19.880 respecto de aquella solicitud de mediación que no aporte los datos y/o la información necesaria para su gestión, pudiendo enviar oficio ordinario al solicitante, requiriendo que, dentro de plazo no superior a 5 días hábiles, subsane o complemente aquellos puntos omitidos o dudosos, bajo apercibimiento que, de no dar cumplimiento, se tendrá al interesado por desistido de su solicitud.

#### **Admisibilidad o tratamiento:**

##### **a) Admisibilidad solicitud:**

Corresponde a la etapa del procedimiento de mediación, consistente en que, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación en un plazo no superior al segundo día hábil desde que recibe la solicitud o requerimiento de mediación general, debe verificar la admisibilidad de la solicitud, considerando los siguientes elementos y/o criterios:

- 1) La solicitud de mediación debe ser efectuada por alguna de las partes habilitadas o por ambas de conjunto, debiendo ser suscrita por quienes las representan.
- 2) La solicitud de mediación debe aludir a un conflicto de índole laboral, sea individual o colectivo, debiendo describir el contexto en el que se desarrolla y las posibles vías de solución que adviertan, para someter al marco de la mediación.
- 3) La solicitud de mediación debe aludir a materias vinculadas a una relación laboral vigente.
- 4) La solicitud de mediación debe aludir a un conflicto que no se encuentre sometido a conocimiento judicial o administrativo, ante otro organismo competente ej. Contraloría General de la República, Superintendencia de Seguridad Social.
- 5) La solicitud de mediación no debe aludir a materias sometidas a conocimiento del mismo Servicio, por vía de otras instancias o procedimientos, por vía ejemplar: solicitud de pronunciamiento jurídico o denuncia, sea ordinaria o de carácter investigativo; o bien, que deban ser resueltas en procedimiento especial ej. Servicios Mínimos, Reclamación de legalidad.
- 6) La solicitud de mediación no debe aludir a materias susceptibles de ser fiscalizadas y sancionadas en su incumplimiento.
- 7) La solicitud de mediación no debe incluir materias asociadas a procesos de mediación especial, esto es, vinculados a negociación colectiva o vulneración a derechos fundamentales o leyes especiales, que se encuentren en curso o resulten procedentes.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Conforme análisis anterior y, según resultado, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales deberá:

- i. En aquellos casos que la solicitud de mediación no se encuentre debidamente suscrita, se solicitará al peticionario su ratificación.
- ii. En aquellos casos que la solicitud resulte inadmisible por no corresponder el peticionario a parte habilitada; tratarse de conflictos de índole diversa a las materias laborales asociadas a relación laboral vigente; o por estar el conflicto sometido a conocimiento judicial o administrativo previo, se informará al interesado de la circunstancia mediante oficio ordinario con el debido fundamento.
- iii. En aquellos casos que la solicitud de mediación resulte inadmisible, por ser materia de fiscalización ordinaria o procedimiento especial, se informará a el/la interesado/a de la referida circunstancia, reconduciendo y/u orientando al usuario respecto a los canales y procedimientos que correspondan.

En los restantes casos la solicitud que cumpla los requisitos deberá entenderse admisible, debiendo realizar las gestiones para la asignación de mediador/a y citación a las partes.

Tratándose de la solicitud formulada por un grupo o colectivo de trabajadores/as no sindicalizados, según el número de trabajadores de que se trate, se deberá instar a las partes a escoger representante(s) o la elección de los involucrados en el conflicto, de una comisión integrada por al menos 3 incumbentes para representen al colectivo en el proceso de mediación.

### b) Asignación solicitud:

Corresponde a la etapa del procedimiento de mediación general consistente en las gestiones para asignar la solicitud de mediación admisible, a un funcionario/a de la Dirección del Trabajo que actuará como mediador/a responsable del proceso, conforme a las instrucciones vigentes.

En aquellos casos que la solicitud de mediación general resulte admisible, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o la Jefatura de CCM deberá:

- Designar mediador/a responsable.
- Fijar día, hora y lugar de realización de audiencia de mediación.
- Instruir el envío de invitación a las partes.

La responsabilidad en la asignación de mediador/a y el control del agendamiento de las audiencias de mediación, corresponderá a él/la Coordinador/a de Relaciones Laborales, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a la Jefatura de CCM según la región.

Lo señalado, sin perjuicio de la mejor organización y/o asignación de responsabilidades que el/la Director/a Regional disponga para el cumplimiento de las funciones y tareas señaladas, organización que, en cualquier caso, debe garantizar la atención de las solicitudes de mediación con eficiencia y eficacia, considerando las responsabilidades encomendadas a los intervenientes en la gestión del procedimiento.

### c) Citación a las partes:

Corresponde a la etapa administrativa del procedimiento de mediación general, destinada a formalizar la convocatoria o invitación a las partes a someter el conflicto y búsqueda de solución, a un proceso de mediación.

La citación constituye una diligencia esencial dentro del proceso, cuyo objetivo es convocar e informar a las partes acerca del objetivo y desarrollo del proceso de mediación, instándolas a participar en ella. Para tales efectos, es especialmente importante y delicado

J.JDepartamento  
de Relaciones  
Laborales  
\* JEFE \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

el tenor y modo en que se efectúa la convocatoria, dado que se trata de la primera presentación de la mediación y el/la mediador/a hacia las partes.

La convocatoria para participar de un proceso de mediación general implica cursar invitaciones a las partes en aquellos casos que la mediación se promueva de oficio, o bien, cursar invitación a la contraparte en los casos de una mediación general solicitada.

Formalmente, las citaciones han de ser gestionadas por el/la mediador/a asignado/a y suscritas por él/la Directora/a Regional del Trabajo o Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación según corresponda, pues es la autoridad laboral quien convoca a las partes a que conozcan y participen del procedimiento de mediación, en tanto medio para la búsqueda de solución al conflicto que les afecta.

La citación se dirige de manera personal a cada parte, debiendo el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales adoptar las medidas correspondientes para su ejecución, la que deberá contener:

- Individualización de la parte a quien se dirige;
- Individualización de las partes involucradas;
- Origen de la convocatoria;
- Dia, hora de realización de primera audiencia o reunión;
- Lugar de realización de primera audiencia o reunión;
- Referencia general o enunciado que dé cuenta de la(s) materia(s) a tratar;
- Referencia general al contexto de la mediación y sus objetivos;
- Solicitud de confirmación de aceptación o rechazo de la citación y plazo de respuesta, la cual debe enviarse a la casilla de correo del/la mediador/a actuante, con una antelación mínima de tres días a la fecha de la primera audiencia.

El lugar de realización de la(s) audiencias, dice relación con la modalidad de ejecución del proceso, el cual se deberá efectuar preferentemente de manera presencial, sin perjuicio de aquellos casos que, a solicitud de la parte trabajadora, por situaciones asociadas a recursos internos y/o mejor estrategia de abordaje del conflicto, sobre base fundada, se defina por la autoridad competente - Director/a Regional del Trabajo o Jefatura CCM - la ejecución de audiencia por vía remota a través de plataforma TEAMS, cuestión que deberá ser informada a las partes en la convocatoria.

Las citaciones deberán notificarse a los involucrados conforme a lo establecido en el artículo 508CT.

Lo anterior, sin perjuicio de aquellos casos en que la mediación general sea solicitada de común acuerdo por las partes, evento en que se podrá enviar citación de manera conjunta, notificándose simultáneamente a los incumbentes.

La generación y envío de la primera convocatoria será responsabilidad de él/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura CCM, según corresponda.

Teniendo presente que la mediación general es un proceso voluntario, el resultado de la invitación notificada, puede ser:

- a) Aceptación de ambas partes de participar de la mediación, con lo que se continúa con la etapa siguiente en el procedimiento.
- b) Rechazo de una de las partes, informado con antelación a la ejecución de la audiencia, en este caso se da por terminado el proceso debiendo el/la mediador/a asignado, redactar oficio ordinario que dé cuenta del cierre del procedimiento administrativo, el cual deberá ser suscrito por la autoridad laboral competente y notificado a las partes, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 508CT.
- c) Rechazo de ambas partes, en los casos que la mediación ha sido promovida de

DfL J- ficio, se da por terminada la actuación del Servicio, debiendo el/la mediador/a asignado,

Ji Departamento (.)  
cy: de Relaciones E.  
O\* Laborales O  
\\ JEFE \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

redactar oficio ordinario que dé cuenta del cierre del procedimiento administrativo, el cual deberá ser suscrito por la autoridad laboral competente y notificado a las partes, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 508CT.

El señalamiento de un plazo de confirmación o rechazo a la instancia, en la citación que se efectúe, tiene por única finalidad una mejor gestión del agendamiento de audiencias y recursos asociados a la mediación laboral, en consecuencia, la ausencia de respuesta o una respuesta fuera del plazo no produce efectos en el proceso sino hasta el día y hora informados para la realización de la primera audiencia, oportunidad en la cual se verificará la asistencia, inasistencia y/o manifestación de voluntad de las partes cuyo resultado, en tal caso, deberá quedar plasmado en el acta respectiva, levantada por el/la mediadora actuante.

Por su parte, el rechazo de una o de ambas partes, no inhibe la posibilidad de ofrecer o solicitar a posterior una nueva instancia de mediación, respecto a los mismos hechos o conflicto suscitado.

### d) Preparación.

Corresponde a la etapa del procedimiento de mediación general, en la cual el/la mediador/a designado/a, de manera previa a la realización de la primera audiencia de mediación con ambas partes, revisa la solicitud y/o los antecedentes y define, según calendario, la estrategia y técnicas para abordar el proceso, pudiendo determinar la ejecución de reuniones de preparación con las partes, de manera separada.

Esta fase del procedimiento confiere al mediador el deber y facultad de tomar conocimiento de los antecedentes relativos al entorno del conflicto, de las partes afectadas y del conflicto mismo de modo tal de determinar la estrategia y acciones necesarias para el mejor éxito de la instancia, a partir de lo cual el/la mediador/a deberá:

- Consultar la información disponible en medios generales, tales como prensa, sitios web de los intervinientes, información a disposición provista por otros sitios públicos o privados; y aquella que conste en las plataformas propias de la Dirección del Trabajo (DT PLUS, SIRELA, etc.), sin perjuicio de la relevancia y necesidad de requerir y considerar la información que aporten las propias partes, siendo éstas la fuente principal de información para el/la mediador/a.
- Consultar, tener a la vista y preparar toda aquella información relativa a la normativa aplicable al conflicto, esto es, normativa, dictámenes, ordinarios, instrucciones vigentes, etc., pudiendo requerir a través de su jefatura directa, apoyo en aquellas materias de índole técnica y/o de mayor especificidad, debiendo dicha jefatura efectuar las acciones que sean pertinentes para tales efectos.

Lo anterior, considerando que es imperativo para el/la mediador/a, constatar que los acuerdos alcanzados en la instancia de mediación se apeguen a la legislación vigente y al principio protector que rige el Derecho del Trabajo.

- Procurar que el lugar en que se realizará(n) la(s) audiencia(s) con las partes, cumpla los requisitos que, en adelante se mencionan, considerando el contexto y características de las partes y los recursos disponibles, a saber:
  - ✓ De fácil acceso.
  - ✓ Con privacidad y aislación de ruidos.
  - ✓ De espacio físico adecuado.
  - ✓ Cómodo.
  - ✓ Disponibilidad de una sala anexa.
  - ✓ Mobiliario suficiente y adecuado.

b) DEL )'

0º Departamento de Relaciones Exteriores

O Laborales O  
\* JEFE \*

SANTIAGO

 <b>Dirección del Trabajo</b> <i>Gobierno de Chile</i>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b>
---	--	--

✓ Mesa con sillas suficientes para todos/as.

**e) Facultades del/la mediador/a:**

Conforme lo dispone la normativa, en esta mediación la función de el/la mediador/a será la de coordinar y encauzar los intereses y necesidades de las partes, para cuyos efectos puede citar a las partes, en forma conjunta o separada, cuantas veces estime necesario, con el objeto de acercar posiciones y facilitar el establecimiento de bases de acuerdo para la suscripción del contrato colectivo.

**f) Comparecencia y desarrollo audiencia(s).**

Corresponde a la etapa en la cual el/la mediador/a designado/a lleva efecto y dirige la ejecución de la o las audiencias en que se desarrolla el procedimiento de mediación general.

Considerando que el procedimiento tiene por objetivo encausar el conflicto entre las partes, de modo tal de ayudarlas a alcanzar bases que, finalmente, desemboquen un acuerdo, el/la mediador/a debe proceder de manera ejecutiva, maximizando el uso del tiempo y centrándose en los aspectos críticos del conflicto, identificando los nudos o aspectos centrales de las diferencias.

El inicio del proceso de mediación se realizará, preferentemente, a través de una primera reunión de conjunto con ambas partes, a efectos de informar el marco en que se desarrolla la instancia, sus objetivos, los roles de cada cual y toda información relevante para el desarrollo del proceso de mediación. Sin perjuicio, podrá iniciar la mediación con audiencia separada por cada una de las partes, dependiendo de los antecedentes disponibles y el contexto de la mediación, situación que es evaluada y definida por el/la mediador/a actuante.

Asimismo, nada obsta a la posibilidad de el/la mediador/a designado/a, de entrevistarse con las partes por separado para un mejor tratamiento del caso, conforme la coordinación que se efectúe en la instancia.

En la etapa de apertura del proceso de mediación, el/la mediador/a deberá realizar la presentación y el discurso inicial, informando a las partes que la mediación se encuentra inserta en el contexto de las funciones de la Institución, como son la fiscalización y la asistencia técnica a usuarios, la conciliación, entre otros servicios, explicando en qué consiste el procedimiento, sus efectos, las cualidades esenciales de la mediación (autocomposición, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, etc.) y sus propias funciones como facilitador y conductor del proceso, comunicando que la mediación tendrá éxito en la medida en que se logre una participación voluntaria, cooperativa y de buena fe por ambas partes.

A la primera audiencia y aquellas que se realicen en el curso del proceso, deben asistir las partes por si o debidamente representadas, atendido lo dispuesto en el artículo 29 del DFL 2 de 1967, pudiendo para los efectos, otorgar poder simple a quien o quienes estimen pertinente en el cual deberá quedar expresamente señalado que la facultad de transigir que detenta el/la representante.

El/la mediador/a actuante, deberá dejar constancia en el acta respectiva, respecto a la incomparcencia o comparecencia de las partes; en este último caso solicitará, revisará y consignará en acta los poderes exhibidos y a quienes les fueron otorgados.

<p>oÑ DEL :-</p> <p>t.t. g. Departamento &lt;P: de Relaciones J:&gt; Laborales</p> <p>* JEFE *</p> <p>SANTIAGO</p>		<p>48</p>
--	--	-----------



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

En caso de que una o ambas partes comparezcan a través de representante, sin estar premundidos de los poderes necesarios, el/la mediador/a deberá suspender la sesión fijando nuevo día y hora a fin de que la o las partes comparezcan debidamente representadas.

Lo anterior implica que, antes de iniciar la audiencia el/la funcionario/a a cargo de la misma deberá verificar si la o las personas que concurren en representación de la parte empleadora y/o trabajadora, lo hacen mediante un escrito donde conste que se encuentran premundidas de amplias facultades, incluida la facultad de transigir; si así no fuere, se deberá fijar una nueva audiencia citando en ese acto a las partes al más breve plazo, debiendo levantar acta al efecto que conste la identificación de los asistentes que concurrieron sin poder e indicando que, a la próxima reunión fijada, los representantes de las partes que asistan, deberán concurrir con poder suficiente.

En la instancia de apertura y durante todo el proceso, el/la mediador/a deberá:

- Identificar el conflicto y establecer la/las materias en controversia entre las partes.
- Conducir activamente hacia la búsqueda de soluciones, facilitando a las partes involucradas la generación y establecimiento de soluciones.
- Actuar como tercero imparcial, velando que los acuerdos respeten las normas laborales y el cumplimiento del principio protector que rigen en el Derecho del Trabajo.

Estos tres elementos deben estar siempre presente en la labor del/la mediador/a, no olvidando volver a ellos para avanzar en el proceso.

Considerando las características del conflicto y los plazos establecidos para el desarrollo de la mediación, en la primera audiencia el/la mediador/a actuante podrá coordinar y definir con las partes un calendario de reuniones.

Se pueden ejecutar tantas reuniones como sean necesarias para llegar a acuerdo, considerando las características del conflicto y resguardando el principio de la buena fe y de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos del Estado. Será responsabilidad del/la mediador/a actuante informar a su jefatura en caso de detectar elementos que constituyan posibles dilaciones innecesarias o infundadas a efectos de adoptar las medidas pertinentes,

### **g) Acta de audiencia de mediación.**

De cada reunión efectuada, el/la mediador/a levantará acta, señalando en el encabezado de ésta si se trata de la primera, segunda, etc. y acta final, cuando se trate de la reunión que dé por concluido el proceso y suscrito el instrumento colectivo. En el acta se debe consignar toda aquella información que sustente el proceso, las principales acciones ejecutadas, los puntos tratados conjuntamente y los acuerdos suscritos, debiendo en su parte conclusiva, consignar el mérito ejecutivo de éstos.

Las actas deberán ser completas, coherentes, precisas y claras, señalando lo siguiente:

- a) Día, lugar o modalidad de reunión y hora en que se inicia y finaliza la sesión de mediación
- b) Indicación si refiere a audiencia única o parcial.
- c) Individualización de los comparecientes, las partes intervenientes y poderes de éstas
- d) Individualización de el/la mediador/a actuante.
- e) Resumen con los puntos a abordar y el objetivo de la mediación, tratándose del acta de la primera reunión que se realice en el procedimiento.
- f) Acuerdos alcanzados (totales o parciales), tratándose del acta de reunión final que se realice en el procedimiento.
- g) En caso de acuerdo, la forma, lugar y fecha de seguimiento, con indicación de los respectivos medios de verificación del cumplimiento.

O DE I'

-9-

Departamento de Relaciones Laborales  
JEFE \*  
SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

- h) Materias o puntos respecto de las cuales no se alcanza acuerdo
- i) Conclusión y cierre de la mediación; en el caso de sesiones parciales, indicación del futuro desarrollo del proceso, con la citación a próxima audiencia, la cual se entenderá notificada en el acto.

El acta deberá ser suscrita por todos los intervenientes; si alguna de las partes se negare a suscribir el acta, el/la mediador/a - en su calidad de ministro de fe actuante - consignará tal circunstancia.

### **h) Término**

Corresponde a la etapa del procedimiento de mediación general, en que finaliza la instancia de diálogo dispuesta a las partes, agotando la intervención y actuaciones de el/la mediador/a designado/a.

El término del proceso de mediación general se producirá por las siguientes razones:

- 1) Acuerdo:** El proceso de mediación finaliza en un acuerdo entre las partes, generado de manera autónoma y voluntaria con ayuda de el/la mediador/a, siendo las partes interesadas quienes han determinado la forma en la cual se soluciona la controversia o el conflicto laboral que las convoca.

El acuerdo al que arriben las partes podrá ser total o parcial dependiendo si se estima satisfecho el conflicto en todo o parte de los puntos en controversia.

- Total: Involucra el acuerdo entre las partes respecto de todos los puntos en controversia, caso en el cual deberá dejarse expresamente establecido el carácter integral de la solución en el acta de cierre del procedimiento.
- Parcial: Involucra algunos puntos en controversia, debiendo dejarse establecido el carácter parcial de la solución y la definición del término del proceso de mediación en esos términos, en el acta de cierre levantada al efecto.

- 2) Sin acuerdo:** El proceso de mediación finaliza sin acuerdo entre las partes, respecto de la totalidad de los puntos en controversia, cuestión que debe quedar consignado en el acta de cierre del procedimiento, debiendo quedar establecida la definición del término del proceso de mediación sin acuerdo.

- 3) Desistimiento:** El proceso de mediación finaliza por decisión expresa y voluntaria de la o las partes que promueven o solicitan la instancia, en forma independiente o de común acuerdo, según sea el caso, de no permanecer en el proceso de mediación iniciado, cuestión de la cual deberá quedar constancia en el acta de cierre del procedimiento o ser informada mediante oficio ordinario dirigido a los interesados en caso que el desistimiento se haya promovido fuera de la o las sesiones de mediación programadas.

- 4) Abandono:** El proceso de mediación finaliza por la no concurrencia de la parte solicitante o de ambas, a dos reuniones consecutivas, sin justificación, habiéndose calendarizado y notificado previamente las fechas de realización, de la cual deberá quedar constancia en el acta de cierre del procedimiento y ser informada mediante oficio ordinario dirigido a los interesados.

- 5) Decisión del Servicio:** El proceso de mediación finaliza por decisión de la autoridad competente; en este caso, previa solicitud del/la mediador/a actuante, corresponderá a el/la Director/a Regional del Trabajo por medio de el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de CCM evaluar y definir el término al proceso de mediación en caso de estimar que su utilización no responde a los objetivos para los cuales fue planteada la instancia.

O~~DEL I~~

t2, Departamento I.P.  
O de Relaciones Laborales  
\* JEFE \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Para este efecto, pueden considerarse como criterios orientadores de la decisión de término del proceso, la manifestación expresa de la parte no solicitante de la mediación de retirarse la instancia; ocurrencia de actos de agresión al/la mediador/a; indicios de instrumentalización del proceso como medida dilatoria, por cualquiera de las partes; y/u otras situaciones que revistan mérito y/o gravedad suficiente para estimar procedente la aplicación de esta medida.

El/la mediador/a debe ingresar la información necesaria asociada al procedimiento y adjuntar el acta final al sistema informático (SIRELA).

### i) **Seguimiento.**

Corresponde a la etapa del procedimiento de mediación general que ha finalizado con acuerdo, sea total o parcial, cuyo objetivo es verificar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados en la instancia de mediación.

El seguimiento deberá ser efectuado por el/la mediador/a actuante; este podrá efectuarse mediante reunión en dependencias del Servicio, en la empresa o, por aplicación del principio de economía procesal, realizarse en modalidad remota; en la instancia, se requerirá la entrega de los medios de verificación que se hayan establecido en la respectiva acta de cierre del proceso de mediación, reforzando el cumplimiento de la normativa laboral.

El resultado del seguimiento deberá constar en un acta, que deberá adjuntarse al proceso registrado en el sistema informático (SIRELA).

El seguimiento no afecta el proceso de mediación que le antecede el cual se encuentra finalizado y tampoco se trata de una nueva instancia de mediación. Si las partes o una de ellas no cumplió el acuerdo o estima que este no se encuentra debidamente cumplido, se deberá orientar en virtud de las posibles acciones administrativas o judiciales posibles de proseguir por el/la interesado/a.

### **Resultado e información:**

El resultado de la instancia de mediación dependerá del tipo de término que produzca la finalización del proceso, el cual deberá ser informado a las partes en la reunión final de cierre y se entenderá notificado a partir de la suscripción del acta final que se levante al efecto o, en el oficio ordinario que se emita al efecto.

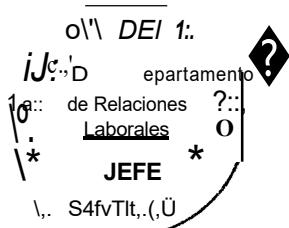
### **Registros:**

El proceso de mediación general deberá quedar consignado en la plataforma informática destinada al efecto (SIRELA), desde su activación, desarrollo, término y seguimiento, conforme los datos y/o documentos que en su caso se exijan.

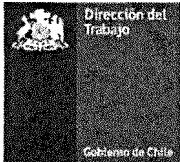
E/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de CCM en su caso, deberá registrar la solicitud de mediación general en el módulo "Mediación" habilitado en el sistema informático (SIRELA).

E/la medidor/a designado, ingresará al sistema (SIRELA) la información necesaria asociada las sesiones que se efectúen, adjuntando el acta final y aquella que dé cuenta del seguimiento en su caso.

Lo anterior, sin perjuicio que todo/as los intervenientes en la gestión de solicitud de mediación, deberán verificar que toda la documentación asociada a la gestión del procedimiento se adjunte al expediente digital (GESDOC) generado al ingreso de la solicitud de mediación.



10 DEI 1:  
Jefe Departamento de Relaciones Laborales \*  
JEFE \*  
S4fvTlt.,(,Ü

 <p><b>Dirección del Trabajo</b> Gobierno de Chile</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b></p>	<p><b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b></p>
---	---	--

## **MEDIACIONES ESPECIALES EN NEGOCIACIÓN COLECTIVA.**

---

### **CONTEXTO**

La Dirección del Trabajo ha estado históricamente vinculada a la negociación colectiva, y su labor se ha visto reconocida y validada por los actores del mundo del trabajo.

Antes de existir una norma legal que lo amparase explícitamente, las diversas Inspecciones del Trabajo ofrecían sus buenos oficios para acercar a las partes y buscar soluciones a los conflictos laborales reglados o no.

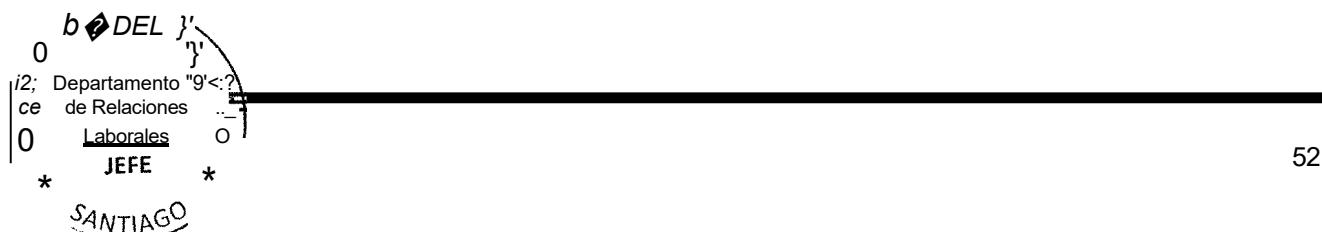
El legislador, paulatinamente fue ampliando el ámbito de competencias y creando instancias y procedimientos que permiten una participación más activa de la Institución en este ámbito, siempre garantizando la autonomía de estas y en especial, buscando garantizar el ejercicio a la negociación colectiva, la huelga y la libertad sindical.

En tal sentido, la actuación de los/as mediadores/as y de todos los/as funcionarios/as de la Dirección del Trabajo debe adecuarse al irrestricto cumplimiento de estos derechos, promoviendo, en lo que corresponde su legítimo ejercicio.

Los procedimientos de mediación en la negociación colectiva son de carácter especial, con características, plazos y términos diversos, que producen efectos jurídicos específicos que deben tenerse en cuenta, en la urgencia de la asignación, tramitación y resolución, pues su observancia contribuye a que se cumpla el mandato legal que creó estas instancias, así como implican el ejercicio efectivo de los derechos ya enunciados.

En tal sentido, las jefaturas responsables de la gestión de estas mediaciones han de procurar una claridad absoluta en su tramitación en tiempo y forma, colaborar con los medios físicos y materiales para su realización y coordinar los apoyos necesarios, para lo cual el Departamento de Relaciones Laborales, a través de su Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica deberá realizar un permanente monitoreo respecto de cada una de las fases que involucran estas actuaciones.

Una especial obligación de las Coordinaciones de Relaciones Laborales es la de mantener un monitoreo de cada proceso de negociación colectiva para favorecer una activación oportuna de las instancias de mediación.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### **PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN VOLUNTARIA EN NEGOCIACIÓN COLECTIVA REGLADA.**

#### **Fuente normativa y doctrina:**

Artículo 344 Código del Trabajo.  
Artículo 378 Código del Trabajo.

#### **Concepto y aspectos jurídicos:**

Refiere al sistema de resolución de conflictos en que la Dirección del Trabajo actúa como un tercero imparcial, sin poder decisorio, que se activa a solicitud de las partes de común acuerdo o, de oficio por la Inspección del Trabajo, cuyo objetivo es otorgar una instancia de diálogo a empleador/a y organización sindical en proceso de negociación colectiva reglada, facilitando la búsqueda de una solución para que éstas logren un acuerdo, suscribiendo contrato colectivo respetando las normas laborares y velando por el cumplimiento del principio protector que rige el Derecho del Trabajo.

Activada la instancia, el proceso de mediación voluntaria tendrá un plazo máximo de 10 días corridos contados desde la notificación a las partes de la designación de el/la mediador/a designado y su ejecución no produce la suspensión del proceso de negociación colectiva reglada en curso.

#### **Usuario y trámite:**

Las partes en el procedimiento de mediación voluntaria están constituidas por el/la empleador/a y la organización sindical en proceso de negociación colectiva reglada, quienes, por disposición de los artículos 330 y 335CT, actúan representadas por la comisión negociadora sindical y comisión negociadora de la empresa.

La representación del sindicato en la mediación voluntaria corresponderá a la comisión negociadora sindical integrada por el directorio sindical respectivo o, los directores que hayan sido designados en el proyecto de contrato colectivo para el caso de las negociaciones iniciadas por más de un sindicato. Respecto a la comisión negociadora de la empresa, ésta deberá estar compuesta por un máximo de tres apoderados que formen parte de la empresa, entendiéndose también como tales a los miembros de su respectivo directorio y a los socios con facultad de administración.

Ambas comisiones, para efectos de la instancia de mediación, podrán designar a sus respectivos asesores los cuales no podrán exceder de tres respecto de cada comisión, sin perjuicio que los asesores solo tienen derecho a voz, siendo los miembros de las respectivas comisiones negociadoras quienes pueden suscribir los respectivos acuerdos.

La mediación voluntaria podrá ser solicitada de común acuerdo de las partes, una vez vencido el plazo de respuesta al proyecto de contrato colectivo y durante todo el proceso de negociación colectiva reglada antes de su término, a excepción del período comprendido entre la votación de la huelga y previo a su inicio de la huelga, en el cual resulta aplicable la instancia de mediación obligatoria contemplada en el artículo 351CT.

Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad que el Servicio ofrezca la instancia de mediación voluntaria a las partes en negociación, siendo aceptada por éstas.

La solicitud de mediación podrá ser efectuada por la(s) parte(s), vía remota o presencial, según a continuación se indica:

- Ingreso remoto: Se producirá mediante el ingreso de solicitud escrita, digitalizada y suscrita por la mayoría absoluta de ambas comisiones negociadoras, dirigida a la casilla oficial de Oficina de Gestión Documental de la respectiva Inspección del

DEL

a

53

 <p><b>Dirección del Trabajo</b> Gobierno de Chile</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b></p>	<p><b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b></p>
---	---	--

Trabajo competente, esto es, en aquella en que se registra el proceso de negociación colectiva en curso.

- Ingreso presencial: Se producirá en los siguientes casos:
  - a) Mediante ingreso de formulario de solicitud de mediación voluntaria habilitado por el Servicio, el que deberá encontrarse a disposición en los Centros de Conciliación y Mediación Laboral, las Inspecciones y Direcciones Regionales del Trabajo del país, el cual deberá ser completado y suscrito por el/la solicitante e ingresado por Oficina de Gestión Documental de la Inspección del Trabajo competente.
  - b) Mediante ingreso de solicitud escrita, ingresada ante la Oficina de Gestión Documental de la Inspección del Trabajo competente.

En todos los casos, la solicitud deberá contener la individualización con nombre o razón social y RUT o RSU, según el caso, del o la(s) parte(s) solicitante(s), e indicación de fono y correo electrónico designado por las respectivas comisiones negociadoras, en el curso de la negociación colectiva.

Al momento del ingreso de la presentación, se deberá hacer entrega a las partes de comprobante con indicación del número de expediente digital (GESDOC) generado y, señalamiento del día y hora en que se efectúa el ingreso de la solicitud, los que deberán ser derivados el mismo día de su recepción, a la Unidad de Relaciones Laborales.

- Ingreso de oficio: Se producirá cuando el Servicio, de oficio cite o convoque a las partes a una mediación voluntaria, conforme los fines y facultades establecidas en el artículo 29 del DFL N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Cabe hacer presente que nada obsta a que la solicitud de mediación voluntaria sea planteada por una de las partes de la negociación, caso en el cual el Servicio deberá promover la instancia y convocar a la contraparte.

En todos los casos, para llevar adelante el proceso de mediación voluntaria será necesario contar con la aceptación expresa de las partes involucradas en el proceso de negociación colectiva en curso.

#### **Centro responsable:**

El centro responsable de la ejecución del proceso de mediación será el Centro de Conciliación y Mediación Laboral o Dirección Regional del Trabajo de la jurisdicción en que se encuentre ubicada la Inspección del Trabajo en que se ha registrado el proceso de negociación colectiva reglada en curso.

El/la funcionario/a responsable del procedimiento de mediación laboral, será el/la mediador/a asignado/a para tales efectos por la Jefatura CCM o Director/a Regional del Trabajo

#### **Procedimiento:**

El procedimiento de mediación voluntaria apunta a gestionar la solicitud ingresada u ofrecimiento aceptado por las partes, ejecutar el proceso de mediación y efectuar registro de la o las audiencias de mediación que se desarrollen, hasta su término.

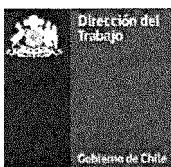
#### **Ingreso, recepción y asignación:**

Una vez efectuado ingreso de la solicitud, la Oficina de Gestión Documental de la Inspección del Trabajo competente derivará aquella y sus antecedentes a la Unidad de Relaciones Laborales el mismo día de su recepción.

La Jefatura o Encargado/a de la citada Unidad, a la recepción del antecedente, deberá registrar la solicitud en la plataforma destinada el efecto (SIRELA) módulo "Negociación Colectiva Reforma", activando el inicio de la mediación voluntaria generando la posibilidad

oN DEj

vv  
ce  
O  
\*  
Departamento de Relaciones laborales  
JEFE  
\*  
SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

de asignar mediador/a debiendo remitir el expediente digital (GESDOC) que contiene la solicitud de mediación a él/la respectivo/a Coordinador/a de Relaciones Laborales, con copia al Director/a Regional del Trabajo que corresponda.

Recepcionada la solicitud en la Coordinación de Relaciones Laborales, sea por derivación desde la Inspección del Trabajo o, por recepción directa en la Dirección Regional del Trabajo, dentro de un plazo no superior al siguiente día hábil desde su recepción, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales será responsable de verificar la admisibilidad de la solicitud y designar mediador/a responsable del procedimiento o, en su defecto, derivar el expediente digital (GESDOC) a la Jefatura de CCM quien deberá efectuar la asignación de mediador/a señalada.

Las tareas descritas en el presente apartado deben ser efectuadas con prioridad y urgencia por los/las intervenientes del proceso, atendido el contexto de un proceso de negociación colectiva vigente con plazos en curso. Asimismo, deberán adoptar las medidas necesarias para el conocimiento y la debida coordinación entre la Inspección y Dirección Regional del Trabajo y, el Centro de Conciliación y Mediación si procediere, debiendo utilizar para tales efectos el correo electrónico y sin perjuicio de los contactos por vía telefónica.

### Admisibilidad o tratamiento:

#### a. Admisibilidad solicitud:

Corresponde a la etapa del procedimiento de mediación, consistente en que, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales, en un plazo no superior al siguiente día hábil desde la recepción de la solicitud de mediación, deberá verificar se cumplen los requisitos para su procedencia, conforme a continuación se indica:

- La solicitud de mediación voluntaria debe ser efectuada de común acuerdo por las aquellas partes involucradas en proceso de negociación colectiva reglada.
- La solicitud de mediación voluntaria debe aludir a las materias que han sido sometidas a la negociación colectiva en curso, pudiendo referir a una controversia específica dentro del marco de la negociación colectiva o sometiendo la solución total de ésta a la instancia de mediación voluntaria.
- La solicitud de mediación voluntaria debe haber sido promovida en oportunidad legal, esto es, en cualquier tiempo a posterior del plazo para que el empleador responda el proyecto de contrato colectivo hasta antes que finalice el proceso de negociación colectiva, excepto en el periodo desde que se encuentra votada la huelga y hasta antes que aquella se haga efectiva.

Conforme análisis anterior y, según resultado, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales deberá:

- En aquellos casos que la solicitud de mediación no se encuentre debidamente suscrita, se solicitará a las partes su ratificación.
- En aquellos casos que la solicitud resulte inadmisible por no corresponder el peticionario a parte habilitada; tratarse de conflictos de índole diversa a las materias asociadas a la negociación colectiva, se informará al interesado de la circunstancia mediante oficio ordinario con el debido fundamento.
- En aquellos casos que la solicitud de mediación resulte inadmisible, por ser materia de fiscalización ordinaria o procedimiento especial, se informará a el/la interesado/a de la referida circunstancia, reconduciendo y/u orientando al usuario respecto a los canales y procedimientos que correspondan.

#### b. Asignación solicitud:

Corresponde a la etapa del procedimiento de mediación voluntaria consistente en las gestiones para asignar la solicitud de mediación admisible a un funcionario/a de la Dirección

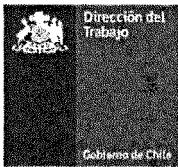
/<...!º /,;p

( /: Departamento ex.: de Relaciones E: \_\_\_\_\_

D/ Laborales O

\* JEFE \*

'I4Nr1r...GO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

del Trabajo que actuará como mediador/a responsable del proceso, conforme a las instrucciones vigentes.

En aquellos casos que la solicitud de mediación voluntaria resulte admisible, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales deberá derivar aquella mediante envío de expediente digital (GESDOC) a la Jefatura del CCM competente a efectos que esta designe:

- Mediador/a responsable.
- Día, hora y lugar de realización de audiencia de mediación.
- Instruya el envío de invitación a las partes.

En aquellos lugares o circunstancias que no proceda la derivación a Centro de Conciliación y Mediación, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales deberá designar y remitir el expediente digital (GESDOC) a mediador/a responsable, con señalamiento de día, hora y lugar de realización de audiencia de mediación.

La responsabilidad en la asignación de mediador/a y el control del agendamiento de las audiencias de mediación, corresponderá a él/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de CCM según corresponda, quien asignará el proceso a mediador/a disponible en la región considerando la urgencia, e ingresará la fecha y hora de la primera citación en el módulo "Mediación Voluntaria" del sistema (SIRELA).

Ante la ausencia de mediador/a, la actuación deberá ser asumida por el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales; si ello no es posible, deberá ser asumida por el/la Jefe/a de Centro, Jefe/a de Oficina o funcionario/a capacitado en mediación de la región, conforme se indica en lo sucesivo de la presente instrucción, ítem "Motivo de abstención".

Lo señalado, sin perjuicio de la mejor organización y/o asignación de responsabilidades que el/la Director/a Regional disponga para el cumplimiento de las funciones y tareas señaladas, organización que, en cualquier caso, debe garantizar la atención de las solicitudes de mediación con eficiencia y eficacia, considerando las responsabilidades encomendadas a los intervenientes en la gestión del procedimiento.

Asignado mediador/a y día y hora de primera audiencia de mediación por parte del/la Coordinador/a o Jefe/a de CCM, éste deberá en la misma instancia informar todos los datos necesarios mediante correo electrónico, dirigido al Inspector/a del Trabajo con copia al Jefe/a o Encargado/a de Unidad de Relaciones Laborales competente, a efectos que se efectúen las citaciones que procedan.

### c. Citación.

Corresponde a la etapa administrativa del procedimiento de mediación voluntaria, destinada a formalizar la convocatoria a las partes del proceso de negociación colectiva en curso, a la instancia de mediación.

La invitación constituye una diligencia esencial dentro del proceso, cuyo objetivo es convocar e informar a las partes acerca del objetivo y desarrollo del proceso de mediación, instándolas a participar activamente en ella. Implica efectuar los registros y cursar la citación a las partes.

Repcionada la información respecto a mediador/a actuante y el día, hora y lugar de celebración de la primera audiencia de mediación voluntaria, la Inspección del Trabajo competente, a través de la Jefatura o Encargado de Unidad de Relaciones Laborales, deberá notificar la citación a las partes al más breve plazo mediante envío de correo electrónico a las casillas designadas por las partes en el proyecto de contrato colectivo presentado por el sindicato y en la respuesta del empleador.

oÑ DE I-  
<...> -P.  
♦ Departamento ♦(!)\$=====

O:	de Relaciones	J:>
0	Laborales	0
*	JEFE	*

SANTIAGO \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

En caso de que dicha modalidad de notificación no fuera factible de practicar por cualquier circunstancia que lo impidiere, la citación deberá efectuarse personalmente por medio de funcionario/a de la Inspección del Trabajo competente, en carácter de urgente y al más breve plazo, considerando que se trata de un proceso de negociación colectiva en curso.

Formalmente, las invitaciones han de ser suscritas por él/la Inspector/a del Trabajo, pues es la autoridad laboral quien convoca a las partes a que participen del procedimiento de mediación en tanto medio para la búsqueda de solución a la negociación en curso.

La invitación se dirige de manera conjunta y simultánea a ambas partes, debiendo el/la Jefe/a o Encargado/a de Unidad de Relaciones Laborales adoptar las medidas correspondientes para su ejecución, utilizando para los efectos los formatos de citación dispuestos al efecto en anexo a la presente instrucción, la que deberá contener:

- Individualización de las partes involucradas;
- Individualización del proceso de negociación colectiva reglada al que se asocia (folio).
- Día, hora de realización de primera audiencia o reunión;
- Lugar de realización de primera audiencia o reunión;
- Referencia general al contexto de la mediación y sus objetivos;
- Información asociada a la comparecencia de las partes a la instancia de mediación.

Respecto a la comparecencia, se deberá indicar a las partes que a la citación efectuada debe asistir la mayoría absoluta de las comisiones negociadoras de ambas partes, sin embargo, en el evento que esto no fuera posible atendido lo dispuesto en el artículo 29 del DFL 2 de 1967, la mayoría absoluta de cada comisión negociadora podrá otorgar poder simple a quien o quienes estimen pertinente de los integrantes de la misma comisión, dejando expresamente señalado que tiene facultades de transigir.

A su turno, el poder de representación del empleador o de la comisión negociadora de la empresa deberá constar por escrito, confiriendo al mandatario o apoderado amplias facultades acorde a lo dispuesto en el art. 29 del DFL N°2, dentro de las cuales deberá estar incluida, expresamente, la facultad de transigir atendida la naturaleza compositiva de esta audiencia. Se debe tener presente, a su vez, que el delegante del poder de representación del empleador debe necesariamente contar con las facultades del art. 4 del Código del Trabajo.

Respecto al lugar de realización de la(s) audiencias, dice relación con la modalidad de ejecución del proceso el cual se deberá efectuar de manera presencial, sin perjuicio de aquellos casos que, a solicitud de la organización sindical, recursos internos y/o mejor estrategia de abordaje del conflicto y, por razones fundadas, se defina por la autoridad competente - Director/a Regional del Trabajo o Jefatura CCM - la ejecución de audiencia por vía remota a través de plataforma TEAMS, cuestión que deberá ser informada a las partes en la convocatoria.

Las citaciones deberán notificarse a las comisiones negociadoras conforme a lo establecido en la Orden de Servicio N° 1 de 18 de marzo de 2022, entendiéndose notificadas el mismo día del envío de correo electrónico con la convocatoria, al tratarse de la situación especial del proceso de negociación colectiva en curso.

Practicada la notificación de la citación, el/la Inspector/a del Trabajo deberá comunicar inmediatamente por medio de correo electrónico dirigido a él/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefe/a de CCM según corresponda, la gestión realizada, debiendo dejar consignado la gestión en el sistema informático (SIRELA) y remitiendo mediante correo electrónico todos los antecedentes relevantes del proceso de negociación colectiva, considerando a lo menos el proyecto y su respuesta, incluida la solicitud de mediación y la respectiva constancia de notificación de la citación, con copia al mediador/a designado,

ss<sup>oi</sup> l J-1> \_\_\_\_\_  
/2 ..  
1 ¼ Departamento ..::P  
de Relaciones J.:  
laborales 0  
JEFE \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

quién deberá tener a su disposición la información y antecedentes al momento de dar inicio a la instancia de mediación.

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefe de Centro, será el responsable de verificar y controlar que se haya practicado la notificación de la citación a la audiencia de mediación a ambas partes, cotejando que los correos electrónicos o domicilios donde se practicó la notificación correspondan a las direcciones informadas por las partes. De no constar la notificación por error en los datos o falta de antecedentes que acredite su efectividad, deberá instruir a la Inspección del Trabajo competente que se pratique nuevamente la citación.

### d. Preparación

Corresponde a la etapa del procedimiento de mediación voluntaria, en la cual el/la mediador/a designado, de manera previa a la realización de la primera audiencia de mediación, revisa la solicitud y los antecedentes del proceso de negociación colectiva definiendo la estrategia y técnicas para abordar la mediación, pudiendo determinar la ejecución de reuniones de preparación con las partes, de manera separada.

Esta fase del procedimiento tiene el propósito de permitir al mediador/a tomar conocimiento de los antecedentes relativos al entorno del conflicto que se promueve por vía de negociación colectiva y de las partes que le permita determinar las acciones necesarias para el mejor éxito de la instancia, a partir de lo cual el/la mediador deberá contar, con a lo menos dos días de antelación a la celebración de la audiencia, con la copia de los antecedentes de la negociación colectiva y la solicitud de mediación respectiva. De no tenerlos a disposición, el/la mediador/a deberá requerirlos mediante envío de correo electrónico, al Inspector del Trabajo competente, con copia al Jefe/a o Encargado/a de Unidad de Relaciones Laborales y al Coordinador/a de Relaciones Laborales de la región.

El/la mediador/a deberá preparar el proceso de mediación voluntaria con a lo menos un día de anticipación a la celebración de la audiencia con las partes, en base a los antecedentes de la negociación colectiva, los que deberán contener como mínimo el proyecto y la respuesta del empleador. No obstante, conforme lo dispuesto en el artículo 379 CT y recogido en dictamen N°1414/0033 de fecha 31 de marzo de 2017 de este Servicio, en el contexto de la preparación inicial y en el desarrollo de la instancia de mediación el/la mediador/a responsable podrá requerir los antecedentes que juzgue necesarios, efectuar las visitas que estime procedentes a los lugares de trabajo, hacerse asesorar por organismos públicos o por expertos y requerir aquellos antecedentes documentales, laborales, tributarios, contables o de cualquier otra índole que las leyes respectivas permitan exigir a las empresas involucradas en la mediación y a las autoridades.

Asimismo, el/la mediador/a actuante deberá procurar que el lugar en que se realizará(n) la(s) audiencia(s) con las partes, cumpla los requisitos que, en adelante se mencionan, considerando el contexto y características de las partes y los recursos disponibles, a saber:

- De fácil acceso.
- Con privacidad y aislación de ruidos.
- De espacio físico adecuado.
- Cómodo.
- Disponibilidad de una sala anexa.
- Mobiliario suficiente y adecuado.
- Mesa con sillas suficientes para todos/as.

### e. Audiencia(s)

Corresponde a la etapa del procedimiento de mediación voluntaria, en la cual el/la mediador/a designado, lleva efecto y dirige la ejecución de la o las audiencias en que se desarrolla el procedimiento de mediación.

b DE

Departamento  
de Relaciones  
Laborales

\* JEFE \*

SANTIAGO

<13>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Atendido que la solicitud de mediación voluntaria se efectúa de común acuerdo por las partes, el inicio del proceso de mediación se llevará a cabo mediante reunión en conjunto con ambas, la que se realizará el día, hora y lugar informado en la citación. En la primera audiencia, el/la mediador/a asignado se presentará y notificará a las partes de su designación como encargado del procedimiento, hecho que deberá constar en el acta que se levante de la primera reunión.

La función de el/la mediador/a será la de coordinar y encauzar los intereses y necesidades de las partes, pudiendo a posterior de la primera audiencia utilizar al efecto sesiones conjuntas o separadas, cuestión que debe considerar lo dispuesto en la presente instrucción respecto al perfil, rol y funciones asociados a el/la mediador/a del Servicio y el contexto y plazos de la negociación colectiva en curso.

Antes de iniciar la audiencia de mediación, el/la mediador/a o funcionario a cargo, deberá verificar si la o las personas que concurren en representación de la parte empleador/a y/o trabajador/a, lo hacen mediante escrito en el cual conste que se encuentran premunidas de amplias facultades, incluida la facultad de transigir; si así no fuere, se deberá fijar una nueva audiencia, citando a las partes al más breve plazo, debiendo levantar acta al efecto que conste la identificación de los asistentes que concurrieron sin poder e indicando que la próxima reunión fijada, los representantes de las partes que asistan, deberán concurrir con poder suficiente.

En la etapa de apertura de la instancia de mediación, en cuanto a lo formal, el/la mediador/a deberá realizar la presentación y el discurso inicial, donde se explica a las partes en qué consiste el proceso, sus efectos, los plazos legales, principios fundamentales de la actuación, rol del/la mediador/a y las reglas básicas de comportamiento, entre otras indicaciones propias del proceso.

A su turno, considerando que la mediación voluntaria se produce durante el desarrollo del proceso de negociación colectiva, el/la mediador/a deberá informar a las partes que el término de la instancia de mediación con acuerdo implicará:

- La solución de la controversia materia específica del procedimiento de mediación, conforme haya sido planteada por las partes en la solicitud respectiva;

Si la controversia planteada refiere y/o da lugar al cierre del proceso de negociación colectiva, el acuerdo consistirá y/o se producirá con la suscripción del contrato colectivo, hecho que deberá realizarse en presencia del/la mediador/a actuante y quedará consignado en el acta final del proceso de mediación.

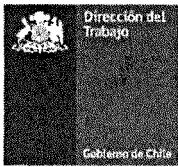
En la instancia de apertura de la mediación y en cuanto al fondo del proceso, el/la mediador/a responsable deberá:

- a) Identificar el conflicto y establecer la/las materias en controversia entre las partes.
- b) Conducir a la búsqueda de soluciones, facilitando entre las partes involucradas la generación y establecimiento de aquellas.
- c) Actuar como tercero imparcial, velando que los acuerdos respeten las normas laborales y el cumplimiento del principio protector que rige en el derecho del trabajo.

En caso de no existir acuerdo en una sesión, el/la mediador/a debe coordinar una próxima reunión entre las partes, citación que deberá quedar consignada en la misma acta que se levante al efecto. El/la mediador/a debe considerar que se pueden ejecutar tantas reuniones como sean necesarias para llegar a acuerdo, resguardando siempre el principio de la buena fe y eficiencia y eficacia de lo recurso del Estado, y los plazos y actuaciones que siguen su curso respecto del proceso de negociación colectiva.

En cada reunión, el/la mediador/a debe levantar acta mediante la cual debe consignar toda aquella información que sustente el proceso, las principales acciones ejecutadas, los puntos tratados conjuntamente y los acuerdos suscritos, debiendo en su parte conclusiva,

DE :  
/./5.> :  
Departamento :  
• 8 de Relaciones :P  
Laborales \*  
\* JEFE \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

consignar el mérito ejecutivo de éstos. Cada acta de las sesiones que se realicen durante el proceso de mediación deberá consignar en su título el orden a la que corresponde (Acta Primera, Segunda, Tercera, etc.), hasta llegar al acta final (Acta Final).

En cuanto al contenido de las actas de las sesiones o audiencias de mediación, estas deberán ser completas y señalar lo siguiente:

- Número de reunión de qué se trate; concluido el proceso deberá levantar acta final consignando tal definición en el encabezado.
- Ciudad y lugar donde se desarrolla la actuación.
- Fecha de la reunión.
- Hora de inicio.
- Nombre y número de folio del proceso de mediación voluntaria que se desarrolla.
- Número de folio del proceso de negociación colectiva reglada, al que se asocia el proceso de mediación voluntaria.
- Identificación de las partes con nombre, razón social y RUT de la parte empleadora, nombre y RSU de la organización sindical.
- Nombre, RUT y cargo en la empresa y organización sindical respectivamente, de cada miembro de la comisión negociadora que los represente.
- Materias en conflicto planteadas por las partes.
- Para las actas levantadas en reuniones, indicar los acuerdos alcanzados desagregados según materia, beneficios, condiciones de trabajo, remuneraciones, montos en dinero acordados, y las demás estipulaciones que hayan planteado, indicando períodos y plazos establecidos para el cumplimiento.
- En los casos que la actuación concluya con acuerdo total o parcial de los puntos tratados, el/la mediador/a deberá consignar la solución de la controversia o materias que dieron origen al procedimiento de mediación.
- Si la mediación concluye con acuerdo y como efecto tiene la suscripción del contrato colectivo, se deberá dejar constancia en acta que el término del proceso de mediación implica la suscripción del instrumento colectivo, consignando la fecha y forma en que se efectuará la suscripción y el depósito del referido instrumento.
- En el acta final, en su caso, deberá consignarse la indicación de las partes de haber suscrito contrato colectivo y de haber recibido copia de las actas de las reuniones realizadas en el proceso.
- Indicación del mérito ejecutivo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 464 Nº 4 del Código del Trabajo.

El acta deberá ser suscrita por todos los intervenientes; si alguna de las partes se negare a suscribir el acta, el/la mediador/a - en su calidad de ministro de fe actuante - consignará tal circunstancia.

Respecto al término de la mediación mediante suscripción de instrumento colectivo, el/la mediador/a actuante deberá promover que esta se realice dentro de la instancia de mediación, caso en el cual se consignará en el acta final el acuerdo total habido entre las partes, el depósito del instrumento colectivo y el término del proceso de mediación.

Las actas deberán ser remitidas e incorporadas en original a la carpeta de la negociación colectiva y entendiéndose parte integrante del proceso de negociación, sin perjuicio de las copias digitales que se archivarán en la respectiva Coordinación o Centro en el que se llevó a efecto la mediación.

### f. Término

Corresponde a la etapa del procedimiento de mediación voluntaria, en que finaliza la instancia de diálogo dispuesta a las partes, agotando la intervención y actuaciones de el/la mediador/a designado.

<...> N° DE  
t... Departamento

♦ del=or@es ♦  
\* JEFE \*

SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

El término del proceso de mediación voluntaria en el curso de la negociación colectiva podrá producirse por:

1. **Acuerdo de las partes:** el proceso de mediación voluntaria finaliza por el consenso entre las partes respecto a la solución del conflicto sometido a la instancia de mediación, debiendo en tal caso distinguir:

- 1.1. **Acuerdo Total:** La mediación finaliza con acuerdo, en caso que las partes lleguen a consenso respecto de todos los puntos en controversia, debiendo quedar establecido en acta el carácter integral de la solución.  
Si el acuerdo implica el consenso en la totalidad del instrumento colectivo que ha de regir la relación laboral en el futuro, las partes deberán hacer constar por escrito las estipulaciones y suscribir el contrato colectivo de trabajo.

La suscripción del documento podrá efectuarse durante el proceso de mediación voluntaria, ante el/la mediador/a actuante, dentro del plazo de 10 días corridos, desde la designación del/la mediador/a. En este caso se deberá dejar constancia de la suscripción en el Acta Final del proceso de mediación.

Si llegado el décimo día desde la designación del/la mediador/a, las partes hubieren llegado a consenso en el contenido del instrumento, pero no hubieren alcanzado a escriturar y suscribir el mismo dentro del proceso de mediación, en el acta final del procedimiento se establecerá el cierre de la mediación con acuerdo, dejando expresa constancia del compromiso de ambas partes de suscribir el instrumento en el plazo que deberán determinar aquellas para estos efectos, hecho a partir del cual comenzará a correr el plazo de 5 días para depositar copia del instrumento ante la Oficina en que se radica el proceso de negociación colectiva, acorde lo dispuesto en el inciso final del artículo 320CT.

En este último caso, el/la mediador/a informará y dejará constancia en el acta final, que el cierre del proceso de mediación no produce el efecto de dar término al proceso de negociación colectiva, cierre que se producirá con el depósito del instrumento colectivo debidamente suscrito por ambas partes, en consecuencia, en la medida que aquello no suceda, la negociación colectiva seguirá su curso legal.

Es obligación de el/la mediador/a actuante, que los acuerdos alcanzados por las partes queden plasmados de manera precisa, clara y completa en el acta final del proceso de mediación, atendido el mérito ejecutivo de los acuerdos que en ella se consignen y suscriban.

Por su parte, al depositarse el instrumento colectivo, se debe revisar que éste se encuentre acorde con los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación y que constan en el acta final. La revisión deberá efectuarse entre el/la mediador/a y la Unidad de Relaciones Laborales donde está radicada la negociación colectiva.

En caso de que los acuerdos alcanzados en la mediación no se reflejen en el instrumento colectivo afinado, el mediador levantará un acta complementaria donde conste esta situación, que se agregará al acta final.

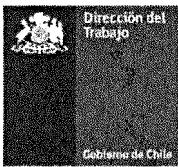
El término del proceso deberá consignarse en el sistema informático (SIRELA), módulo de Mediación Voluntaria, "Finalizar Mediación Voluntaria" - "Con acuerdo" - "Acuerdo Total", registrando el tipo de término y adjuntando las actas levantadas en el proceso.

- 1.2. **Acuerdo Parcial:** La mediación finaliza con acuerdo parcial, en caso de que las partes lleguen a consenso respecto de algunos de los puntos en controversia,

b  DEL :

ii, Departamento \_\_\_\_\_  
cr: de Relaciones C:  
0 Laborales O  
\* JEFE \*

SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

sometidos a la instancia, debiendo dejar expresamente establecido el carácter parcial de la solución.

Si el acuerdo parcial refiere a una o más cláusulas del instrumento colectivo que regirá las relaciones futuras entre sindicato y la empresa, el/la mediador/a actuante deberá informar a las partes y dejar constancia en acta, respecto al mérito ejecutivo de lo acordado.

El término del proceso deberá consignarse en el sistema informático {SIRELA}, módulo de Mediación Voluntaria, "Finalizar Mediación Voluntaria" - "Con acuerdo" - "Acuerdo Parcial", registrando el tipo de término y adjuntando las actas levantadas en el proceso.

El/los casos de acuerdo, total o parcial, el/la mediador/a concluido el proceso de mediación, deberá remitir las actas levantadas en el curso de este, mediante correo electrónico dirigido al Coordinador de Relaciones Laborales e Inspector del Trabajo, con copia a la Unidad de Relaciones Laborales; ello, sin perjuicio de enviar las actas originales a la oficina donde se encuentra radicada la negociación colectiva.

**2. Ausencia de acuerdo entre las partes:** el proceso de mediación voluntaria finaliza llegado el décimo día corrido desde la designación de el/la mediador/a actuante, sin que las partes hayan logrado alcanzar acuerdo.

En consecuencia, se entenderá cerrado el proceso de mediación sin acuerdo, en la medida que no exista consenso en ninguno de los puntos en controversia, caso en el cual por expresa disposición del artículo 380CT, el/la mediador/a deberá levantar acta final y, dentro de 2 días hábiles de concluido el proceso, deberá elaborar un Informe de Mediación, cuyas características y contenido a continuación se detalla.

El informe de mediación ante el cierre del proceso de mediación sin acuerdo da cuenta del término de la gestión de el/la mediador/a asignado/a, informe que queda a disposición de las partes y cuyo contenido mínimo corresponde a:

- Número de folio del proceso de mediación.
- Número de folio del proceso de negociación colectiva.
- Identificación de la empresa y organización sindical.
- Individualización de los miembros de las comisiones negociadoras.
- Identificación de el/la mediador/a actuante.
- Fecha emisión de informe.
- Fecha de solicitud de la mediación.
- Fecha de inicio y término del proceso de mediación.
- Síntesis de la controversia o materias que dieron origen a la mediación, de las cuales no se tuvo acuerdo.
- Detalle de reuniones realizadas, horario de inicio, término y duración, con indicación de nombre, cargo y representación de cada uno de los miembros de las Comisiones Negociadoras asistentes.

El término del proceso deberá consignarse en el sistema informático (SIRELA), módulo de Mediación Voluntaria, "Finalizar Mediación Voluntaria" - "Con acuerdo" - "Sin acuerdo", registrando el tipo de término y adjuntando las actas levantadas en el proceso.

El/los casos de ausencia de acuerdo, el/la mediador/a concluido el proceso de mediación, deberá remitir las actas levantadas en el curso de este, mediante correo electrónico dirigido al Coordinador de Relaciones Laborales e Inspector del Trabajo, con copia a la Unidad de Relaciones Laborales; ello, sin perjuicio de enviar las actas originales a la oficina donde se encuentra radicada la negociación colectiva.

b DEL J.  
e.,'- 1'  
Departamento  
5.: de Relaciones laborales E'e' s•  
D \* JEFE \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

- 3. Abandono:** el proceso de mediación voluntaria finaliza atendido a que una o ambas partes no concurren a dos citaciones continuas, sin justificación, habiéndose establecido previamente las fechas de común acuerdo.

Habiendo transcurrido dos reuniones en que la o las comisiones negociadoras no asistan a las audiencias, el/la mediador/a deberá levantar acta en cada oportunidad, correspondiendo la última de ellas al acta final. El/la mediador/a deberá registrar el término de la mediación voluntaria en el Sistema Informático SIRELA, "Finalizar Mediación Voluntaria" - "Otras Formas" - "Abandono", registrando dicho término y adjuntando las actas levantadas en el proceso.

El/la mediador/a actuante, a más tardar al día siguiente hábil de concluido el proceso, deberá remitir mediante correo electrónico las actas, al Coordinador de Relaciones Laborales e Inspector del Trabajo competente, con copia a la Unidad de Relaciones Laborales respectiva sin perjuicio de enviar los originales a la Inspección del Trabajo donde se encuentra radicada la negociación colectiva.

- 4. Desistimiento:** el proceso de mediación voluntaria finaliza atendida la circunstancia que una de las partes o ambas, manifiestan la decisión de no permanecer en el proceso iniciado. Dicha manifestación, deberá efectuarse por la mayoría absoluta de la/s comisión(es) negociadora(s), en concordancia a las reglas de solicitud de la mediación.

En este caso, se levantará acta donde deberá quedar consignada la decisión adoptada por la/s partes. El/la mediador/a deberá consignar el término de la mediación voluntaria en el sistema informático (SIRELA), "Finalizar Mediación Voluntaria" - "Otras Formas" - "Desistimiento", registrando dicho término y adjuntando la/las actas levantadas en el proceso. El/la mediador/a actuante, a más tardar al día siguiente hábil de concluido el proceso, deberá remitir mediante correo electrónico las actas, al Coordinador de Relaciones Laborales e Inspector del Trabajo competente, con copia a la Unidad de Relaciones Laborales respectiva, sin perjuicio de enviar las originales a la Inspección del Trabajo donde se encuentra radicada la negociación colectiva.

- 5. Decisión del Servicio:** El proceso de mediación voluntaria finaliza por decisión de la autoridad competente; en este caso, corresponderá a el/la Director/a Regional del Trabajo, por medio de el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales y previa solicitud del/la mediador/a actuante, la evaluación y decisión de poner término al proceso de mediación voluntaria en caso de estimar que su utilización no responde a los objetivos para los cuales fue planteada la instancia.

Para este efecto, puede considerarse como criterios orientadores de la decisión de término del proceso, la manifestación expresa de la parte no solicitante de la mediación de retirarse la instancia; ocurrencia de actos de agresión al/la mediador/a; indicios de instrumentalización del proceso como medida dilatoria, por cualquiera de las partes; y/u otras situaciones que revistan mérito y/o gravedad suficiente para estimar procedente la aplicación de esta medida.

Se aplicará también el cierre del proceso de mediación voluntaria por decisión del Servicio, si se produce la interposición solicitud de mediación obligatoria del artículo 351CT, asociado al mismo proceso de negociación colectiva.

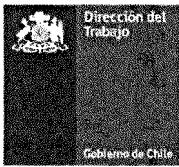
En tal caso, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefe/a de Centro según corresponda, a efectos de evitar la superposición de procesos de mediación, deberá informar al mediador/a actuante que debe proceder a dar por cerrado el proceso de mediación voluntaria en curso, a efectos de activar el proceso de mediación obligatoria.

b DEL r

-9

e,"-  
i,:' Departamento  
o: de Relaciones  
D Laborales

\* JEFE \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

En estos casos, para la designación de mediador/a en la actuación de mediación obligatoria, deberá considerarse al aquel/la mediador/a actuante en la mediación voluntaria, a objeto dar continuidad al proceso de negociación, salvo que la disponibilidad de mediador/a y distribución de las cargas de trabajo no lo permitan.

El/la mediador/a o el funcionario que se hubiere designado para la conducción de la mediación voluntaria, levantará acta en la que deberá quedar consignado el motivo por el cual finaliza la instancia de mediación.

El/la mediador/a o funcionario, deberá consignar el término de la mediación voluntaria en el sistema informático SIRELA, "Finalizar Mediación Voluntaria" - "Otras Formas" - "Decisión del Servicio", registrando dicho término y adjuntando la/las actas levantadas en el proceso. El/la mediador/a, a más tardar al día hábil siguiente de concluido el proceso, deberá remitir mediante correo electrónico las actas, al Coordinador de Relaciones Laborales e Inspector del Trabajo, con copia a la Unidad de Relaciones Laborales respectiva, sin perjuicio de enviar las originales a la Inspección del Trabajo donde se encuentra radicada la negociación colectiva.

### Resultado e información:

El resultado de la instancia de mediación dependerá del tipo de término que produzca la finalización del proceso, el cual deberá ser informado a las partes en la reunión final de cierre y se entenderá notificado a partir de la suscripción del acta final que se levante al efecto u oficio ordinario que se emita al efecto.

### Registros:

El proceso de mediación voluntario, conforme se ha venido señalando, deberá quedar consignado en la plataforma informática destinada al efecto (SIRELA), desde su activación, desarrollo, término y seguimiento, conforme los datos y/o documentos que en su caso se exijan.

El/la Jefe/a o Encargado/a de Unidad de Relaciones Laborales de la Inspección del Trabajo, o el Coordinador/a de Relaciones Laborales, o la Jefatura de CCM en su caso, deberá registrar la solicitud de mediación voluntaria en el módulo "Negociación Colectiva Reforma" habilitado en el sistema informático (SIRELA); efectuar oportuno registro de la inadmisibilidad de la solicitud o su asignación de mediador/a para su tratamiento, lo que debe efectuarse de manera coordinada sea con el cierre o el envío de información y antecedentes al mediador/a designado/a, según resultado de análisis de admisibilidad efectuado.

El/la mediador/a designado/a, ingresará al sistema (SIRELA) la información necesaria asociada las sesiones que se efectúen, adjuntando el acta final y aquella que dé cuenta del seguimiento en su caso.

Lo anterior, sin perjuicio que todo/as los intervinientes en la gestión de solicitud de mediación, deberán verificar que toda la documentación asociada a la gestión del procedimiento se adjunte al expediente digital (GESDOC) generado al ingreso de la solicitud de mediación.

### Situaciones especiales.

- Cambio de mediador/a asignado.

Una vez asignado mediador/a responsable del proceso de mediación, podrá producirse de oficio o a petición de las partes la definición de cambio del/la mediador/a originalmente asignado; la decisión puede originarse por las siguientes causas:

b DE  
1.t., Departamento de Relaciones Laborales  
cr.: JEFE  
\* \*  
SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

- a. De oficio: En aquellos casos en que se produzca la ausencia temporal o definitiva del/la mediador/a actuante, sea por vía ejemplar, ausencia por razones médicas, permisos o se encontrare inhabilitado, reasignación de recursos en función de las cargas y urgencias a nivel regional.
- b. A petición de parte: En aquellos casos que una o ambas partes soliciten por escrito que el/la mediador/a que se inhabilite de conocer del asunto, en cualquier momento de la tramitación, expresando la causa o causas en que se funda.
- c. A solicitud de el/la mediador/a: En aquellos casos que concurra una causa de inhabilidad o ante la ocurrencia de actos de agresión verbal o física en contra de el/la mediador/a y sin perjuicio de la evaluación de las acciones de defensa funcionaria que correspondan.

En los casos mencionados, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefe/a de Centro deberá, conforme antecedentes, evaluar la procedencia de designar a un nuevo/a mediador/a; en caso que en una región no exista transitoriamente disponibilidad de mediador/a, la actuación deberá ser asumida por el/la Coordinador/a de Relaciones o Jefe de Centro según corresponda, quienes se subrogaran respectivamente en caso de ausencia o imposibilidad; luego, en ausencia o imposibilidad de ambos, subrogará en la designación y responsabilidad del proceso de mediación el Inspector del Trabajo competente.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN OBLIGATORIA EN NEGOCIACIÓN COLECTIVA REGLADA.

#### Fuente normativa y doctrina:

Artículo 351 Código del Trabajo.  
Ord. N°1414/33 de 31.03.2017.  
Ord. N°2549/73 de 08.06.2017.

#### Concepto y aspectos jurídicos:

Refiere al sistema de resolución de conflictos en que la Dirección del Trabajo actúa como un tercero imparcial, sin poder decisorio, con la finalidad de otorgar, a solicitud de parte, una instancia de diálogo en el proceso de negociación colectiva reglada, con el objeto de acercar las posiciones y facilitar la creación de bases de acuerdo para lograr la suscripción del contrato colectivo, previo a que se haga efectiva la huelga.

El dictamen 1414/0033 de 31.03.2017, define a esta instancia como: "aquel proceso que puede ser solicitado por cualquiera de las partes dentro de los cuatro días siguientes a la aprobación de la huelga, materializado a través del requerimiento ante la inspección del trabajo, el que tendrá el carácter de obligatorio para ellas, suspendiendo el ejercicio de la huelga mientras dure".

Una característica relevante de esta instancia es que, la solicitud promovida por cualquiera de las partes obliga a la comparecencia de la otra.

Asimismo, cabe tener presente lo dispuesto en el artículo 312CT, que establece: "Todos los plazos establecidos en este Libro son de días corridos, salvo los previstos para la mediación obligatoria del artículo 351".

#### Usuario y trámite:

Cualquiera de las partes en negociación o ambas de común acuerdo, pueden solicitar la instancia de mediación obligatoria a la Inspección del Trabajo, dentro del plazo de 4 días corridos siguientes desde aquel en que es acordada la huelga, suspendiendo el inicio de ésta.

Las partes para estos efectos están compuestas por el/la empleador/a y la organización sindical en negociación reglada, quienes actúan representados por las respectivas comisiones negociadoras de empresa y sindical, quienes para los efectos de la solicitud de mediación:

- En el caso de la parte trabajadora, deberá actuar a través de la mayoría absoluta de los integrantes de la comisión negociadora sindical, y
- En el caso del empleador/a, deberá estarse en primer término, a lo dispuesto en el inciso 1º del artículo 4ºCT y, a la designación de la comisión negociadora de empresa de acuerdo a lo establecido en el artículo 335CT.

La solicitud de mediación obligatoria deberá contener la fecha en que se votó y acordó la huelga, la identificación de la(s) parte(s) y las firmas de la mayoría absoluta de la comisión negociadora solicitante(s). Se recomienda que la solicitud consigne el fono de contacto de las partes involucradas.

Por su parte, la solicitud de mediación obligatoria deberá ser presentada en oportunidad, esto es, dentro de los 4 días corridos siguientes de acordada la huelga, plazo que deberá ser contabilizado teniendo presente lo dispuesto en el artículo 312CT.

#### Centro responsable:

La Inspección del Trabajo competente para la recepción de la solicitud será aquella en que encuentre radicado el proceso de negociación colectiva.

bN DEj  
Departamento d:\•  
de Relaciones J>  
Laborales O.  
JEFE \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

La Jefatura o Encargado/a de Unidad de Relaciones Laborales será el/la funcionario/a responsable del procedimiento administrativo y/o gestiones al ingreso de la solicitud, sin perjuicio de la facultad de la Jefatura de Inspección del Trabajo de radicar dicha responsabilidad en otro u otra funcionario/a, por razones de gestión y/o eficiencia de recursos.

Respecto al proceso de mediación, el centro responsable de su ejecución será el Centro de Conciliación y Mediación Laboral o, Dirección Regional del Trabajo de la jurisdicción en que se encuentre ubicada la Inspección del Trabajo donde se haya radicado el proceso de negociación colectiva. Por su parte, el/la funcionario/a responsable del procedimiento de mediación laboral, será el/la mediador/a asignado/a para tales efectos por la Jefatura de Centro o Director/a Regional respectivo.

Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del Departamento de Relaciones Laborales de radicar dicha responsabilidad en otro u otra funcionario/a por razones de gestión y/o eficiencia de recursos, por vía ejemplar, en los casos que por razones de carga de trabajo y/o ausencias, no se encuentre disponible mediador/a de la región. Para estos efectos se entiende que, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales conforma parte de la dotación de mediadores/as de la región, debiendo asumir procesos de mediación para cubrir los requerimientos que se efectúen, con la debida diligencia.

No obstante si, aun asumiendo carga el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales, se requiere dotación mediadora para cubrir solicitudes simultáneas, será el/la Coordinador de Relaciones Laborales quien, previo análisis de disponibilidad interna efectuado con el Director/a Regional del Trabajo competente, deberá informar con la debida antelación al Departamento de Relaciones Laborales a través de la Unidad de Dialogo Social y Asistencia Técnica, la necesidad de recurso mediador, acompañando toda la información y antecedentes necesarios para la realización de la(s) instancia(s).

Recepcionada la solicitud, la Jefatura de Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica deberá efectuar las gestiones internas con las Jefaturas que procedan, para dar respuesta al día siguiente hábil desde la recepción del requerimiento, considerando los plazos involucrados en la negociación colectiva.

### Procedimiento:

El procedimiento apunta a efectuar las gestiones ante el ingreso de la solicitud de mediación obligatoria, considerando la recepción, registro, activación y ejecución del proceso de mediación obligatoria solicitado.

Las audiencias de mediación se deberán realizar en las fechas y horarios fijados inicialmente, los cuales deben ajustarse a un plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de designación de mediador/a, sin perjuicio que las partes podrán acordar que el Inspector del Trabajo continúe desarrollando su gestión por un lapso de hasta cinco días, prorrogándose por ese hecho la fecha en que la huelga deba hacerse efectiva.

### Ingreso, recepción y asignación:

La solicitud de mediación deberá ingresar directamente ante la Oficina de Gestión Documental de la Inspección del Trabajo competente, sea de manera presencial o remota.

Sin perjuicio, la solicitud podrá ser presentada directamente por la comisión negociadora sindical al ministro de fe dependiente del Servicio, al término del escrutinio que declara aprobada la huelga; el/la ministro de fe actuante tendrá la obligación de recibirla y derivarla a la Unidad de Relaciones Laborales de la inspección del Trabajo competente para su gestión.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

La presentación o solicitud y sus antecedentes deberán ser incorporados a la plataforma de gestión documental (GESDOC) y ser derivados a la Unidad de Relaciones Laborales el mismo día de su recepción; en la Unidad el ingreso deberá ser asignado el mismo día de su recepción, a funcionario/a responsable.

Desde la Unidad de Relaciones Laborales podrá proveerse a las partes de formulario ad hoc, para realizar la petición, debiendo además informar el nombre de la Jefatura de Inspección del Trabajo junto con la individualización de funcionarios/as y los correos electrónicos institucionales para que las partes puedan realizar el requerimiento.

Cabe hacer presente que la solicitud podrá ingresar a través del trámite digital dispuesto a las partes en el sitio web de la Dirección del Trabajo, Portal MI DT<sup>2</sup>, caso en el cual el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales será el/la encargado/a de revisar los ingresos, derivando de inmediato la solicitud de la Inspección del Trabajo competente para su revisión, registro y citación. efectuando las acciones tendientes a la asignación de mediador/a actuante.

### Admisibilidad o tratamiento:

#### I. Gestión solicitud de mediación.

Los trámites de citación a las partes y otros conducentes a agilizar la labor, deberán iniciarse inmediatamente de ingresada en la Inspección la solicitud respectiva. El/la funcionario/a responsable, asignada y recepcionada la solicitud y sus antecedentes, deberá verificar de inmediato que ésta cumpla con los requisitos exigidos.

##### j) Admisibilidad solicitud:

En caso de que la solicitud no se encuentre debidamente suscrita, se deberá informar a la parte requirente al más breve plazo, a través de correo electrónico formal, sin perjuicio de tomar contacto telefónico dando cuenta de la falencia, de modo tal que subsane o ratifique la solicitud a la brevedad, considerando los plazos establecidos para el inicio de la huelga.

De no encontrarse debidamente suscrita la solicitud y/o no subsanándose tal defecto, o bien, tratándose de una solicitud presentada de manera extemporánea, deberá informarse a la parte solicitante mediante oficio ordinario suscrito por la Jefatura de Inspección del Trabajo, notificado a la casilla de la respectiva comisión negociadora. El oficio deberá informar la inadmisibilidad de la solicitud sea por falta de un requisito esencial o por falta de oportunidad, según sea el caso, de manera clara, precisa y fundada.

En el evento que la solicitud cumpla con los requisitos para la activación de la mediación solicitada, el/la funcionario/a responsable deberá, a más tardar al día siguiente hábil de recepción, coordinar con la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación y/o Coordinador/a de Relaciones Laborales, día y hora para realización de la primera audiencia de mediación obligatoria y mediador/a asignado/a, hecho lo cual, deberá citar a las partes informando día, hora, lugar y mediador/a asignado/a.

##### k) Citación a las partes:

La citación a las partes deberá ser efectuada mediante oficio ordinario suscrito por la Jefatura de Inspección del Trabajo competente, dirigido a las casillas electrónicas definidas por las comisiones negociadoras de empresa y sindical atendiendo lo dispuesto en los artículos 328 y 335CT. Lo señalado, sin perjuicio que, por razones de mejor gestión a nivel regional, se defina que las citaciones serán emitidas por el Centro de Conciliación y Mediación o Dirección Regional del Trabajo competente.

0 N DEI }'; <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-100361.html>

Departamento (5)  
de Relaciones J.-'  
Laborales  
JEFE  
\* SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

En el caso que dicha modalidad de notificación no fuera factible de practicar por problemas con los sistemas informáticos, la citación deberá efectuarse personalmente por medio de funcionario, en carácter de urgente y al más breve plazo, considerando que se trata de un proceso de negociación colectiva en curso.

El/la funcionario/a de la Unidad de Relaciones Laborales, coordinada la instancia de mediación y/o efectuada la citación a las partes, deberá remitir los antecedentes a él/la mediador/a asignado/a, con toda la información que conste en antecedentes y que sirva para el desarrollo de la instancia. La remisión se hará mediante correo electrónico, con copia a la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación y al Coordinador/a de Relaciones Laborales.

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro, será el responsable de verificar que se haya practicado la notificación de la citación a la audiencia de mediación obligatoria a ambas partes cotejando que los correos electrónicos o domicilios donde se practicó la notificación, corresponda a las direcciones informadas por aquellas. De no constar la notificación por error en los datos o falta de antecedentes que acredite su efectividad, el/la Coordinador /a deberá informar a la Jefatura de la Inspección del Trabajo o Centro de Conciliación, a efectos que se practique nuevamente la notificación de la citación.

### 11. Procedimiento de mediación obligatoria:

#### a. Activación mediación:

Recepcionada y admisible la solicitud de mediación, su registro en sistema (SIRELA), activará el proceso de mediación obligatoria en el módulo respectivo, generando la posibilidad de asignar un mediador/a.

Una vez ingresada la solicitud de mediación obligatoria en el sistema informático (SIRELA) y, efectuadas las coordinaciones de día, hora y mediador/a actuante para efectos de la citación a las partes, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación respectivo, según corresponda, deberá estar atento y asignar en sistema al mediador/a designado.

Las Jefaturas y funcionarios/as involucrados/as deberán dar urgencia a la solicitud, coordinando la fecha y gestionando la hora más próxima para la realización de la 1º reunión, considerando lo dispuesto en el artículo 351 inciso 3º del Código del Trabajo.

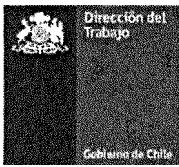
#### b. Asignación:

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación Laboral, una vez coordinado día, hora, lugar y mediador/a para efectos de atender la solicitud de mediación obligatoria, deberá verificar que la solicitud se encuentre ingresada en sistema (SIRELA), debiendo asignar mediador/a a cargo.

Asimismo, las referidas Jefaturas deberán verificar que el/la mediador/a designado/a recepcione a la brevedad todos los antecedentes necesarios para preparar y efectuar su labor, debiendo además verificar que la citación a las partes se encuentre debidamente diligenciada.

En caso de no contar con la solicitud de mediación obligatoria y sus antecedentes o, detectar error en la citación, el/la mediador/a deberá efectuar las gestiones pertinentes con la Jefatura de Inspección del Trabajo competente o la Jefatura que proceda, para la pronta solución y/o corrección.

c. b. > ♦ DEL I' ?  
c. b. > ♦ DEL I' ?  
o::: Departamento -----  
o::: de Relaciones "E.  
D | Laborales \* O  
JEFE  
SANTIA.GOV



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### c. Preparación:

Una vez asignada la mediación, el/la mediador/a deberá contar con los antecedentes de la negociación colectiva y la solicitud de mediación respectiva con la mayor antelación posible. De no tenerlos a disposición el/la mediador/a deberá requerirlos a la Jefatura de la Inspección del Trabajo competente.

Lo anterior, por cuanto previo al inicio de la instancia de mediación obligatoria, el/la mediador/a debe contar con la información mínima para su desarrollo, esto es, aquella asociada al proyecto de contrato colectivo, a la respuesta del empleador y a la última oferta si éste hubiere formulado, asimismo todo antecedente de contexto que le permita apoyar a las partes en la búsqueda de un acuerdo.

Es deber del/la mediador/a designado dar lectura los antecedentes, informarse y preparar con antelación la instancia de mediación, debiendo formular a jefatura las consultas o requerimientos que advierta son necesarios.

### d. Facultades del/la mediador/a:

Conforme lo dispone la normativa, en esta mediación el/la mediador/a puede citar a las partes, en forma conjunta o separada, cuantas veces estime necesario, con el objeto de acercar posiciones y facilitar el establecimiento de bases de acuerdo para la suscripción del contrato colectivo.

### e. Comparecencia y desarrollo audiencia(s).

Considerando que el procedimiento tiene por objetivo encausar la negociación entre las partes, de modo tal de ayudarlas a alcanzar bases de acuerdo que, finalmente, desembocuen en el cierre del proceso de negociación colectiva mediante la suscripción de un contrato colectivo, el/la mediador/a debe proceder de manera ejecutiva, maximizando el uso del tiempo y centrándose en los aspectos críticos de la negociación, identificando los nudos o aspectos centrales de las diferencias.

El inicio del proceso de mediación se realizará, preferentemente, a través de una primera reunión de conjunto con ambas partes, a efectos de informar el marco en que se desarrolla la instancia, sus objetivos, los roles de cada cual y toda información relevante para el desarrollo del proceso de mediación. Sin perjuicio, podrá iniciar la mediación con audiencia separada por cada una de las partes, dependiendo de los antecedentes disponibles y el contexto de la mediación, situación que es evaluada y definida por el/la mediador/a actuante.

En la etapa de apertura del proceso de mediación, el/la mediador/a deberá realizar la presentación y el discurso inicial, explicando a las partes en qué consiste el proceso y sus efectos, los plazos legales, principios fundamentales de la actuación, rol del/la mediador/a, las reglas básicas de comportamiento, entre otros. A su vez, el/la mediador/a deberá informar a las partes que, el término del proceso de mediación con acuerdo tendrá como efecto la suscripción del contrato colectivo en presencia del/la mediador/a actuante, lo cual quedará consignado en el acta final.

A la primera audiencia y aquellas que se realicen en el curso del proceso, debe asistir la mayoría absoluta de las comisiones negociadoras de ambas partes, sin embargo, en el evento que esto no fuera posible atendido lo dispuesto en el artículo 29 del DFL 2 de 1967, la mayoría absoluta de cada comisión negociadora podrá otorgar poder simple a quien o quienes estimen pertinente de los integrantes de la misma comisión, dejando expresamente señalado que tiene facultades de transigir. A su turno, ambas comisiones para efectos de

oÑ DEL

)'

c.,  
-v  
O:  
D  
JEFE -

(5) J>.

O:

\*

? < ? /



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

la instancia podrán designar a sus respectivos asesores los cuales no podrán exceder de tres respecto de cada comisión, conforme lo dispuesto en los artículos 330 y 335CT.

El/la mediador/a actuante, deberá dejar constancia en el acta respectiva, respecto a la incomparecencia o comparecencia de las partes; en este último caso solicitará, revisará y consignará en acta los poderes exhibidos y a quienes les fueron otorgados.

En caso de que una o ambas partes comparezcan sin la presencia de la mayoría absoluta de sus comisiones negociadoras, y/o quienes comparezcan no lo hagan premundidos de los poderes necesarios, el/la mediador/a deberá suspender la sesión fijando nuevo día y hora a fin de que la o las partes comparezcan debidamente representadas.

Lo anterior implica que, antes de iniciar la audiencia el/la funcionario/a a cargo de la misma deberá verificar si la o fas personas que concurren en representación de la parte empleadora y/o trabajadora, lo hacen mediante un escrito donde conste que se encuentran premundidas de amplias facultades, incluida la facultad de transigir; si así no fuere, se deberá fijar una nueva audiencia citando en ese acto a las partes al más breve plazo, debiendo levantar acta al efecto que conste la identificación de los asistentes que concurrieron sin poder e indicando que, a la próxima reunión fijada, los representantes de las partes que asistan, deberán concurrir con poder suficiente.

En la instancia de apertura y durante todo el proceso, el/la mediador/a deberá:

- Identificar el conflicto y establecer la/las materias en controversia entre las partes.
- Conducir activamente hacia la búsqueda de soluciones, facilitando a las partes involucradas la generación y establecimiento de soluciones.
- Actuar como tercero imparcial, velando que los acuerdos respeten las normas laborales y el cumplimiento del principio protector que rigen en el Derecho del Trabajo.

Estos tres elementos deben estar siempre presente en la labor del/la mediador/a, no olvidando volver a ellos para avanzar en el proceso.

Considerando los plazos establecidos para el desarrollo de la mediación e inicio de la huelga en caso de ausencia de acuerdo, en la primera audiencia el/la mediador/a actuante podrá coordinar y definir con las partes un calendario de reuniones o, en su defecto, definir que las reuniones se irán determinado según el desarrollo de las conversaciones.

Se pueden ejecutar tantas reuniones como sean necesarias para llegar acuerdo, resguardando siempre el principio de la buena fe y los plazos legales para el desarrollo de la instancia. Será responsabilidad del/la mediador/a actuante informar a su jefatura en caso de detectar elementos que constituyan posibles dilaciones innecesarias o infundadas a efectos de adoptar las medidas pertinentes,

Durante el desarrollo del proceso se podrá citar a las partes, en forma conjunta o separada.

De cada reunión efectuada, el/la mediador/a levantará acta, señalando en el encabezado de ésta si se trata de la primera, segunda, etc. y acta final, cuando se trate de la reunión que dé por concluido el proceso y suscrito el instrumento colectivo.

### f. Término:

El término del proceso de mediación obligatoria podrá producirse por:

1. **Acuerdo entre las partes:** La mediación obligatoria finaliza con acuerdo, en caso de que las partes lleguen a consenso respecto de todos los puntos en controversia, debiendo quedar establecido en acta el carácter integral de la solución. El acuerdo,

b) ~~DEL~~

o: Departamento de Relaciones  
0 Laborales  
\* JEFE  
SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

en consecuencia, consistirá en el consenso de las partes en la totalidad de las cláusulas que constituyen el contrato colectivo.

En este caso, el/la mediador/a deberá levantar acta final y las partes deberán suscribir el contrato colectivo dentro del proceso de mediación, en el plazo establecido por el legislador y en presencia del/la mediador/a.

El instrumento colectivo deberá ser suscrito en a lo menos tres ejemplares, a efectos de dar cumplimiento al depósito del contrato colectivo al que refiere el artículo 320 inciso final del Código del Trabajo. De tal hecho deberá quedar constancia en el acta de cierre del proceso de mediación.

Resulta importante tener presente que, el/la mediador/a deberá cautelar que los acuerdos suscritos en el proceso de mediación deben cumplir la legislación laboral vigente.

Debe promoverse que la suscripción del contrato colectivo se realice ante la presencia del/la mediador/a, y en el caso que ello no sea posible, las partes deberán exhibirlo en un plazo perentorio fijado por el/la mediador/a.

El/la mediador/a deberá indicar a la comisión negociadora sindical y de empresa, que el instrumento colectivo deberá ser depositado en la Inspección donde se encuentra radicado el proceso de negociación colectiva, en el plazo de 5 días siguientes a su suscripción, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 320CT.

2. **Sin acuerdo entre las partes:** La mediación obligatoria finaliza sin acuerdo en todos aquellos casos en que no se logre el objetivo de esta mediación, cual es el término de la negociación colectiva a través de la suscripción del instrumento colectivo cuyo contenido sea acordado por las partes.

El/la mediador/a debe levantar acta final, señalando que no hubo acuerdo e informa a las partes que corresponde dar inicio a la huelga confirmando la fecha en que esta deberá hacerse efectiva, esto es, al día hábil siguiente de haber finalizado la mediación obligatoria o su prorroga, sin acuerdo

Al respecto, cabe tener presente lo dispuesto en dictámenes Nº 5408/250, de 16.12.2003 y Nº 1102/012, de 14.03.2013, referentes al proceso de negociación colectiva desarrollado en establecimientos educacionales, al objeto de determinar el momento en que debe hacerse efectiva la huelga.

### **g. Acta/ Contenidos Mínimos.**

Toda audiencia que se desarrolle durante la instancia de mediación obligatoria sea conjunta o con cada parte por separado, presencial o remota, deberá dar lugar a un acta de mediación cuyo contenido mínimo es el que a continuación se indica:

1. Ciudad y lugar donde se desarrolla la actuación; o, en su defecto, indicar si se trata de audiencia remota indicando brevemente las razones.
2. Fecha de la reunión.
3. Hora de inicio.
4. Nombre y Nº de folio del procedimiento de mediación (SIRELA).
5. Nº de folio del proceso de negociación colectiva (SIRELA).
6. Identificación de las partes. nombre y RUT de la empresa, nombre y RSU de la organización sindical.
7. Nombre, RUT y cargo en la empresa y organización sindical respectivamente, de cada miembro de la comisión.

b) DEI l'  
if, Departamento ól  
o... de Relaciones C:  
\* Laborales O  
\* JEFE \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

8. Materias en conflicto planteadas por las partes.
9. Para las actas levantadas en reuniones, indicar los acuerdos alcanzados desagregados según materia, beneficios, condiciones de trabajo, remuneraciones, montos en dinero acordados, y las demás estipulaciones que hayan planteado, indicando períodos y plazos establecidos para el cumplimiento.
10. En el acta final, indicación de haber suscrito contrato colectivo, de haber recibido copia de las actas de las reuniones realizadas en el proceso, indicando el plazo para hacer depósito del instrumento colectivo en la Inspección del Trabajo respectiva. De acompañarse el instrumento colectivo suscrito ante el/la mediador/a actuante, dentro del proceso de mediación, no será necesario establecer en el acta los acuerdos en detalle.
11. Indicación del mérito ejecutivo de los acuerdos y obligaciones consignados en el acta final, de conformidad con lo dispuesto en el art. 464 N° 4CT.

Dado el mérito ejecutivo de los acuerdos alcanzados, resulta relevante que estos consten en el acta final del proceso de mediación, de manera clara, precisa y completa.

El acta deberá ser suscrita por todos los intervenientes, si alguna de las partes se negare a suscribir el acta, el/la mediador/a - en su calidad de ministro de fe actuante - consignará tal circunstancia.

El/la mediador/a inmediatamente concluido el proceso, deberá remitir mediante correo electrónico las actas levantadas a la Inspección del Trabajo competente, dirigida al funcionario/a responsable de la solicitud de mediación, con copia al Coordinador de Relaciones Laborales y la Jefatura de la Inspección del Trabajo.

Las actas originales se archivarán en el Centro de Conciliación y Mediación Laboral o Dirección Regional del Trabajo, sin perjuicio de su envío digital a la Inspección del Trabajo competente, para ser incorporadas en expediente material de la negociación colectiva.

### Resultado e información:

El resultado de la solicitud de mediación obligatoria será informado por la inspección del Trabajo competente, mediante oficio ordinario que dé cuenta de la inadmisibilidad de la solicitud; o, en su caso, mediante envío de la citación a primera audiencia de mediación obligatoria en caso de que la solicitud sea procedente.

El resultado de la instancia de mediación será informado a las partes en la reunión final de cierre, tomando conocimiento bajo firma, a partir de la suscripción del acta final con el resultado del proceso.

### Registro:

El/la funcionario/a responsable dependiente de la Inspección del Trabajo competente, a más tardar el día siguiente de la asignación y recepción de la solicitud de mediación obligatoria y sus antecedentes, deberá registrar y adjuntar aquella al sistema (SIRELA), módulo de "Negociación Colectiva Reforma", lo cual generará automáticamente el folio de la mediación obligatoria respectiva en el módulo de "Mediación Obligatoria".

El término del proceso de mediación deberá consignarse en el sistema (SIRELA), módulo de "Mediación Obligatoria", en acápite "Finalizar Mediación Obligatoria", selección tipo término "Con acuerdo" o "Sin acuerdo" según corresponda, debiendo adjuntar las actas levantadas en el proceso.

Toda la documentación a la que se hace referencia en el presente acápite deberá adjuntarse al expediente digital (GESDOC) generado al depósito del proyecto de contrato colectivo. En tal sentido, todas las actas que se levanten durante el proceso de mediación obligatoria deberán ser incorporadas al expediente digital (GESDOC) de la negociación y,

U O ~~DEL~~'I>- sl e=====  
V Departamento ó>  
♦ de Relaciones 1...  
D Laborales 0  
\* JEFE \*  
SANTIAGO



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

a la carpeta material de la negociación colectiva que se encuentra en la Inspección del Trabajo competente, ya que son parte integral del proceso.

## Situación especial

### • Solicitud de prórroga de mediación obligatoria.

En el evento que, solicitada y activado el proceso de mediación obligatoria este llegue a su plazo de término, sin acuerdo, las partes podrán acordar que el/la mediador/a continúe desarrollando su gestión, prorrogándose por un lapso de hasta cinco días hábiles más, postergando por esta circunstancia la fecha en que deba hacerse efectiva la huelga.

En tal caso, la solicitud de prorroga deberá presentarse ante el/la mediador/a actuante, quien deberá verificar que ésta se encuentre debidamente suscrita por ambas partes, en su defecto, deberá informar a las comisiones negociadoras de modo tal que subsanen y/o ratifiquen a la brevedad.

La solicitud de prorroga debidamente suscrita, deberá ser ingresada por el mediador/a al SIRELA. Las citaciones a la(s) audiencia(s) que se decrete(n) durante la prórroga, serán responsabilidad del/la mediador/a actuante, debiendo ceñirse en lo pertinente, a las instrucciones indicadas en este apartado, para la gestión de la citación a mediación obligatoria.

### • Cambio de mediador/a.

El cambio de mediador/a asignado, podrá producirse de oficio o a petición de las partes, y la decisión puede originarse por las siguientes causas:

De oficio: En instancias en que el/la mediador/a se ausentare por un tiempo indeterminado o se encontrare inhabilitado de intervenir en el procedimiento.

A petición de parte: La/las partes podrán solicitar por escrito que el/la mediador/a se inhabilite de conocer del asunto en cualquier momento de la tramitación, expresando la causa o causas en que se funda.

A solicitud del/la mediador/a: Ante la ocurrencia de actos de agresión al Mediador/a. Correspondrá en este caso que el Coordinador de Relaciones Laborales o Jefe de Centro, designe a un nuevo Mediador/a para conducir el proceso; en caso de que en una región no exista transitoriamente disponibilidad de un Mediador/a, la actuación deberá ser asumida por el Coordinador de Relaciones Laborales y si ello no es posible, deberá ser asumida por el Jefe de Centro o Inspector del Trabajo.

### • Indicios de dilación de procedimiento.

En caso de que el/la mediador/a actuante detecte situaciones o elementos que den cuenta que, respecto a la instancia de mediación solicitada, una o ambas partes no demuestren una participación activa y colaborativa en el desarrollo de la instancia, sin manifestar expresamente su intención en orden a no perseverar en ella, el/la mediador/a actuante deberá informar a la Jefatura de Centro o Coordinador/a de Relaciones Laborales con todos los elementos que respalden la circunstancia.

La Jefatura o Coordinador/a respectivo conforme los antecedentes, en virtud de la aplicación del principio de buena fe en la negociación colectiva en consonancia con el principio de la eficiencia en el uso de los recursos del Estado, deberá evaluar la pertinencia de implementar estrategias que permitan motivar la participación activa de las partes en la instancia de mediación o, en su defecto, evaluar el cierre del procedimiento de mediación, sin acuerdo.

En tal evento, se deberá informar a las partes, mediante oficio ordinario suscrito por la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación o Director/a Regional del Trabajo según

b DEj /-

Departamento  
E de Relaciones  
O laborales

P ? =====

C:

0

\* JEFE \*

SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

corresponda, el cual deberá dar cuenta de la decisión, los fundamentos de hecho y derecho y los efectos.

- **Eventual acuerdo sin constar suscripción de instrumento colectivo.**

Si en el curso de la instancia de mediación, las partes señalaran haber llegado a acuerdo en el proceso de negociación colectiva, sin constar la suscripción del instrumento colectivo llegado el plazo de cierre de la mediación o su prorroga, esta se cerrará sin acuerdo.

Lo anterior, será informado a las partes mediante oficio ordinario, en el cual se informará, además, la posibilidad que tienen de acogerse al artículo 358CT. Al respecto, las partes podrán acordar la suspensión de la huelga, por el plazo que estimen pertinente.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### **PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN DE ORGANIZACIONES DE TRABAJADORES EVENTUALES, DE TEMPORADA Y DE OBRA O FAENA TRANSITORIA.**

#### **Fuente normativa y doctrina:**

Artículo 370 del Código del Trabajo  
Ord. N°1414/33 de 31.03.2017.

#### **Concepto y aspectos jurídicos:**

Es aquél proceso de mediación dispuesto en el artículo 370CT, que tiene por objeto otorgar una instancia de diálogo a aquellas partes, que se encuentran en negociación colectiva de los trabajadores eventuales, de temporada y de obra o faena transitoria - artículo 365 y siguientes del Código del Trabajo-, conforme al cual, cualquiera de las partes en negociación puede solicitar una instancia de mediación a la Inspección del Trabajo, la que estará dotada de amplias facultades para instarlas a llegar a un acuerdo.

El dictamen 1414/0033 de 31.03.2017, define a esta instancia como: "aquel proceso especial que puede ser solicitado voluntariamente por trabajadores Eventuales, de Temporada y de Obra o Faena Transitoria o por sus Empleadores, dentro del proceso de negociación colectiva, pero una vez efectuado el requerimiento ante la Inspección del Trabajo, la asistencia a las audiencias tendrá el carácter de obligatorio para las partes".

Cabe hacer presente que, esta instancia de mediación, se produce en el contexto del procedimiento especial de negociación de trabajadores eventuales, de temporada y de obra o faena transitoria, conforme al cual las partes pueden negociar en cualquier momento, sin restricciones de ninguna naturaleza, y la negociación podrá iniciarse entre uno o más empleadores y una o más organizaciones sindicales, quienes efectuarán negociaciones voluntarias, directas y sin sujeción a normas de procedimiento, para convenir condiciones comunes de trabajo y remuneraciones, por un tiempo determinado.

La actuación de mediación para trabajadores eventuales, de temporada y de obra o faena transitoria, conforme lo dispuesto en la legislación laboral, durará cinco días hábiles, prorrogable por mutuo acuerdo de las partes por el plazo que estimen pertinente.

Solicitada esta mediación por cualquiera de las partes, la asistencia de ambas a la citación efectuada por la Dirección del Trabajo será obligatoria, conforme lo dispuesto en el artículo 370 CT.

#### **Usuario y trámite:**

Cualquiera de las partes en negociación o ambas de común acuerdo, pueden solicitar la instancia de mediación obligatoria a la Inspección del Trabajo. La solicitud deberá consignar la identificación de las partes y las firmas de la comisión negociadora solicitante.

Conforme lo anterior, debe entenderse para estos efectos que las partes, están compuestas por el(s) empleador(es) y la (las) organización(es) sindical(es) quienes actúan representados por las comisiones negociadoras de empresa y sindical respectivamente, y que se encuentran en proceso de negociación colectiva especial.

Para los efectos de solicitar la actuación prevista en el artículo 370CT, se entenderán como partes:

- En el caso de los trabajadores, la mayoría absoluta de los integrantes de la comisión negociadora sindical; y
- En el caso del empleador o empleadores, deberá estarse, en primer término, a lo dispuesto en el artículo 4º, inciso 1º del Código del Trabajo y, a la designación de la



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

comisión negociadora de empresa de acuerdo a lo establecido en el artículo 335CT, para que lo represente en el proceso de negociación colectiva.

Si bien la norma no establece plazo para presentar la solicitud de mediación, sin embargo, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 370CT, al menos debe haberse presentado el proyecto de convenio colectivo a la o las empleadoras.

### **Centro responsable:**

La Inspección del Trabajo competente para la recepción de la solicitud será aquella en que se encuentre radicado el proceso de negociación colectiva de los trabajadores eventuales, de temporada y de obra o faena transitoria, a partir del depósito del proyecto de convenio colectivo.

La Jefatura o Encargado/a de Unidad de Relaciones Laborales será el/la funcionario/a responsable del procedimiento administrativo y/o gestiones al ingreso de la solicitud, sin perjuicio de la facultad de la Jefatura de Inspección del Trabajo de radicar dicha responsabilidad en otro u otra funcionario/a, por razones de gestión y/o eficiencia de recursos.

Respecto al proceso de mediación, el centro responsable de su ejecución será el Centro de Conciliación y Mediación Laboral o, Dirección Regional del Trabajo de la jurisdicción en que se encuentre ubicada la Inspección del Trabajo donde se haya radicado el proceso de negociación colectiva. Por su parte, el/la funcionario/a responsable del procedimiento de mediación laboral, será el/la mediador/a asignado/a para tales efectos por la Jefatura de Centro o Director/a Regional respectivo.

Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del Departamento de Relaciones Laborales de radicar dicha responsabilidad en otro u otra funcionario/a por razones de gestión y/o eficiencia de recursos, por vía ejemplar, en los casos que por razones de carga de trabajo y/o ausencias, no se encuentre disponible mediador/a de la región. Para estos efectos se entiende que, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales conforma parte de la dotación de mediadores/as de la región, debiendo asumir procesos de mediación para cubrir los requerimientos que se efectúen, con la debida diligencia.

No obstante si, aun asumiendo carga el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales, se requiere dotación mediadora para cubrir solicitudes simultáneas, será el/la Coordinador de Relaciones Laborales quien, previo análisis de disponibilidad interna efectuado con el Director/a Regional del Trabajo competente, deberá informar con la debida antelación al Departamento de Relaciones Laborales a través de la Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica, la necesidad de recurso mediador, acompañando toda la información y antecedentes necesarios para la realización de la(s) instancia(s).

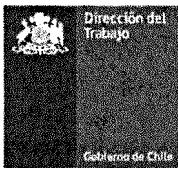
Recepcionada la solicitud, la Jefatura de Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica deberá efectuar las gestiones internas con las Jefaturas que procedan, para dar respuesta al día siguiente hábil desde su recepción del requerimiento, considerando los plazos involucrados en la negociación colectiva.

### **Procedimiento:**

El procedimiento apunta a efectuar las gestiones ante el ingreso de la solicitud de mediación, considerando su recepción, registro, activación y ejecución del proceso de mediación solicitado.

Las audiencias de mediación se deberán realizar en las fechas y horarios fijados inicialmente, los cuales deben ajustarse a un plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de designación de mediador/a, sin perjuicio que las partes podrán acordar que el/la mediador/a continúe desarrollando su gestión por el plazo que éstas estimen pertinente,

DEP  
-Q1  
-JEFE  
Departamento  
de Relaciones  
Laborales  
Cj  
JEFE  
s1Nr1AG%



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

ámbito en el cual por razones de eficiencia y eficacia de los recursos del Servicio, se deberá considerar la coordinación con el/la mediador/a actuante a efectos de organizar tiempos y cargas de trabajo.

### Ingreso, recepción y asignación:

La solicitud de mediación deberá ingresar directamente ante la Oficina de Gestión Documental de la Inspección del Trabajo competente, sea de manera presencial o remota.

La presentación o solicitud y sus antecedentes deberán ser incorporados a la plataforma de gestión documental (GESDOC) y ser derivados a la Unidad de Relaciones Laborales el mismo día de su recepción; en la Unidad el ingreso deberá ser asignado el mismo día de su recepción, a funcionario/a responsable.

Cabe hacer presente que la solicitud podrá ingresar a través del trámite digital dispuesto a las partes en el sitio web de la Dirección del Trabajo, Portal MI DT3, caso en el cual el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales será el/la encargado/a de revisar los ingresos, derivando de inmediato la solicitud de la Inspección del Trabajo competente para su revisión, registro y citación, efectuando las acciones tendientes a la asignación de mediador/a actuante.

### Admisibilidad o tratamiento:

#### I. Gestión solicitud de mediación.

Los trámites de citación a las partes y otros conducentes a agilizar la labor, deberán iniciarse inmediatamente de ingresada en la Inspección la solicitud respectiva. El/la funcionario/a responsable, asignada y recepcionada la solicitud y sus antecedentes, deberá verificar de inmediato que ésta cumpla con los requisitos exigidos.

##### a) Admisibilidad solicitud:

En caso de que la solicitud no se encuentre debidamente suscrita, se deberá informar a la parte requirente al más breve plazo, a través de correo electrónico formal, sin perjuicio de tomar contacto telefónico dando cuenta de la falencia, de modo tal que subsane o ratifique la solicitud de conformidad a lo establecido en el artículo 30 y 31 de la Ley N°19.880.

De no encontrarse debidamente suscrita la solicitud y no subsanándose tal defecto, deberá informarse a la parte solicitante que se hace efectivo el apercibimiento del artículo 31 antes citado, teniendo la solicitud por desistida. Lo señalado, se informará de manera clara, precisa y fundada, mediante oficio ordinario suscrito por la Jefatura de Inspección del Trabajo, notificado a la casilla electrónico del requirente,

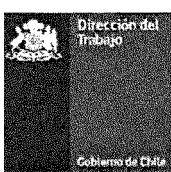
En el evento que la solicitud cumpla con los requisitos para la activación de la mediación solicitada, el/la funcionario/a responsable deberá, a más tardar al día siguiente hábil de recepción, coordinar con la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación y/o Coordinador/a de Relaciones Laborales, día y hora para realización de la primera audiencia de mediación y mediador/a asignado/a, hecho lo cual, deberá citar a las partes informando día, hora, lugar y mediador/a a cargo.

##### b) Citación a las partes:

La citación a las partes deberá ser efectuada mediante oficio ordinario suscrito por la Jefatura de Inspección del Trabajo competente, dirigido a las casillas electrónicas definidas por las comisiones negociadoras de empresa y sindical. Lo señalado, sin perjuicio que, por razones de mejor gestión a nivel regional, se defina que las citaciones serán emitidas por el Centro de Conciliación y Mediación o Dirección Regional del Trabajo competente.



<https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-100361.html>



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL**

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

En caso de que dicha modalidad de notificación no fuera factible de practicar por problemas con los sistemas informáticos, la citación deberá efectuarse personalmente por medio de funcionario, en carácter de urgente y al más breve plazo, considerando que se trata de un proceso de negociación colectiva en curso.

El/la funcionario/a de la Unidad de Relaciones Laborales, coordinada la instancia de mediación y/o efectuada la citación a las partes, deberá remitir los antecedentes a él/la mediador/a asignado/a, con toda la información que conste en antecedentes y que sirva para el desarrollo de la instancia. La remisión se hará mediante correo electrónico, con copia a la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación y al Coordinador/a de Relaciones Laborales.

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro, será el responsable de verificar que se haya practicado la notificación de la citación a la audiencia de mediación a ambas partes cotejando que los correos electrónicos o domicilios donde se practicó la notificación, corresponda a las direcciones informadas por aquellas, atendiendo a lo dispuesto en los artículos 366 y 368CT. De no constar la notificación por error en los datos o falta de antecedentes que acredite su efectividad, el/la Coordinador /a deberá informar a la Jefatura de la Inspección del Trabajo o Centro de Conciliación, a efectos que se practique nuevamente la notificación de la citación.

**11. Procedimiento de mediación de trabajadores eventuales, de temporada y de obra o faena transitoria:**

**a) Activación mediación:**

Repcionada y admisible la solicitud de mediación, su registro en sistema (SIRELA), activará el proceso de mediación en el módulo respectivo, generando la posibilidad de asignar un mediador/a.

Una vez ingresada la solicitud de mediación en el sistema informático (SIRELA) y, efectuadas las coordinaciones de día, hora y mediador/a actuante para efectos de la citación a las partes, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación respectivo, según corresponda, deberá estar atento y asignar en sistema al mediador/a designado.

Las Jefaturas y funcionarios/as involucrados/as deberán dar urgencia a la solicitud, coordinando la fecha y gestionando la hora más próxima para la realización de la 1º reunión.

**b) Asignación:**

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación Laboral, una vez coordinado día, hora, lugar y mediador/a para efectos de atender la solicitud de mediación, deberá verificar que la solicitud se encuentre ingresada en sistema (SIRELA), debiendo asignar mediador/a a cargo.

Asimismo, las referidas Jefaturas deberán verificar que el/la mediador/a designado/a recepcione a la brevedad todos los antecedentes necesarios para preparar y efectuar su labor, debiendo además verificar que la citación a las partes se encuentre debidamente diligenciada.

En caso de no contar con la solicitud de mediación y sus antecedentes o, detectar error en la citación, el/la mediador/a deberá efectuar las gestiones pertinentes con la Jefatura de Inspección del Trabajo competente o la Jefatura que proceda, para la pronta solución y/o corrección.

DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES  
Jefe: \_\_\_\_\_ \*  
Correspondencia: \_\_\_\_\_ \*  
Faxes: \_\_\_\_\_ \*  
E-mail: \_\_\_\_\_ \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### c) Preparación:

Una vez asignada la mediación, el/la mediador/a deberá contar con los antecedentes de la negociación colectiva y la solicitud de mediación respectiva con la mayor antelación posible. De no tenerlos a disposición el/la mediador/a deberá requerirlos a la Jefatura de la Inspección del Trabajo competente.

Lo anterior, por cuanto previo al inicio de la instancia de mediación, el/la mediador/a debe contar con la información mínima para su desarrollo, esto es, aquella asociada al proyecto de convenio colectivo, a la respuesta del empleador y todo antecedente de contexto que le permita apoyar a las partes en la búsqueda de un acuerdo.

Es deber del/la mediador/a designado dar lectura los antecedentes, informarse y preparar con antelación la instancia de mediación, debiendo formular a jefatura las consultas o requerimientos que advierta son necesarios.

### d) Facultades del/la mediador/a:

Conforme lo dispone la normativa, en esta mediación el/la mediador/a está dotado de amplias facultades para promover el acuerdo entre las partes.

### e) Comparecencia y desarrollo audiencia(s).

Considerando que el procedimiento tiene por objetivo encausar la negociación entre las partes, de modo tal de ayudarlas a alcanzar bases de acuerdo que, finalmente, desemboquen en el cierre del proceso de negociación colectiva mediante la suscripción de un convenio colectivo, el/la mediador/a debe proceder de manera ejecutiva, maximizando el uso del tiempo y centrándose en los aspectos críticos de la negociación, identificando los nudos o aspectos centrales de las diferencias.

El inicio del proceso de mediación se realizará, preferentemente, a través de una primera reunión de conjunto con ambas partes, a efectos de informar el marco en que se desarrolla la instancia, sus objetivos, los roles de cada cual y toda información relevante para el desarrollo del proceso de mediación. Sin perjuicio, podrá iniciar la mediación con audiencia separada por cada una de las partes, dependiendo de los antecedentes disponibles y el contexto de la mediación, situación que es evaluada y definida por el/la mediador/a actuante.

En la etapa de apertura del proceso de mediación, el/la mediador/a deberá realizar la presentación y el discurso inicial, explicando a las partes en qué consiste el proceso y sus efectos, los plazos legales, principios fundamentales de la actuación, rol del/la mediador/a, las reglas básicas de comportamiento, entre otros. A su vez, el/la mediador/a deberá informar a las partes que, el término del proceso de mediación con acuerdo tendrá como efecto la suscripción del convenio colectivo en presencia del/la mediador/a actuante, lo cual quedará consignado en el acta final.

A la primera audiencia y aquellas que se realicen en el curso del proceso, debe asistir la mayoría absoluta de las comisiones negociadoras de ambas partes, sin embargo, en el evento que esto no fuera posible atendido lo dispuesto en el artículo 29 del DFL 2 de 1967, la mayoría absoluta de cada comisión negociadora podrá otorgar poder simple a quien o quienes estimen pertinente de los integrantes de la misma comisión, dejando expresamente señalado que tiene facultades de transigir.

ON DE<sub>2</sub> / -

Departament<sub>3</sub> Si=====

J:<sub>1</sub> de Relaciones J:<sub>2</sub>

o Laborales 0

80

SANTIAGO\*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

El/la mediador/a actuante, deberá dejar constancia en el acta respectiva, respecto a la incomparecencia o comparecencia de las partes; en este último caso solicitará, revisará y consignará en acta, los poderes exhibidos y a quienes les fueron otorgados.

En caso de que una o ambas partes comparezcan sin la presencia de la mayoría absoluta de sus comisiones negociadoras, y/o quienes comparezcan no lo hagan premundos de los poderes necesarios, el/la mediador/a deberá suspender la sesión fijando nuevo día y hora a fin de que la o las partes comparezcan debidamente representadas.

Lo anterior implica que, antes de iniciar la audiencia el funcionario a cargo de la misma deberá verificar si la o las personas que concurren en representación de la parte empleadora y/o trabajadora, lo hacen mediante un escrito donde conste que se encuentran premundidas de amplias facultades, incluida la facultad de transigir; si así no fuere, se deberá fijar una nueva audiencia citando en ese acto a las partes al más breve plazo, debiendo levantar acta al efecto que conste la identificación de los asistentes que concurrieron sin poder e indicando que, a la próxima reunión fijada los representantes de las partes que asistan, deberán concurrir con poder suficiente.

En la instancia de apertura y durante todo el proceso, el/la mediador/a deberá:

- Identificar el conflicto y establecer la/las materias en controversia entre las partes.
- Conducir activamente hacia la búsqueda de soluciones, facilitando a las partes involucradas la generación y establecimiento de soluciones.
- Actuar como tercero imparcial, velando que los acuerdos respeten las normas laborales y el cumplimiento del principio protector que rigen en el Derecho del Trabajo.

Estos tres elementos deben estar siempre presente en la labor del/la mediador/a, no olvidando volver a ellos para avanzar en el proceso.

Considerando los plazos establecidos para el desarrollo de la mediación, en la primera audiencia el/la mediador/a actuante podrá coordinar y definir con las partes un calendario de reuniones o, en su defecto, definir que las reuniones se irán determinado según el desarrollo de las conversaciones.

Se pueden ejecutar tantas reuniones como sean necesarias para llegar acuerdo, resguardando siempre el principio de la buena fe y los plazos legales para el desarrollo de la instancia. Será responsabilidad del/la mediador/a actuante informar a su jefatura en caso de detectar elementos que constituyan posibles dilaciones innecesarias o infundadas a efectos de adoptar las medidas pertinentes,

Durante el desarrollo del proceso se podrá citar a las partes, en forma conjunta o separada.

De cada reunión efectuada, el/la mediador/a levantará acta, señalando en el encabezado de ésta si se trata de la primera, segunda, etc. y acta final, cuando se trate de la reunión que dé por concluido el proceso y suscrito el instrumento colectivo.

### f) Término:

El término del proceso de mediación podrá producirse por:

1. **Acuerdo entre las partes:** La mediación finaliza con acuerdo, en caso de que las partes lleguen a consenso respecto de todos los puntos en controversia, debiendo quedar establecido en acta el carácter integral de la solución. El acuerdo, en consecuencia, consistirá en el consenso de las partes en la totalidad de las cláusulas que constituyen el convenio colectivo.

v<.., '0\1 D=EL  
l...j Departamento [5:1  
o... de Relaciones J:>  
i3 Laborales 0  
\* JEFE \*

 <b>Dirección del Trabajo</b>  <b>Gobierno de Chile</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b>
---	--	--

En este caso, el/la mediador/a deberá levantar acta final y las partes deberán suscribir el convenio colectivo dentro del proceso de mediación, en presencia del/la mediador/a.

El instrumento colectivo deberá ser suscrito en a lo menos tres ejemplares, a efectos de dar cumplimiento al depósito del contrato colectivo al que refiere el artículo 320 inciso final del Código del Trabajo. De tal hecho deberá quedar constancia en el acta de cierre del proceso de mediación.

Resulta importante tener presente que, el/la mediador/a deberá cautelar que los acuerdos suscritos en el proceso de mediación deben cumplir la legislación laboral vigente.

Debe promoverse que la suscripción del contrato colectivo se realice ante la presencia del/la mediador/a, y en el caso que ello no sea posible, las partes deberán exhibirlo en un plazo perentorio fijado por el/la mediador/a.

El/la mediador/a deberá indicar a la comisión negociadora sindical y de empresa, que el instrumento colectivo deberá ser depositado en la Inspección donde se encuentra radicado el proceso de negociación colectiva, en el plazo de 5 días siguientes a su suscripción, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 320CT.

2. **Sin acuerdo entre las partes:** La mediación finaliza sin acuerdo en todos aquellos casos en que no se logre el objetivo de esta mediación, cual es el término de la negociación colectiva a través de la suscripción de un convenio colectivo cuyo contenido sea acordado por las partes. El/la mediador/a debe levantar acta final, señalando que no hubo acuerdo.
3. **Decisión del Servicio:** Correspondrá al Director/a Regional, previa solicitud del/la mediador/a actuante, la evaluación y decisión de poner término al proceso de mediación cuando estime que su utilización no responde a los objetivos para los cuales fue creada. Para este efecto pueden considerarse como criterios orientadores la ocurrencia de actos de agresión al mediador/a, la instrumentalización del proceso como medida dilatoria por cualquiera de las partes, la participación de mala fe de cualquiera de las partes, u otras que revistan la gravedad suficiente para estimar procedente la aplicación de esta medida.

#### **g) Acta/ Contenidos Mínimos.**

Toda audiencia que se desarrolle durante la instancia de mediación sea conjunta o con cada parte por separado, presencial o remota, deberá dar lugar a un acta de mediación cuyo contenido mínimo es el que a continuación se indica:

1. Ciudad y lugar donde se desarrolla la actuación; o, en su defecto, indicar si se trata de audiencia remota indicando brevemente las razones.
2. Fecha de la reunión.
3. Hora de inicio.
4. Nombre y Nº de folio del procedimiento de mediación (SIRELA).
5. Nº de folio del proceso de negociación colectiva (SIRELA).
6. Identificación de las partes. nombre y RUT de la empresa, nombre y RSU de la organización sindical.
7. Nombre, RUT y cargo en la empresa y organización sindical respectivamente, de cada miembro de la comisión.
8. Materias en conflicto planteadas por las partes.
9. Para las actas levantadas en reuniones, indicar los acuerdos alcanzados desagregados según materia, beneficios, condiciones de trabajo,



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

remuneraciones, montos en dinero acordados, y las demás estipulaciones que hayan planteado, indicando períodos y plazos establecidos para el cumplimiento.

10. En el acta final, indicación de haber suscrito convenio colectivo, de haber recibido copia de las actas de las reuniones realizadas en el proceso, indicando el plazo para hacer depósito del instrumento colectivo en la Inspección del Trabajo respectiva. De acompañarse el instrumento colectivo suscrito ante el/la mediador/a actuante, dentro del proceso de mediación, no será necesario establecer en el acta los acuerdos en detalle.
11. Indicación del mérito ejecutivo de los acuerdos y obligaciones consignados en el acta final, de conformidad con lo dispuesto en el art. 464 N° 4CT.

Dado el mérito ejecutivo de los acuerdos alcanzados, resulta relevante que estos consten en el acta final del proceso de mediación, de manera clara, precisa y completa.

El acta deberá ser suscrita por todos los intervenientes, si alguna de las partes se negare a suscribir el acta, el/la mediador/a - en su calidad de ministro de fe actuante - consignará tal circunstancia.

El/la mediador/a inmediatamente concluido el proceso, deberá remitir mediante correo electrónico las actas levantadas a la Inspección del Trabajo competente, dirigida al funcionario/a responsable de la solicitud de mediación, con copia al Coordinador de Relaciones Laborales y la Jefatura de la Inspección del Trabajo.

Las actas originales se archivarán en el Centro de Conciliación y Mediación Laboral o Dirección Regional del Trabajo, sin perjuicio de su envío digital a la Inspección del Trabajo competente, para ser incorporadas en expediente material de la negociación colectiva.

### Resultado e información:

El resultado de la solicitud de mediación será informado por la inspección del Trabajo competente, mediante oficio ordinario que dé cuenta de la inadmisibilidad de la solicitud; o, en su caso, mediante envío de la citación a primera audiencia de mediación en caso de que la solicitud sea procedente.

El resultado de la instancia de mediación será informado a las partes en la reunión final de cierre, tomando conocimiento bajo firma, a partir de la suscripción del acta final con el resultado del proceso.

### Registro:

El/la funcionario/a responsable dependiente de la Inspección del Trabajo competente, a más tardar el día siguiente de la asignación y recepción de la solicitud de mediación y sus antecedentes, deberá registrar y adjuntar aquella al sistema (SIRELA), módulo de Mediación en Negociación Colectiva de Trabajadores Eventuales, De Temporada y de Obra o Faena Transitoria, a efectos de generar automáticamente el folio de la mediación en el módulo respectivo.

El término del proceso de mediación deberá consignarse en el sistema (SIRELA), en el módulo correspondiente, sección "Finalizar Mediación Trabajadores Eventuales y Transitorios" según tipo término "Con acuerdo" o "Sin acuerdo", debiendo adjuntar las actas levantadas en el proceso.

Toda la documentación a la que se hace referencia en el presente acápite deberá adjuntarse al expediente digital (GESDOC) generado al depósito del proyecto de convenio colectivo. En tal sentido, todas las actas que se levanten durante el proceso de mediación deberán ser incorporadas al expediente digital (GESDOC) de la negociación y, a la carpeta

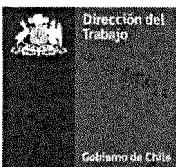
ON DEL 'i'-

J Departamento de Relaciones Laborales O Ó

\* JEFE \*

SANTIAGO

83



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

material de la negociación colectiva que se encuentra en la Inspección del Trabajo competente, ya que son parte integral del proceso.

### Situación especial

- **Solicitud de mediación sin que conste inicio de la negociación.**

En el evento que se recepcione una solicitud de mediación en negociación colectiva de trabajadores eventuales, de temporada y de obra o faena transitoria, sin que se verifique previo depósito y registro de proyecto de convenio colectivo, se solicitará a la requirente, mediante correo electrónico formal dirigido a la casilla designada por la respectiva comisión negociadora, que acompañe el antecedente.

Lo anterior a efectos de efectuar registros en sistema (SIRELA) y, proveer al mediador/a actuante de los insumos y antecedentes necesarios para efectuar su labor.

- **Solicitud de prórroga de mediación.**

En el evento que, solicitada y activado el proceso de mediación este llegue a su plazo de término al 5º día hábil desde el inicio del procedimiento, sin que las partes hubieren alcanzado acuerdo, éstas de común acuerdo podrán acordar que el/la mediador/a continúe desarrollando su gestión, prorrogándose por el plazo que estimen pertinente.

En tal caso, la solicitud de prorroga deberá presentarse ante el/la mediador/a actuante, quien deberá verificar que ésta se encuentre debidamente suscrita por ambas partes, en su defecto, deberá informar a las comisiones negociadoras de modo tal que subsanen y/o ratifiquen a la brevedad.

La solicitud de prorroga debidamente suscrita, será registrada por el/la mediador/a a cargo del proceso. Las citaciones a la(s) audiencia(s) que se decrete(n) durante la prorroga, serán responsabilidad del/la mediador/a actuante, debiendo ceñirse en lo pertinente, a las instrucciones indicadas en este apartado, para la gestión de la citación a mediación.

- **Cambio de mediador/a.**

El cambio de mediador/a, deberá ser autorizado por el/la Director/a Regional del Trabajo o Jefatura CCM según corresponda, pudiendo producirse en los siguientes casos:

De oficio: En instancias en que el/la mediador/a se ausentare por un tiempo indeterminado o se encontrare inhabilitado de intervenir en el procedimiento.

A petición de parte: La/los partes podrán solicitar por escrito que el/la mediador/a se inhabilite de conocer del asunto en cualquier momento de la tramitación, expresando la causa o causas en que se funda, la que será sometida a consideración por la autoridad.

A solicitud del/la mediador/a: Ante la ocurrencia de actos de agresión al mediador/a. Correspondrá en este caso que el Coordinador de Relaciones Laborales o Jefe/a CCM, designe a un nuevo mediador/a para conducir el proceso.

- **Cierre del procedimiento por decisión del Servicio.**

Conforme se ha indicado previamente, la instancia de mediación puede ser cerrada de oficio, en caso que el/la mediador/a actuante detecte situaciones o elementos que den cuenta que, respecto a la instancia de mediación solicitada, una o ambas partes no demuestran una participación activa y colaborativa en su desarrollo, sin manifestar expresamente su intención en orden a no perseverar en ella, el/la mediador/a actuante deberá informar a la Jefatura de Centro o Coordinador/a de Relaciones Laborales con todos los elementos que respalden la circunstancia.

La Jefatura o Coordinador/a respectivo conforme los antecedentes y previa autorización del Director Regional del Trabajo, en virtud de la aplicación del principio de buena fe en la negociación colectiva, en consonancia con el principio de la eficiencia en el uso de los

O ~~DEL~~ \_\_\_\_\_  
(.) 1>  
Departamento 1:9  
O: de Relaciones J: >  
o Laborales 0  
\* JEFE \*  
"-s4tvr1AGo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

recursos del Estado, deberá evaluar la pertinencia de implementar estrategias que permitan motivar la participación activa de las partes en la instancia de mediación o, en su defecto, evaluar el cierre del procedimiento de mediación, sin acuerdo.

En tal evento, se deberá informar a las partes, mediante oficio ordinario suscrito por la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación o Director/a Regional del Trabajo según corresponda, el cual deberá dar cuenta de la decisión, los fundamentos de hecho y derecho y los efectos.

- **Eventual acuerdo sin constar suscripción de instrumento colectivo.**

Si en el curso de la instancia de mediación, las partes señalaran haber llegado a acuerdo en el proceso de negociación colectiva, sin constar la suscripción del instrumento colectivo llegado el plazo de cierre de la mediación o su prorroga, esta se cerrará sin acuerdo.

Lo anterior, será informado a las partes mediante oficio ordinario, notificado a las casillas que las partes hayan designado en el curso del proceso negociador.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### **PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS.**

#### **Fuente normativa y doctrina:**

Artículo 370 del Código del Trabajo  
Ord. N°1414/33 de 31.03.2017.

#### **Concepto y aspectos jurídicos:**

Conforme señala la doctrina contenida en Ord. N°114/33 "El legislador para regular este tipo de mediación, estableció un capítulo especial, que denominó "Mediación laboral de conflictos colectivos", lo que significó reconocer una labor que históricamente venía realizando la Dirección del Trabajo, de manera independiente de los procesos de negociación colectiva, para solucionar los conflictos laborales colectivos, mediante la Orden de Servicio N°1 de 30.01.2002, la cual creó y ordenó un sistema de solución alternativa de conflictos laborales colectivos".

En virtud de lo dispuesto en los artículos 381 y 382CT, se infiere que podrán someterse a este tipo de mediación, aquellos conflictos colectivos que afecten a una o más organizaciones sindicales, respecto de uno o más empleadores, que no tenga un procedimiento especial de mediación contemplado para su resolución.

Esta instancia tiene como objetivo generar un espacio de comunicación y cooperación entre las partes que se encuentran involucradas en un conflicto de carácter colectivo, a efectos de facilitar el dialogo para la búsqueda de soluciones, mediante la asistencia de un tercero imparcial.

#### **Usuario y trámite:**

Cualquiera de las partes, empleador/a u organización sindical, o ambas de común acuerdo, podrá recurrir a la Inspección del Trabajo para solicitar este tipo de mediación, así como también el Servicio podrá intervenir de oficio.

La solicitud deberá formularse por escrito, solicitando expresamente la intervención de la Inspección del Trabajo mediante este tipo de mediación. La solicitud deberá consignar la identificación de las partes, contener los datos necesarios para su contacto y encontrarse debidamente suscrita.

Para los efectos de solicitar la actuación prevista en el artículo 381CT, se entenderán como partes:

- En el caso de los trabajadores, la mayoría absoluta de los integrantes del directorio de la organización sindical.
- En el caso del empleador o empleadores, deberá estarse, a lo dispuesto en el artículo 4º, inciso 1º del Código del Trabajo.

#### **Centro responsable:**

La Inspección del Trabajo competente para la recepción de la solicitud de mediación de conflictos colectivos, será aquella en cuya jurisdicción se encuentre ubicado el domicilio en el que se esté suscitando el conflicto colectivo.

La Jefatura o Encargado/a de Unidad de Relaciones Laborales será el/la funcionario/a responsable del procedimiento administrativo y/o gestiones al ingreso de la solicitud, sin perjuicio de la facultad de la Jefatura de Inspección del Trabajo de radicar dicha responsabilidad en otro u otra funcionario/a, por razones de gestión y/o eficiencia de recursos.

Respecto al proceso de mediación, el centro responsable de su ejecución será el Centro de Conciliación y Mediación Laboral o, Dirección Regional del Trabajo de la jurisdicción en que se encuentre ubicada la Inspección del Trabajo competente. Por su parte, el/la funcionario/a

DEI

Ó Departamento de Relaciones  
er: cP  
0 laborales 0  
\* JEFE \*  
SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

responsable del procedimiento de mediación laboral, será el/la mediador/a asignado/a para tales efectos por la Jefatura de Centro o Director/a Regional respectivo.

Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del Departamento de Relaciones Laborales de radicar dicha responsabilidad en otro u otra funcionario/a por razones de gestión y/o eficiencia de recursos, por vía ejemplar, en los casos que por razones de carga de trabajo y/o ausencias, no se encuentre disponible mediador/a de la región. Para estos efectos se entiende que, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales conforma parte de la dotación de mediadores/as de la región, debiendo asumir procesos de mediación para cubrir los requerimientos que se efectúen, con la debida diligencia.

No obstante si, aun asumiendo carga el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales, se requiere dotación mediadora para cubrir solicitudes simultáneas, será el/la Coordinador de Relaciones Laborales quien, previo análisis de disponibilidad interna efectuado con el Director/a Regional del Trabajo competente, deberá informar con la debida antelación al Departamento de Relaciones Laborales a través de la Unidad de Dialogo Social y Asistencia Técnica, la necesidad de recurso mediador, acompañando toda la información y antecedentes necesarios para la realización de la(s) instancia(s).

Repcionada la solicitud, la Jefatura de Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica deberá efectuar las gestiones internas con las Jefaturas que procedan, para dar respuesta al día siguiente hábil desde su recepción del requerimiento, considerando el conflicto colectivo en curso.

### Procedimiento:

El procedimiento apunta a efectuar las gestiones ante el ingreso de la solicitud de mediación, considerando su recepción, registro, activación y ejecución del proceso de mediación solicitado. Las audiencias de mediación se deberán realizar en las fechas y horarios fijados inicialmente.

En cuanto al procedimiento establecido por el legislador, respecto de esta mediación, es facultativo para las partes, ya que se utiliza la expresión "podrán sujetarse a las disposiciones de este Capítulo", y serán las partes quienes determinen si se sujetan a dicho procedimiento, de hacerlo se aplicarán las reglas establecidas en los artículos 382 y siguientes que se desarrollan a continuación.

### Ingreso, recepción y asignación:

La solicitud de mediación deberá ingresar directamente ante la Oficina de Gestión Documental de la Inspección del Trabajo competente, sea de manera presencial o remota.

La presentación o solicitud y sus antecedentes deberán ser incorporados a la plataforma de gestión documental (GESDOC) y ser derivados a la Unidad de Relaciones Laborales el mismo día de su recepción; en la Unidad el ingreso deberá ser asignado el mismo día de su recepción, a funcionario/a responsable.

Cabe hacer presente que la solicitud podrá ingresar a través del trámite digital dispuesto a las partes en el sitio web de la Dirección del Trabajo, Portal MI DT4, caso en el cual el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales será el/la encargado/a de revisar los ingresos, derivando de inmediato la solicitud de la Inspección del Trabajo competente para su revisión, registro y citación, efectuando las acciones tendientes a la asignación de mediador/a actuante.

### Admisibilidad o tratamiento:

https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-100361.html



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### I. Gestión solicitud de mediación.

Los trámites de citación a las partes y otros conducentes a agilizar la labor, deberán iniciarse inmediatamente de ingresada en la Inspección la solicitud respectiva. El/la funcionario/a responsable, asignada y recepcionada la solicitud y sus antecedentes, deberá verificar de inmediato que ésta cumpla con los requisitos exigidos.

#### a) Admisibilidad solicitud:

En caso de que la solicitud no se encuentre debidamente suscrita, se deberá informar a la parte requirente al más breve plazo, a través de correo electrónico formal, sin perjuicio de tomar contacto telefónico dando cuenta de la falencia, de modo tal que subsane o ratifique la solicitud de conformidad a lo establecido en el artículo 30 y 31 de la Ley N°19.880.

De no encontrarse debidamente suscrita la solicitud y no subsanándose tal defecto, deberá informarse a la parte solicitante que se hace efectivo el apercibimiento del artículo 31 antes citado, teniendo la solicitud por desistida. Lo señalado, se informará de manera clara, precisa y fundada, mediante oficio ordinario suscrito por la Jefatura de Inspección del Trabajo, notificado a la casilla electrónico del requirente,

En el evento que la solicitud cumpla con los requisitos para la activación de la mediación solicitada, el/la funcionario/a responsable deberá, a más tardar al día siguiente hábil de recepción, coordinar con la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación y/o Coordinador/a de Relaciones Laborales, día y hora para realización de la primera audiencia de mediación y mediador/a asignado/a, hecho lo cual, deberá citar a las partes informando día, hora, lugar y mediador/a a cargo.

#### b) Citación a las partes:

La citación a las partes deberá ser efectuada mediante oficio ordinario suscrito por la Jefatura de Inspección del Trabajo competente, dirigido a las casillas electrónicas definidas por las partes, empresa y sindicato. Lo señalado, sin perjuicio que, por razones de mejor gestión a nivel regional, se defina que las citaciones serán emitidas por el Centro de Conciliación y Mediación o Dirección Regional del Trabajo competente.

En caso de que dicha modalidad de notificación no fuera factible de practicar por problemas con los sistemas informáticos, la citación deberá efectuarse personalmente por medio de funcionario, en carácter de urgente y al más breve plazo, considerando que se trata de un conflicto colectivo que afecta a una o más organizaciones sindicales.

El/la funcionario/a de la Unidad de Relaciones Laborales, coordinada la instancia de mediación y/o efectuada la citación a las partes, deberá remitir los antecedentes a él/la mediador/a asignado/a, con toda la información que conste en antecedentes y que sirva para el desarrollo de la instancia. La remisión se hará mediante correo electrónico, con copia a la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación y al Coordinador/a de Relaciones Laborales.

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro, será el responsable de verificar que se haya practicado la notificación de la citación a la audiencia de mediación a ambas partes cotejando que los correos electrónicos o domicilios donde se practicó la notificación, corresponda a las direcciones informadas por aquellas. De no constar la notificación por error en los datos o falta de antecedentes que acredite su efectividad, el/la Coordinador /a deberá informar a la Jefatura de la Inspección del Trabajo o Centro de Conciliación, a efectos que se practique nuevamente la notificación de la citación.

### II. Desarrollo procedimiento

oÑ DEL :-  
<...> ,9  
I.J. Departamento E..  
o:: de Relaciones D  
D Laborales O  
\* JEFE \*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### a. Activación mediación:

Recepcionada y admisible la solicitud de mediación, su registro en sistema (SIRELA), activará el proceso de mediación en el módulo de Mediación Conflictos Colectivos, generando la posibilidad de asignar un mediador/a.

Una vez ingresada la solicitud de mediación en el sistema informático (SIRELA) y, efectuadas las coordinaciones de día, hora y mediador/a actuante para efectos de la citación a las partes, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación respectivo, según corresponda, deberá estar atento y asignar en sistema al mediador/a designado.

Las Jefaturas y funcionarios/as involucrados/as deberán dar urgencia a la solicitud, coordinando la fecha y gestionando la hora más próxima para la realización de la 1º reunión.

### b. Asignación:

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación Laboral, una vez coordinado día, hora, lugar y mediador/a para efectos de atender la solicitud de mediación, deberá verificar que la solicitud se encuentre ingresada en sistema (SIRELA), debiendo asignar mediador/a a cargo.

Asimismo, las referidas Jefaturas deberán verificar que el/la mediador/a designado/a recepcione a la brevedad todos los antecedentes necesarios para preparar y efectuar su labor, debiendo además verificar que la citación a las partes se encuentre debidamente diligenciada.

En caso de no contar con la solicitud de mediación y sus antecedentes o, detectar error en la citación, el/la mediador/a deberá efectuar las gestiones pertinentes con la Jefatura de Inspección del Trabajo competente o la Jefatura que proceda, para la pronta solución y/o corrección.

### c. Preparación:

Una vez asignada la mediación, el/la mediador/a deberá contar con los antecedentes de la negociación colectiva y la solicitud de mediación respectiva con la mayor antelación posible. De no tenerlos a disposición el/la mediador/a deberá requerirlos a la Jefatura de la Inspección del Trabajo competente.

Lo anterior, por cuanto previo al inicio de la instancia de mediación, el/la mediador/a debe contar con la información mínima para su desarrollo, esto es, aquella asociada al conflicto colectivo que se ha suscitado, incluyendo fiscalizaciones y/u otras actuaciones realizadas por el Servicio en la materia y, todo antecedente de contexto que le permita apoyar a las partes en la búsqueda de un acuerdo.

Es deber del/la mediador/a designado dar lectura los antecedentes, informarse y preparar con antelación la instancia de mediación, debiendo formular a jefatura las consultas o requerimientos que advierta son necesarios.

### d. Facultades del/la mediador/a:

El/la mediador/a actuante estará facultada para disponer la celebración de las audiencias que estime necesarias para llegar a un acuerdo.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Para el logro del objeto de la mediación, la Inspección del Trabajo podrá solicitar asesoramiento e información a entidades públicas y privadas y ordenar medidas destinadas a contar con la mayor información necesaria para contribuir a resolver el conflicto

### e. Comparecencia y desarrollo audiencia(s).

Considerando que el procedimiento tiene por objetivo encausar el conflicto existente entre las partes, de modo tal de ayudarlas a alcanzar bases de acuerdo que, finalmente, desemboquen en acuerdo, el/la mediador/a debe proceder de manera ejecutiva, maximizando el uso del tiempo y centrándose en los aspectos críticos del conflicto, identificando los nudos o aspectos centrales de las diferencias.

El inicio del proceso de mediación se realizará, preferentemente, a través de una primera reunión de conjunto con ambas partes, a efectos de informar el marco en que se desarrolla la instancia, sus objetivos, los roles de cada cual y toda información relevante para el desarrollo del proceso de mediación. Sin perjuicio, podrá iniciar la mediación con audiencia separada por cada una de las partes, dependiendo de los antecedentes disponibles y el contexto de la mediación, situación que es evaluada y definida por el/la mediador/a actuante.

En la etapa de apertura del proceso de mediación, el/la mediador/a deberá realizar la presentación y el discurso inicial, explicando a las partes en qué consiste el proceso y sus efectos, los plazos legales, principios fundamentales de la actuación, rol del/la mediador/a, las reglas básicas de comportamiento, entre otros. A su vez, el/la mediador/a deberá informar a las partes que el término del proceso de mediación con acuerdo implica que éste tendrá merito ejecutivo, lo cual quedará consignado en el acta final.

A la primera audiencia y aquellas que se realicen en el curso del proceso, debe asistir la mayoría absoluta del directorio sindical y la empresa debidamente representada, sin embargo, en el evento que esto no fuera posible atendido lo dispuesto en el artículo 29 del DFL 2 de 1967, en orden que la mayoría absoluta del directorio o el empleador en su caso podrá otorgar poder simple a quien o quienes estimen pertinente, dejando expresamente señalado que tiene facultades de transigir.

El/la mediador/a actuante, deberá dejar constancia en el acta respectiva, respecto a la incomparecencia o comparecencia de las partes; en este último caso solicitará, revisará y consignará en acta, los poderes exhibidos y a quienes les fueron otorgados.

En caso de que una o ambas partes comparezcan sin la debida representación, el/la mediador/a deberá suspender la sesión fijando nuevo día y hora a fin de que la o las partes comparezcan debidamente representadas.

Lo anterior implica que, antes de iniciar la audiencia el funcionario a cargo de la misma deberá verificar si la o las personas que concurren en representación de la parte empleadora y/o trabajadora, lo hacen mediante un escrito donde conste que se encuentran premunidas de amplias facultades, incluida la facultad de transigir; si así no fuere, se deberá fijar una nueva audiencia citando en ese acto a las partes al más breve plazo, debiendo levantar acta al efecto que conste la identificación de los asistentes que concurrieron sin poder e indicando que, a la próxima reunión fijada los representantes de las partes que asistan, deberán concurrir con poder suficiente.

En la instancia de apertura y durante todo el proceso, el/la mediador/a deberá:

- Identificar el conflicto y establecer la/las materias en controversia entre las partes.
- Conducir activamente hacia la búsqueda de soluciones, facilitando a las partes involucradas la generación y establecimiento de soluciones.

O DE*i*

C.,<> .9,<1  
I.J., Departamento O>  
ce de Relaciones Y;  
O laborales \*;  
\* JEFE : /

S\_4NT1 AGO/

 <b>Dirección del Trabajo</b> <b>Gobierno de Chile</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b>
---	--	--

- Actuar como tercero imparcial, velando que los acuerdos respeten las normas laborales y el cumplimiento del principio protector que rigen en el Derecho del Trabajo.

Estos tres elementos deben estar siempre presente en la labor del/la mediador/a, no olvidando volver a ellos para avanzar en el proceso.

Considerando los plazos establecidos para el desarrollo de la mediación, en la primera audiencia el/la mediador/a actuante podrá coordinar y definir con las partes un calendario de reuniones o, en su defecto, definir que las reuniones se irán determinado según el desarrollo de las conversaciones.

Se pueden ejecutar tantas reuniones como sean necesarias para llegar acuerdo, resguardando siempre el principio de la buena fe y los plazos legales para el desarrollo de la instancia. Será responsabilidad del/la mediador/a actuante informar a su jefatura en caso de detectar elementos que constituyan posibles dilaciones innecesarias o infundadas a efectos de adoptar las medidas pertinentes,

Durante el desarrollo del proceso se podrá citar a las partes, en forma conjunta o separada.

De cada reunión efectuada, el/la mediador/a levantará acta, señalando en el encabezado de ésta si se trata de la primera, segunda, etc. y acta final, cuando se trate de la reunión que dé por concluido el proceso y suscrito el instrumento colectivo.

**f. Término:**

El término del proceso de mediación podrá producirse por:

1. **Acuerdo entre las partes:** Implica la solución de la controversia que da origen al conflicto colectivo que motiva la solicitud de mediación. El acuerdo podrá ser:
  - 1.1. **Total:** La solución y el acuerdo involucra todos los puntos en controversia, debiendo dejarse establecido el carácter integral de la solución.
  - 1.2. **Parcial:** La solución y el acuerdo involucra algunos puntos en controversia, debiendo dejarse establecido el carácter parcial de la solución.
2. **Sin acuerdo entre las partes:** La mediación finaliza sin obtenerse acuerdo en ninguno de los puntos de controversia.
3. **Abandono del procedimiento:** Una de las partes o ambas no concurren a dos reuniones continuas, sin justificación, habiéndose establecido previamente las fechas de común acuerdo.
4. **Desistimiento:** La parte solicitante de la mediación, manifiesta por escrito la decisión de no permanecer en el proceso iniciado.
5. **Decisión del Servicio:** Correspondrá al Director/a Regional, previa solicitud del/la mediador/a actuante, la evaluación y decisión de poner término al proceso de mediación cuando estime que su utilización no responde a los objetivos para los cuales fue creada. Para este efecto pueden considerarse como criterios orientadores la ocurrencia de actos de agresión al mediador/a, la instrumentalización del proceso como medida dilatoria por cualquiera de las partes, la participación de mala fe de cualquiera de las partes, u otras que revistan la gravedad suficiente para estimar procedente la aplicación de esta medida.

**g. Acta/ Contenidos Mínimos.**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Toda audiencia que se desarrolle durante la instancia de mediación sea conjunta o con cada parte por separado, presencial o remota, deberá dar lugar a un acta de mediación cuyo contenido mínimo es el que a continuación se indica:

1. Ciudad y lugar donde se desarrolla la actuación; o, en su defecto, indicar si se trata de audiencia remota indicando brevemente las razones.
2. Fecha de la reunión.
3. Hora de inicio.
4. Nombre y Nº de folio del procedimiento de mediación (SIRELA).
5. Identificación de las partes. nombre y RUT de la empresa, nombre y RSU de la organización sindical.
6. Materias en conflicto planteadas por las partes.
7. Para las actas levantadas en reuniones, indicar los acuerdos alcanzados, con los plazos y responsables establecidos para el cumplimiento.
8. En el acta final, indicación clara y precisa del tipo de término de la instancia de mediación, y el detalle de los acuerdos alcanzados en su caso.
9. Indicación del mérito ejecutivo de los acuerdos y obligaciones consignados en el acta final, de conformidad con lo dispuesto en el art. 464 Nº 4CT.

Dado el mérito ejecutivo de los acuerdos alcanzados, resulta relevante que estos consten en el acta final del proceso de mediación, de manera clara, precisa y completa.

El acta deberá ser suscrita por todos los intervenientes, si alguna de las partes se negare a suscribir el acta, el/la mediador/a - en su calidad de ministro de fe actuante - consignará tal circunstancia.

El/la mediador/a inmediatamente concluido el proceso, deberá remitir mediante correo electrónico las actas levantadas a la Inspección del Trabajo competente, dirigida al funcionario/a responsable de la solicitud de mediación, con copia al Coordinador de Relaciones Laborales y la Jefatura de la Inspección del Trabajo.

Las actas originales se archivarán en el Centro de Conciliación y Mediación Laboral o Dirección Regional del Trabajo, sin perjuicio de su envío digital a la Inspección del Trabajo competente, para ser incorporadas en expediente material de la negociación colectiva.

### **h. Informe de Mediación de Conflictos Colectivos.**

Del contenido de artículo 384 CT, es dable indicar que, una vez terminada la mediación, el/la mediador/a a cargo de ésta, levantará informe en caso de que no se alcance acuerdo.

En el referido informe se consignarán las características del conflicto, la posición de las partes, las fórmulas de mediación analizadas y las posturas de las partes respecto de aquellas, conforme da cuenta el contenido de las actas levantadas en el proceso y considerando una redacción que concilie el requerimiento de la norma con el principio de confidencialidad que imbuye el proceso de mediación.

El informe de mediación de conflictos colectivos, de acuerdo a la norma, es de carácter público.

#### **Registro:**

El/la funcionario/a responsable dependiente de la Inspección del Trabajo competente, a más tardar el día siguiente de la asignación y recepción de la solicitud de mediación y sus antecedentes, deberá registrar y adjuntar aquella al sistema (SIRELA), módulo de Mediación de Conflictos Colectivos, a efectos de generar automáticamente el folio de la mediación en el módulo respectivo.

oN DEj J'  
C.S> 17"9  
ce Departamento s.)  
o de Relaciones :P  
o Laborales 0  
\* JEFE \*  
\* SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

El término del proceso de mediación deberá consignarse en el sistema (SIRELA), en el módulo correspondiente, sección "Finalizar Mediación de Conflictos Colectivos" según tipo término, debiendo adjuntar las actas levantadas en el proceso.

Toda las actas y documentación a la que se hace referencia en el presente acápite deberán adjuntarse al expediente digital (GESDOC) generado al ingreso de la solicitud de mediación.

### Situación especial

- **Cambio de mediador/a.**

El cambio de mediador/a asignado, podrá producirse de oficio o a petición de las partes, y la decisión puede originarse por las siguientes causas:

De oficio: En instancias en que el/la mediador/a se ausentare por un tiempo indeterminado o se encontrare inhabilitado de intervenir en el procedimiento.

A petición de parte: La/las partes podrán solicitar por escrito que el/la mediador/a se inhabilite de conocer del asunto en cualquier momento de la tramitación, expresando la causa o causas en que se funda.

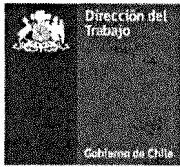
A solicitud del/la mediador/a: Ante la ocurrencia de actos de agresión al mediador/a. Correspondrá en este caso que el Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefe/a de Centro, designe a un nuevo mediador/a para conducir el proceso.

- **Cierre del procedimiento por decisión del Servicio.**

Conforme se ha indicado previamente, la instancia de mediación puede ser cerrada de oficio, en caso que el/la mediador/a actuante detecte situaciones o elementos que den cuenta que, respecto a la instancia de mediación solicitada, una o ambas partes no demuestran una participación activa y colaborativa en su desarrollo, sin manifestar expresamente su intención en orden a no perseverar en ella, el/la mediador/a actuante deberá informar a la Jefatura de Centro o Coordinador/a de Relaciones Laborales con todos los elementos que respalden la circunstancia.

La Jefatura o Coordinador/a respectivo conforme los antecedentes y previa autorización del Director Regional del Trabajo, en virtud de la aplicación del principio de buena fe en la negociación colectiva, en consonancia con el principio de la eficiencia en el uso de los recursos del Estado, deberá evaluar la pertinencia de implementar estrategias que permitan motivar la participación activa de las partes en la instancia de mediación o, en su defecto, evaluar el cierre del procedimiento de mediación, sin acuerdo.

En tal evento, se deberá informar a las partes, mediante oficio ordinario suscrito por la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación o Director/a Regional del Trabajo según corresponda, el cual deberá dar cuenta de la decisión, los fundamentos de hecho y derecho y los efectos.

 <b>Dirección del Trabajo</b> <i>Gobierno de Chile</i>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b>
---	--	--

## **MEDIACIONES EN DENUNCIAS POR VULNERACION A DERECHOS FUNDAMENTALES.**

---

### **CONTEXTO**

La mediación en el contexto de la investigación de una denuncia por vulneración a derechos fundamentales es una instancia especialísima, etapa intermedia en el curso del proceso y posterior a la constatación de los hechos denunciados y previa a la eventual judicialización de los mismos, que busca el cese la conducta vulneratoria, contribuir a que la víctima sea reparada, y garantizar que la conducta vulneratoria no se vuelva a presentar, tanto respecto del/la afectado/a, como del conjunto de trabajadores/as de la empresa. En tal sentido, la mediación se constituye, además, en una instancia para alcanzar una solución acordada entre las partes que evite la judicialización del proceso, ejecutiva y menos onerosa.

En tal sentido, la mediación aplicada en este contexto busca garantizar, en cualquier escenario, la dignidad de toda persona y el respeto a los derechos fundamentales que le asisten por el hecho de ser tal, orientándose el procedimiento de mediación en esa perspectiva, que se asume en concordancia con la orientación pro operaria del quehacer de la Dirección del Trabajo.

Lo anterior implica, entre otras cosas, que la asignación de estas mediaciones, la preparación del/la mediador/a a cargo, la adecuada y oportuna coordinación con los otros actores, la rigurosidad en el cumplimiento de plazos y en el registro de los actos administrativos en los sistemas de información es prioritario y exige de jefaturas y responsables un constante y permanente seguimiento y monitoreo. Además, este procedimiento abarca varias etapas, que exigen que al menos dos líneas operativas del Servicio realicen coordinaciones permanentes y actúen proactivamente para que cada una de las mismas se realice conforme a lo que este cuerpo normativo, como los otros, fluyan armónicamente y se cumplan los estándares y propósitos esperados para la instancia.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN EN DENUNCIA GENERAL POR VULNERACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES.

#### Fuente normativa y doctrina:

Artículos 485 Código del Trabajo.  
Artículos 486 Código del Trabajo.  
Orden de Servicio N°2 de 29.03.2017 del Departamento Jurídico.  
Circular N°28 de 13.04.2017 del Departamento Jurídico.

#### Concepto y aspectos jurídicos:

Cualquier trabajador u organización sindical que, invocando un derecho o interés legítimo, considere lesionados derechos fundamentales en el ámbito de las relaciones jurídicas cuyo conocimiento corresponde a la jurisdicción laboral, podrá requerir su tutela por vía de una denuncia administrativa.

Cabe tener presente que, una vez declarada admisible la denuncia por vulneración a derechos fundamentales, se procederá a la constitución de una fiscalía laboral, la que estará integrada por un abogado/a y un Inspector/a del Trabajo, ambos designados para efectos de la investigación.

Constituida la fiscalía, se procederá a realizar la visita inspectiva con el objeto de constatar indicios de la vulneración denunciada. Luego, con el informe de fiscalización el/la abogado/a ponderará el resultado de la investigación y elaborará una minuta de conclusiones jurídicas, la cual debe establecer si hay o no indicios suficientes de vulneración a derechos fundamentales. En el evento de existir indicios suficientes de vulneración a derechos fundamentales, éstos permitirán fundar la denuncia judicial ante el Tribunal Laboral competente.

No obstante, de acuerdo con lo dispuesto en el inciso 6º del artículo 486CT, la Inspección del Trabajo deberá llevar a cabo, en forma previa a la denuncia, una mediación entre las partes a fin de agotar las posibilidades de corrección de las infracciones constatadas.

Así, la disposición señalada, introduce la mediación como una instancia obligatoria y previa a la denuncia judicial por vulneración de derechos fundamentales y que tiene por finalidad exclusiva agotar las posibilidades de corrección de las infracciones constatadas y la reparación del daño causado, por tanto, la mediación responde a la necesidad de restablecer de manera rápida y eficaz los derechos fundamentales vulnerados, dada la trascendencia e importancia de estos.

En consecuencia, los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación deben garantizar el restablecimiento íntegro y efectivo del derecho afectado, por tanto, no podrán aprobarse acuerdos que mantengan indemne la conducta lesiva.

En este sentido, se debe considerar lo dispuesto en el artículo 495CT, que establece como uno de los requisitos de la sentencia que se pronuncia sobre la vulneración de derechos fundamentales denunciada judicialmente, a saber, "velar para que la situación se retrotraiga al estado inmediatamente anterior a producirse la vulneración denunciada y se abstendrá de autorizar cualquier tipo de acuerdo que mantenga indemne la conducta lesiva de derechos fundamentales".

#### Usuario y trámite:

En este caso, la mediación se activará a requerimiento del abogado/a a cargo de la fiscalía laboral, ante la detección de indicios de vulneración a derechos fundamentales a partir de la denuncia ingresada.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

El/la abogado/a deberá ingresar y activar la mediación en sistema (DTPlus/SGI) cuando las conclusiones jurídicas establezcan que los hechos denunciados constituyen vulneración de derechos fundamentales, solicitando al Coordinador/a de Relaciones laborales o Jefatura del Centro de Conciliación y Mediación de la jurisdicción regional, día y hora para la audiencia de mediación y designación de mediador/a al efecto, adjuntando copia de la denuncia ingresada, el informe de fiscalización emitido y las conclusiones jurídicas visadas.

### Centro responsable:

El centro responsable de la ejecución del proceso de mediación será el Centro de Conciliación y Mediación Laboral o Dirección Regional del Trabajo de la jurisdicción en que se encuentre ubicada la Inspección del Trabajo competente para la investigación de los hechos denunciados.

Por su parte, el/la funcionario/a responsable del procedimiento de mediación laboral, será el/la mediador/a asignado/a para tales efectos por la Jefatura de Centro o Director/a Regional respectivo.

Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del Departamento de Relaciones Laborales de radicar dicha responsabilidad en otro u otra funcionario/a por razones de gestión y/o eficiencia de recursos, por vía ejemplar, en los casos que por razones de carga de trabajo y/o ausencias, no se encuentre disponible mediador/a de la región. Para estos efectos se entiende que, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales conforma parte de la dotación de mediadores/as de la región, debiendo asumir procesos de mediación para cubrir los requerimientos que se efectúen, con la debida diligencia.

No obstante si, aun asumiendo carga el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales, se requiere dotación mediadora para cubrir solicitudes simultáneas, será el/la Coordinador de Relaciones Laborales quien, previo análisis de disponibilidad interna efectuado con el Director/a Regional del Trabajo competente, deberá informar con la debida antelación al Departamento de Relaciones Laborales a través de la Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica, la necesidad de recurso mediador, acompañando toda la información y antecedentes necesarios para la realización de la(s) instancia(s).

Recepcionada la solicitud, la Jefatura de Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica deberá efectuar las gestiones internas con las Jefaturas que procedan, para dar respuesta al día siguiente hábil desde su recepción del requerimiento, considerando se está ante una vulneración de derechos fundamentales con indicios constatados.

### Procedimiento:

El procedimiento apunta a efectuar las gestiones ante el ingreso del requerimiento de mediación por parte de la fiscalía laboral, considerando su recepción, registro, activación y ejecución del proceso de mediación solicitado. Las audiencias de mediación se deberán realizar en las fechas y horarios fijados inicialmente.

Respecto a los plazos para la realización de la mediación, habrá de tenerse en consideración que, la denuncia que precede a la instancia deberá interponerse dentro de sesenta días hábiles contados desde que se produzca la vulneración de derechos fundamentales alegada, plazo que se suspende en la forma a que se refiere el artículo 168CT, pero en ningún caso superará los 90 días hábiles.

### Ingreso, recepción y asignación:

El abogado responsable de la fiscalía deberá activar la mediación cuando las conclusiones jurídicas establezcan que los hechos denunciados constituyen vulneración de derechos fundamentales, solicitando mediante correo electrónico dirigido al Coordinador de Relaciones laborales o Jefatura del Centro de Conciliación y Mediación de la jurisdicción, día y hora para la audiencia de mediación y designación de un mediador/a al efecto,

0	DEL-	_____
0	Departamento "26) de Relaciones	L
0	Laborales	O
*	JEFE	*

-5°-4NTP-C-P



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

adjuntando copia de la denuncia ingresada, el informe de fiscalización emitido y las conclusiones jurídicas visadas.

En virtud del requerimiento efectuado por la fiscalía, será responsabilidad del Coordinador de Relaciones Laborales o Jefatura del Centro de Conciliación y Mediación efectuar las coordinaciones necesarias para asignar la mediación solicitada.

El/la mediador/a asignado deberá tener a la vista, previo a la primera audiencia de mediación, la denuncia ingresada, el informe de fiscalización emitido y las conclusiones jurídicas visadas por el Coordinador Jurídico o por la Jefatura de la Unidad de Derechos Fundamentales de la región remitidos, sin perjuicio que el/la mediador/a actuante pueda obtenerlos a través del sistema informático (DTPlus/SGI)

### I. Citación a las partes:

Dado que el requerimiento de esta mediación se formula a instancias de la fiscalía laboral, a su respecto no se efectúa admisibilidad; en su defecto deben efectuarse las gestiones correspondientes para citar a las partes a la primera audiencia de mediación.

La notificación y citación de las partes para concurrir a la audiencia de mediación, será de responsabilidad de la Jefatura de Inspección del Trabajo o Jefatura de Unidad de Derechos Fundamentales competente, sin perjuicio de aquellas funciones que se radiquen en el abogado/a a cargo de la fiscalía, conforme organización regional. Lo señalado, sin perjuicio que, por razones de mejor gestión a nivel regional, se defina que las citaciones serán emitidas por el Centro de Conciliación y Mediación o Dirección Regional del Trabajo competente.

La citación contendrá el lugar, día y hora de la reunión de mediación, la notificación del documento "Conclusiones Jurídicas" elaboradas por el/la abogado/a fiscal y, la mención de los efectos de la inasistencia a la instancia de mediación, esto es, la interposición de la denuncia judicial respectiva.

En ese orden de ideas, la notificación de la citación se dirigirá al empleador denunciado y al denunciante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 508CT.

En caso de que dicha modalidad de notificación no fuera factible de practicar por problemas con los sistemas informáticos, la citación deberá efectuarse personalmente por medio de funcionario/a, en carácter de urgente y al más breve plazo, considerando que se trata de proceso de vulneración a derechos fundamentales y los plazos involucrados en la interposición de la denuncia judicial en caso de ser procedente.

La notificación deberá cumplir con todas las formalidades respecto de la individualización del notificado, su domicilio y el objetivo de aquella, lo cual resulta determinante para el cumplimiento del requisito de procesabilidad que se exige a la denuncia judicial que, eventualmente, se interponga por parte del Servicio.

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro, será el responsable de verificar que se haya practicado la notificación de la citación a la audiencia de mediación a ambas partes cotejando que los correos electrónicos o domicilios donde se practicó la notificación, corresponda a las direcciones informadas por aquellas. De no constar la notificación por, error en los datos o falta de antecedentes que acredite su efectividad, el/la Coordinador /a deberá informar a la Jefatura de la Inspección del Trabajo o Centro de Conciliación, a efectos que se practique nuevamente la notificación de la citación.

### 11. Desarrollo procedimiento.

#### a) Activación mediación:

0 ♦ DEL 1 1 ' "9' ♦ =====  
& Departamento de Relaciones Laborales >  
10 JEFE \*  
..., JEFE \*  
♦ NNTi>, GO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Repcionada la solicitud de mediación, su registro en sistema por el abogado/a a cargo, activará el proceso de mediación en el módulo de Mediación de Derechos Fundamentales, generando la posibilidad de asignar un mediador/a.

Una vez ingresada la solicitud de mediación en el sistema informático (SIRELA) y, efectuadas las coordinaciones de día, hora y mediador/a actuante para efectos de la citación a las partes, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación respectivo, según corresponda, deberá estar atento y asignar en sistema al mediador/a designado.

Las Jefaturas y funcionarios/as involucrados/as deberán dar urgencia a la solicitud, coordinando la fecha y gestionando la hora más próxima para la realización de la 1º reunión.

### b) Asignación:

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación Laboral, una vez coordinado día, hora, lugar y mediador/a para efectos de atender la solicitud de mediación, deberá verificar que la solicitud se encuentre ingresada en sistema (SIRELA), debiendo asignar mediador/a a cargo.

Asimismo, las referidas Jefaturas deberán verificar que el/la mediador/a designado/a recepcione a la brevedad todos los antecedentes necesarios para preparar y efectuar su labor, debiendo además verificar que la citación a las partes se encuentre debidamente diligenciada.

En caso de no contar con la solicitud de mediación y sus antecedentes o, detectar error en la citación, el/la mediador/a deberá efectuar las gestiones pertinentes con la Jefatura de Inspección del Trabajo competente o la Jefatura que proceda, para la pronta solución y/o corrección.

### c) Preparación:

Una vez asignada la mediación, el/la mediador/a deberá contar con los antecedentes de la denuncia, informe de fiscalización y conclusiones jurídicas de la fiscalía, con la mayor antelación posible. De no tenerlos a disposición el/la mediador/a deberá extraerlos del sistema (DTPlus/SGI) o bien, requerirlos a la Jefatura de la Inspección del Trabajo o Unidad de Derechos Fundamentales competente.

Lo anterior por cuanto previo al inicio de la instancia de mediación, el/la mediador/a debe contar con la información mínima para el desarrollo de la instancia, incluyendo, además todo antecedente de contexto que le permita apoyar a las partes en la corrección y reparación de la vulneración constatada.

Es deber del/la mediador/a designado:

- Dar lectura los antecedentes, informarse y preparar con antelación la instancia de mediación, debiendo formular a jefatura las consultas o requerimientos que advierta son necesarios. Esto implica una lectura detenida de la denuncia, el informe de fiscalización y las conclusiones jurídicas que dan cuenta de la vulneración de derechos fundamentales de que trata el caso específico, recabando los antecedentes relativos al entorno del conflicto y las partes afectadas que le sean útiles para el desarrollo de la/s audiencias de mediación.
- Verificar que, para el día y hora de la reunión, exista sala disponible y que se trate de un lugar apropiado, neutral, de fácil acceso, con privacidad y de dimensiones adecuadas.

0"b **DEL**)"=====

1.: Departamento 0> .  
1.: de Relaciones 1:  
**Laborales** o ,  
\* JEFE \* /



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

- Reunirse con el abogado responsable de la gestión de la denuncia por vulneración de derechos fundamentales, para obtener orientación sobre la naturaleza de la vulneración y los alcances de un acuerdo y, para proponer alternativas de medidas reparatorias y analizar las mejores opciones para el logro de un acuerdo satisfactorio, además de precisar el tiempo disponible para el proceso de mediación.

### d) Facultades del/la mediador/a.

El/la mediador/a actuante estará facultada para disponer la celebración de las audiencias que estime necesarias para llegar a un acuerdo.

Para el logro del objeto de la mediación, la Inspección del Trabajo podrá solicitar asesoramiento e información a entidades públicas y privadas y ordenar medidas destinadas a contar con la mayor información necesaria para contribuir a resolver el conflicto

### e) Comparecencia y desarrollo audiencia(s).

Las actuaciones de mediación en este procedimiento deberán privilegiar las reuniones conjuntas entre las partes, que permitan avanzar en virtud del objetivo definido en la ley, cual es agotar las posibilidades de corrección de las infracciones constatadas, dentro de los plazos establecidos para llevarla a cabo.

No obstante, a definición del/la mediador/a actuante, podrá determinarse la realización de reuniones separadas, considerando las características particulares de los hechos denunciados, evitando la revictimización del/la denunciante.

Respecto a la comparecencia de las partes, procede aplicar el tratamiento común establecido para las mediaciones en cuanto a que se admitirá además de las partes involucradas, esto es, trabajadores u organización sindical y empleadora, la participación de abogados y asesores que aquellas consideren necesario.

De igual manera, tratándose de trabajadores, sean socios o no de la organización sindical, deberá permitirse la participación de dirigentes o delegados sindicales que los acompañen.

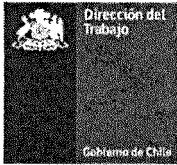
A la primera audiencia y aquellas que se realicen en el curso del proceso, deben asistir las partes, empleador/a, trabajador/a u organización sindical debidamente representadas, sin embargo, en el evento que esto no fuera posible, atendido lo dispuesto en el artículo 29 del DFL 2 de 1967, el/la trabajador/a, la mayoría absoluta del directorio o el/la empleador/a en su caso, podrá otorgar poder simple a quien o quienes estimen pertinente, dejando expresamente señalado que tiene facultades de transigir.

El/la mediador/a actuante, deberá dejar constancia en el acta respectiva, respecto a la incomparcencia o comparecencia de las partes; en este último caso solicitará, revisará y consignará en acta, los poderes exhibidos y a quienes les fueron otorgados.

Lo anterior implica que, antes de iniciar la audiencia el funcionario a cargo de la misma deberá verificar si la o las personas que concurren en representación de la parte empleadora y/o trabajadora, lo hacen mediante un escrito donde conste que se encuentran premunidas de amplias facultades, incluida la facultad de transigir.

El/la abogado/a responsable de la denuncia, en coordinación previa con el/la mediador/a actuante, podrá asistir a las audiencias para asesorar al mediador/a. En lo posible, deberá asistir a aquella etapa de la mediación en que se determine el contenido del acta de acuerdo, con la finalidad de verificar que no queden indemnes las conductas lesivas de derechos fundamentales.



 <b>Dirección del Trabajo</b> <i>Gobierno de Chile</i>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b>
---	--	--

En la primera reunión de mediación el/la mediador/a informará a las partes acerca del marco en que se desarrolla la instancia, sus objetivos, los roles de cada cual y toda información relevante para el desarrollo del proceso de mediación, en especial:

- i. La constatación de la vulneración de derechos fundamentales de que da cuenta el informe de fiscalización y las conclusiones jurídicas respectivas, teniendo presente que tal circunstancia ya le fue informada a ambas partes.
- ii. Los efectos jurídicos que producen el acuerdo o el no acuerdo, en relación con la reparación de la vulneración de que se trata. Especial relevancia tendrá informar acerca del alcance, objetivos y pretensiones que tendrá la eventual denuncia judicial que hará el Servicio como entidad del Estado encargada de defender y promover la ciudadanía en la empresa, el interés general y bienes jurídicos superiores.
- iii. Los objetivos de la mediación como un medio alternativo de solución de conflictos, y particularmente, los límites al acuerdo de las partes, el cual no puede en caso alguno dejar indemne la conducta lesiva del derecho fundamental.
- iv. Garantizar a las partes que los antecedentes que digan relación con la propuesta, discusión, aceptación o rechazo de las posibles opciones de reparación evaluadas en el curso del proceso, no serán utilizados por los Servicios del Trabajo, como antecedentes constitutivos de posibles infracciones de normas laborales ni tampoco como medios de prueba en la eventual etapa judicial posterior.

De cada reunión efectuada, el/la mediador/a levantará acta, señalando en el encabezado de ésta si se trata de la primera, segunda, etc. y acta final, cuando se trate de la reunión que dé por concluido el proceso y suscrito el instrumento colectivo.

**f) Criterios que guían la mediación:**

Los criterios que guíen el actuar del Servicio en la proposición de medidas reparatorias por el/la abogado/a partícipe de la fiscalía laboral y la actuación del/la mediador/a, implican el abordar la corrección de las infracciones constatadas, desde tres aspectos complementarios y conjuntos, a saber:

- 1) Se debe retrotraer la situación al estado inmediatamente anterior a producirse la vulneración denunciada, incluido el cese inmediato de la conducta lesiva, en caso de que persista el comportamiento antijurídico a la fecha de la mediación.  
De no ser posible o conveniente para el denunciante retrotraer la situación al estado anterior, se deben explorar prestaciones que permitan restituir el ejercicio pleno del derecho lesionado que impliquen plena conformidad por e/la trabajador/a u organización sindical afectado/a.
- 2) Garantizar el respeto al contenido esencial del derecho fundamental afectado, teniendo especial importancia para los efectos, los criterios contenidos en los Dictámenes de la Dirección del Trabajo, referidos a situaciones generales o específicas de vulneración de derechos fundamentales.  
En tal sentido, particular interés reviste para la Dirección del Trabajo la promoción del pleno respeto de los derechos fundamentales, especialmente en materia de libertad sindical, debiendo proponerse medidas que tiendan a garantizar dichos derechos fundamentales y con el objeto de fortalecer a las organizaciones sindicales depositarias del ejercicio de la libertad sindical.
- 3) Reparar íntegramente las consecuencias derivadas de la vulneración de derechos fundamentales, considerando tanto el tipo de daño provocado como la intensidad de este.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Las compensaciones económicas, no siendo el objetivo principal de la instancia de mediación, podrán ser consideradas y evaluadas por el/la abogado/a a cargo, como parte de las medidas reparatorias, en la medida que se trate de gastos o pérdidas en que ha incurrido la organización sindical, sus trabajadores/as o dirigentes/as, con ocasión de la vulneración y que éstos sean debidamente acreditados.

En caso de estimarse procedente, la reparación económica deberá tener en consideración la intensidad de la conducta vulneratoria, la imposibilidad de retrotraer la situación al estado anterior a la vulneración no obstante el cese de la conducta reparatoria, y la gravedad de las consecuencias para la parte denunciante. Para estos efectos, se utilizará como parámetros de referencia los establecidos en el inciso tercero del artículo 489CT a propósito de la indemnización especial regulada para el procedimiento de Tutela Laboral.

Asimismo, tendrá especial relevancia el interés de la parte denunciante en cuanto a la reparación de la vulneración constatada, por lo cual se deberá considerar y ponderar la exposición del afectado/a en cuanto expectativas reparatorias a fin de que se propongan, elaboren y aprueben acuerdos eficaces y ajustados al objetivo de la tutela de la Libertad Sindical.

### g) Plazo de actuación:

El proceso de mediación deberá desarrollarse en un plazo máximo de cinco días hábiles, los que empezaran a regir desde el día siguiente de practicada la última citación a la reunión inicial de mediación. En casos excepcionales, podrá ampliarse el plazo de actuación hasta un máximo de tres días adicionales, autorizados previamente por la fiscalía.

Se considera que constituyen excepciones que ameritan esta ampliación, circunstancias tales como principios de acuerdo que requieran de mayor información, avances de acuerdos parciales que puedan ser parte de un acuerdo total, el hecho que ambas partes lo soliciten expresamente, u otras que sean debidamente ponderadas por el abogado responsable de la eventual denuncia judicial.

No obstante, los plazos establecidos en este párrafo serán susceptibles de ser ampliados o reducidos, conforme a los plazos máximos legales, a que debe ajustarse el proceso en su totalidad.

Considerando los plazos establecidos para el desarrollo de la mediación, en la primera audiencia el/la mediador/a actuante podrá coordinar y definir con las partes un calendario de reuniones o, en su defecto, definir que las reuniones se irán determinado según el desarrollo de las conversaciones.

### h) Término.

El término del proceso de mediación podrá producirse por:

1. **Acuerdo:** Este debe involucrar las acciones para el cese de la conducta vulneratoria y la implementación de medidas reparatorias, debiendo quedar establecido el carácter integral de la solución.

El acta final que da cuenta del o los acuerdos que corrigen las infracciones constatadas, estará sujeta a la visación previa del abogado/a que participó en la fiscalía y/o apoyó el proceso de mediación, de modo de garantizar que sus términos estén ajustados a la reparación íntegra que se requiere en cada caso.

 <b>Dirección del Trabajo</b> <i>Gobierno de Chile</i>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b>
---	--	--

En caso de no poder asistir a la audiencia final, el/la abogado/a a cargo de la denuncia deberá visar el contenido del acta de acuerdo. Para tales efectos, el/la mediador/a actuante deberá remitir el borrador de acta en Word por correo electrónico dirigido al abogado/a responsable, quien deberá revisar, visar y devolver al mediador/a a cargo por la misma vía, a efectos del cierre del proceso de mediación.

2. **Sin acuerdo:** Se producirá en las siguientes situaciones:
  - a. No hay acuerdo entre las partes respecto de ninguno de los puntos de controversia;
  - b. Casos que el/la empleador/a persiste en la conducta vulneratoria constatada en los informes de la Dirección del Trabajo y/o rechaza toda medida reparatoria, caso en el cual el/la mediador/a deberá poner término al proceso, atendido que la falta de corrección hace inviable la construcción de un acuerdo que restablezca el derecho afectado.
  - c. La no comparecencia de ambas partes o la incomparecencia del empleador/a, producirá el cierre de la etapa de mediación sin acuerdo, dejando constancia en el acta respectiva y poniendo en conocimiento a el/la abogado/a de la fiscalía a efectos de la interposición de denuncia judicial en los plazos establecidos por el legislador laboral.
  - d. En caso de inasistencia de la parte demandada, el proceso de mediación concluye sin que se haya llegado a acuerdo. En este caso, el acta final dejará constancia de tal resultado, indicando las medidas reparatorias ofrecidas por el/la empleador/a y los motivos por los cuales no se pudo alcanzar el acuerdo.
3. **Desistimiento:** La parte denunciante manifiesta por escrito la decisión de desistirse de la denuncia administrativa interpuesta ante el Servicio. En tal evento, el/la mediador/a actuante, tomando conocimiento de la voluntad del denunciante, deberá cerrar la instancia de mediación y remitir el resultado al abogado/a a cargo de la denuncia judicial, para efectos de evaluar la interposición de esta.

#### i) **Acta/Contenidos Mínimos:**

El acta que formaliza el acuerdo deberá consignar los siguientes contenidos mínimos:

1. Folio con la identificación de la denuncia administrativa por vulneración a derechos fundamentales, fecha de ingreso.
2. Identificación del/la mediador/a y de los asistentes a la audiencia de que se trate.
3. Transcripción íntegra de las conclusiones jurídicas, señalando especialmente los derechos respecto de los cuales se estima la existencia de indicios de vulneración y los posibles afectados.
4. Referencia a reuniones realizadas.
5. Acuerdos y medidas reparatorias. Las medidas específicas consistentes en obligaciones de dar, hacer o no hacer, la forma y plazo en que serán ejecutadas y los responsables de su implementación, entre otras.
6. Forma y plazo de acreditación del cumplimiento de los acuerdos, e identificación del responsable del cumplimiento.
7. Efectos del incumplimiento.
8. Señalar expresamente su mérito ejecutivo.

El acta deberá suscribirse en tres ejemplares, entregándose copia de ésta a cada una de las partes y la otra deberá quedar en el expediente del Servicio.

#### j) **Seguimiento a acuerdos alcanzados:**

<i>b</i>  <i>DE:</i>		
<i>V</i> > <i>&lt;/&gt;</i> <i>O</i> :::: <i>Departamento</i> <i>&lt;P</i> <i>O</i> :::: <i>de Relaciones</i> <i>&gt;J&gt;</i> <i>O</i> :::: <i>laborales</i> <i>} ---</i> <i>*</i> <i>JEFE</i> <i>*</i>		<i>102</i>
<i>S,4NT1AGO</i> <i>-♦-</i>		



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Corresponde al abogado/a integrante de la fiscalía, la verificación del cumplimiento de las medidas reparatorias acordadas en la audiencia de mediación, ello conforme a los medios de acreditación y los respectivos plazos establecidos en el acta de mediación.

En el evento de verificar el no cumplimiento por parte del empleador de todo o parte de las medidas reparatorias acordadas y, estando pendiente el plazo de caducidad establecido en el artículo 496 inciso final del Código del Trabajo, implicará la interposición de denuncia judicial por parte del Servicio, conforme las instrucciones de procedimiento administrativo.

En el evento de haberse producido el incumplimiento del acuerdo, una vez vencido el plazo de caducidad, se orientará al denunciante para que pueda de manera particular perseguir el cumplimiento a través de la vía ejecutiva atendido el mérito del acta.

### Resultado e información:

El resultado de la instancia de mediación será informado a las partes en la reunión final de cierre, tomando conocimiento bajo firma, a partir de la suscripción del acta final con el resultado del proceso.

### Registro:

Será obligación del/la mediador/a registrar en el sistema (SIRELA}, al término de cada una de las reuniones de mediación, los resultados de esta y las nuevas citaciones que se originen. Asimismo, concluida la actuación de mediación, con o sin acuerdo, el/la mediador/a deberá registrar de inmediato en el sistema (SIRELA), el acta final de la mediación.

Además de lo anterior, el/la mediador/a deberá enviar el acta digitalizada al abogado/a de la fiscaliza laboral una vez registrado el cierre de la instancia de mediación; el acta original debidamente suscrita, deberá ser enviada mediante Oficio firmado por el Jefe/a de Centro o el Coordinador/a de Relaciones Laborales a la Jefatura de Inspección del Trabajo o de Unidad de Derechos Fundamentales competente, a más tardar al día siguiente hábil de terminada la actuación.

### Situación especial

- **Cambio de mediador/a.**

El cambio de mediador/a asignado, podrá producirse de oficio o a petición de las partes, y la decisión puede originarse por las siguientes causas:

De oficio: En instancias en que el/la mediador/a se ausentare por un tiempo indeterminado o se encontrare inhabilitado de intervenir en el procedimiento.

A petición de parte: La/las partes podrán solicitar por escrito que el/la mediador/a se inhabilite de conocer del asunto en cualquier momento de la tramitación, expresando la causa o causas en que se funda.

A solicitud del/la mediador/a: Ante la ocurrencia de actos de agresión al mediador/a. Correspondrá en este caso que el Coordinador de Relaciones Laborales o Jefe/a de Centro, designe a un nuevo mediador/a para conducir el proceso.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN EN DENUNCIA POR VULNERACIÓN A LA LIBERTAD SINDICAL.

#### Fuente normativa y doctrina:

Artículos 289 Código del Trabajo.  
Artículos 403 Código del Trabajo.  
Orden de Servicio N°2 de 29.03.2017 del Departamento Jurídico.  
Circular N°28 de 13.04.2017 del Departamento Jurídico.

#### Concepto y aspectos jurídicos:

En caso de que el objeto de la investigación corresponda a hechos que constituyan exclusivamente atentados a la Libertad Sindical susceptibles de ser sancionados como infracción laboral de acuerdo con lo establecido en el Código del Trabajo, se aplicará un procedimiento simplificado llamado procedimiento administrativo especial de tutela de la Libertad Sindical.

Conforme a lo anterior, este procedimiento especial regirá respecto de las siguientes infracciones:

1. No pago de la cuota sindical.
2. No pago íntegro de las remuneraciones de un dirigente sindical {horas de trabajo sindical)
3. No otorgar el trabajo convenido a un dirigente sindical
4. Negativa a reincorporar a dirigente sindical aforado, frente a requerimiento de un fiscalizador
5. Separación ilegal de trabajador con fuero sindical, incluidos los delegados sindicales.
6. Reincorporación individual ilegal de trabajadores en huelga.
7. Ejercer las facultades que establece el artículo 12CT respecto de directores sindicales, sin mediar caso fortuito o fuerza mayor.
8. Separación ilegal de trabajadores que invoquen el fuero retroactivo del artículo 221CT.
9. La contratación directa o indirecta de los trabajadores en huelga de una empresa contratista o subcontratista por parte de la empresa principal, ello conforme lo dispone el artículo 405CT.

Respecto de los señalados hechos denunciados, el procedimiento se regirá por las instrucciones impartidas con respecto al procedimiento general por vulneración a derechos fundamentales, regulado en el presente Manual, siempre que no sean contradictorias con las particularidades de la mediación del procedimiento administrativo especial de tutela de la Libertad Sindical.

#### Usuario y trámite:

En este caso, la mediación se activará a requerimiento del abogado/a a cargo, ante la constatación de la infracción a la Libertad Sindical, a partir de la denuncia ingresada, sin que el empleador/a se hubiere allanado a corregir la infracción.

El/la abogado/a deberá ingresar y activar la mediación en sistema (DTPlus/SGI) una vez evacuado informe de fiscalización que dé cuenta de la constatación de la infracción, solicitando al Coordinador/a de Relaciones laborales o Jefatura del Centro de Conciliación y Mediación de la jurisdicción regional, día y hora para la audiencia de mediación y designación de mediador/a al efecto, adjuntando copia de la denuncia ingresada y el informe de fiscalización emitido.

#### Centro responsable:

El centro responsable de la ejecución del proceso de mediación será el Centro de Conciliación y Mediación Laboral o, Dirección Regional del Trabajo de la jurisdicción en que

b DEZ I"  
e\_(.)  
er... Departamento <9  
de Relaciones E: .j  
Laborales o )  
\* JEFE - \* /



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

se encuentre ubicada la Inspección del Trabajo competente para la fiscalización de los hechos denunciados.

Por su parte, el/la funcionario/a responsable del procedimiento de mediación laboral, será el/la mediador/a asignado/a para tales efectos por la Jefatura de Centro o Director/a Regional respectivo.

### Procedimiento:

El procedimiento apunta a efectuar las gestiones ante el ingreso del requerimiento de mediación, considerando su recepción, registro, activación y ejecución del proceso de mediación solicitado. Las audiencias de mediación se deberán realizar en las fecha y horario fijado inicialmente.

Esta mediación especial será realizada en una audiencia única, teniendo por finalidad exclusiva un acuerdo consistente en el compromiso del empleador/a a dar estricto cumplimiento al mandato legal, al tenor de la infracción constatada.

El tiempo máximo destinado a la mediación especial, cumplimiento y verificación de las medidas de corrección, será de 5 días hábiles desde iniciada la instancia de mediación. En todo caso, la fijación de los plazos dentro del procedimiento siempre deberá considerar el término legal de interposición de la denuncia judicial que establece el legislador.

En la medida que no se perjudiquen los derechos irrenunciables del o los trabajadores involucrados y siempre que se ajuste al tiempo máximo dispuesto en el punto anterior, podrá otorgarse un plazo prudente para la debida y cabal corrección de la infracción. No obstante, aquellos hechos denunciados que digan relación con un proceso de negociación colectiva en curso obligaran a una tramitación prioritaria y al más breve plazo.

Si en la mediación el empleador se allana a corregir la infracción que afecta la Libertad Sindical, deberá informarse inmediatamente al abogado/a actuante a efectos de verificar el cumplimiento de la corrección.

La falta de acuerdo en la audiencia de mediación y la incomparecencia del denunciado/a, sin que éste/a corrija debidamente o asegure la corrección de las infracciones constatadas, obliga al/la mediador/a a levantar acta de lo obrado y comunicar inmediatamente, por la vía más rápida posible, el resultado y antecedentes del caso al abogado/a a cargo, para que éste/a elabore e interponga la correspondiente denuncia judicial.

La denuncia judicial debe ser interpuesta dentro de segundo día de concluida la mediación especial sin acuerdo.

### Ingreso, recepción y asignación:

El abogado responsable deberá activar la mediación cuando se constaten los hechos denunciados sin que el/la empleador/a se haya allanado a corregir la infracción ante el/la Inspector/a del Trabajo actuante.

Para lo anterior, previo a la visita inspectiva, el abogado/a deberá solicitar mediante correo electrónico dirigido al Coordinador de Relaciones Laborales o Jefatura del Centro de Conciliación y Mediación de la jurisdicción, día y hora para la audiencia de mediación y, designación de mediador/a al efecto, adjuntando copia de la denuncia ingresada.

En virtud del requerimiento efectuado por el/la abogado/a a cargo, será responsabilidad del Coordinador de Relaciones Laborales o Jefatura del Centro de Conciliación y Mediación efectuar las coordinaciones necesarias para asignar la mediación el mismo o a más tardar al día siguiente de recepcionado el requerimiento a efectos que la citación sea entregada al Inspector/a del Trabajo que realizará la vista inspectiva.

DE:

-----

"0  
C5' Departamento "1P  
1... J:>  
a:: de Relaciones Laborales  
O JEFE \*  
\* SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

El/la mediador/a asignado deberá tener a la vista, previo a la audiencia de mediación, la denuncia ingresada y el informe de fiscalización emitido sin perjuicio que pueda obtenidos a través del sistema informático (DTPlus/SGI)

### I. Citación a las partes:

La notificación de citación a las partes para concurrir a la audiencia de mediación será efectuada por el/la Inspector/a del Trabajo responsable de la vista inspectiva, quien deberá efectuar aquella, en caso de constatar los hechos denunciados, sin que el/la empleador/a se allane a corregir la infracción.

La citación contendrá el lugar, día y hora de la reunión de mediación y, la mención de los efectos de la inasistencia a la instancia, esto es, la interposición de la denuncia judicial respectiva.

La notificación deberá cumplir con todas las formalidades respecto de la individualización del notificado, su domicilio y el objetivo de aquella, lo cual resulta determinante para el cumplimiento del requisito de procesabilidad que se exige a la denuncia judicial que, eventualmente, se interponga por parte del Servicio.

El/la abogado/a a cargo de la denuncia, será el/la responsable de verificar que se haya practicado la notificación de la citación a la audiencia de mediación a ambas partes. De no constar la notificación deberá informar al Inspector/a del Trabajo responsable, a efectos que practique nuevamente la notificación de la citación.

### II. Desarrollo procedimiento.

#### a) Activación mediación:

Repcionada la solicitud de mediación, su registro en sistema por el abogado/a actuante, activará el proceso de mediación en el módulo de Mediación de Derechos Fundamentales, generando la posibilidad de asignar un mediador/a.

Una vez ingresada la solicitud de mediación en el sistema informático (SIRELA) y, efectuadas las coordinaciones de día, hora y mediador/a actuante para efectos de la citación a las partes, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación respectivo, según corresponda, deberá estar atento y asignar en sistema al mediador/a designado.

Las Jefaturas y funcionarios/as involucrados/as deberán dar urgencia a la solicitud, coordinando la fecha y gestionando la hora más próxima para la realización de la 1º reunión.

#### b) Asignación:

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación Laboral, una vez coordinado día, hora, lugar y mediador/a para efectos de atender la solicitud de mediación, deberá verificar que ésta se encuentre ingresada en sistema (SIRELA), debiendo asignar mediador/a a cargo.

Excepcionalmente podrá asumir el rol mediador, el/la abogado/a responsable de la denuncia ante la ausencia de mediador/a en la jurisdicción de que se trate o su traslado desde otra dependencia signifique afectar los plazos y la celeridad y concentración que exige el procedimiento especial, circunstancias que evaluará la Jefatura de la Inspección del Trabajo competente.

O. DE<sup>57</sup>, / 1/2<sup>57</sup>  
v., Departamento (?)  
4. cr.: de Relaciones J>  
O laborales  
\* JEFE \*  
*SANTIAGO*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Asimismo, las referidas Jefaturas deberán verificar que el/la mediador/a designado/a recepcione a la brevedad todos los antecedentes necesarios para preparar y efectuar su labor, debiendo además verificar que la citación a las partes se encuentre debidamente diligenciada.

En caso de no contar con la solicitud de mediación y sus antecedentes o, detectar error en la citación, el/la mediador/a deberá efectuar las gestiones pertinentes con abogado/a a cargo, para la pronta solución y/o corrección.

### c) Preparación:

Una vez asignada la mediación, el/la mediador/a deberá contar con los antecedentes de la denuncia e informe de fiscalización. De no tenerlos a disposición el/la mediador/a deberá extraerlos del sistema (DTPlus/SGI) o bien, requerirlos al abogado/a a cargo.

Lo anterior por cuanto previo al inicio de la instancia de mediación, el/la mediador/a debe contar con la información mínima para el desarrollo de la instancia incluyendo además, todo antecedente de contexto que le permita apoyar a las partes en la corrección y reparación de la infracción constatada.

Es deber del/la mediador/a designado:

- Dar lectura los antecedentes, informarse y preparar con antelación la instancia de mediación, debiendo formular a jefatura las consultas o requerimientos que advierta son necesarios. Esto implica una lectura detenida de la denuncia e informe de fiscalización que dan cuenta de la infracción y vulneración a la Libertad Sindical de que trata, en el caso específico, recabando los antecedentes relativos al entorno del conflicto y las partes afectadas que le sean útiles para el desarrollo de la audiencia de mediación.
- Verificar que, para el día y hora de la reunión, exista sala disponible y que se trate de un lugar apropiado, neutral, de fácil acceso, con privacidad y de dimensiones adecuadas.
- Reunirse con el/la abogado/a responsable de la gestión de la denuncia, para obtener orientación sobre la naturaleza de la infracción y los alcances de la corrección, proponer alternativas de medidas reparatorias y analizar las mejores opciones para el logro de un acuerdo satisfactorio, además de precisar el tiempo disponible para el proceso de mediación.

### d) Comparecencia y desarrollo audiencia(s).

La actuación de mediación en este procedimiento debe privilegiar la celebración de una reunión conjuntas entre las partes, que permitan avanzar en virtud del objetivo definido en la ley, cual es la corrección de las infracciones constatadas, dentro de los plazos establecidos para llevarla a cabo.

No obstante, a definición del/la mediador/a actuante, podrá determinarse espacios de reuniones separadas, considerando las características particulares de los hechos denunciados.

Respecto a la comparecencia de las partes, procede aplicar el tratamiento común establecido para las mediaciones en cuanto a que se admitirá además de las partes involucradas, esto es, trabajadores/as u organización sindical y empleador/a, la participación de abogados/as y asesores/as que aquellas consideren necesario.

b) DEL  
C> Departamento \_\_\_\_\_  
t, / \_\_\_\_\_  
ci= de Relaciones \_\_\_\_\_  
Ci \_\_\_\_\_ Laborales \_\_\_\_\_ o;  
\* JEFE \* /

4 Nyip Go/

 <b>Dirección del Trabajo</b>  <b>Gobierno de Chile</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b>
---	--	--

De igual manera, tratándose de trabajadores, sean socios/as o no de la organización sindical, deberá permitirse la participación de dirigentes/as o delegados/as sindicales que los acompañen.

A la audiencia deben asistir las partes, empleador/a, trabajador/a u organización sindical debidamente representadas, sin embargo, en el evento que esto no fuera posible, atendido lo dispuesto en el artículo 29 del DFL 2 de 1967, el/la trabajador/a, la mayoría absoluta del directorio o el/la empleador/a en su caso, podrá otorgar poder simple a quien o quienes estimen pertinente, dejando expresamente señalado que tiene facultades de transigir.

El/la mediador/a actuante, deberá dejar constancia en el acta respectiva, respecto a la incomparecencia o comparecencia de las partes; en este último caso solicitará, revisará y consignará en acta, los poderes exhibidos y a quienes les fueron otorgados.

Lo anterior implica que, antes de iniciar la audiencia el funcionario a cargo de esta deberá verificar si la o las personas que concurren en representación de la parte empleadora y/o trabajadora, lo hacen mediante un escrito donde conste que se encuentran premunidas de amplias facultades, incluida la facultad de transigir.

E/la mediador/a informará a las partes acerca del marco en que se desarrolla la instancia, sus objetivos, los roles de cada cual y toda información relevante para el desarrollo de la audiencia de mediación, en especial:

- i. La constatación de la infracción que vulnera la Libertad Sindical de que da cuenta el informe de fiscalización, teniendo presente que tal circunstancia ya le fue informada a ambas partes.
- ii. Los efectos jurídicos que produce el acuerdo o el no acuerdo, en relación con la reparación de la vulneración de que se trata. Especial relevancia tendrá informar acerca del alcance, objetivos y pretensiones que tendrá la eventual denuncia judicial que hará el Servicio como entidad del Estado encargada de defender y promover la Libertad Sindical.
- iii. Los objetivos de la mediación como un medio alternativo de solución de conflictos, y particularmente, los límites al acuerdo de las partes, el cual no puede en caso alguno dejar indemne la conducta infractora lesiva de la Libertad Sindical.

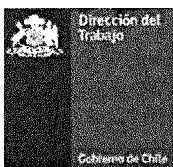
De la reunión efectuada, el/la mediador/a levantará acta, señalando en el encabezado que se trata de una audiencia única de mediación, decretada conforme procedimiento.

**e) Criterios que guían la mediación:**

Los criterios que guíen el actuar del Servicio en materia de vulneraciones a la Libertad Sindical y la eventual proposición de medidas reparatorias hacia el/la afectado/a apuntan a abordar la corrección de las infracciones constatadas desde tres aspectos complementarios y conjuntos, a saber:

- 1) El cese inmediato de la conducta lesiva, en caso de que persista el comportamiento antijurídico a la fecha de la mediación y, en lo posible, retrotraer la situación al estado inmediatamente anterior a producirse la vulneración denunciada.
- 2) Garantizar el respeto al contenido esencial del derecho fundamental afectado, teniendo especial importancia para los efectos, los criterios contenidos en los Dictámenes de la Dirección del Trabajo, referidos a situaciones generales o específicas de vulneración a la Libertad Sindical.

,,b ~~DE~~ f  
V(1-  
Q.: Dpto. de Relaciones  
O.: de Relaciones  
\* JEFE \*  
SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

- 3) En casos materia de reparación de la vulneración, considerando tanto el tipo de daño provocado como la intensidad de este, podrán proponerse a las partes el acuerdo en la implementación de medidas que tiendan a garantizar los derechos fundamentales asociados a la Libertad Sindical y a fortalecer a las organizaciones sindicales en su ejercicio.

Las compensaciones económicas, no siendo el objetivo principal de la instancia de mediación, podrán ser consideradas y evaluadas por el/la abogado/a a cargo, como parte de las medidas reparatorias, en la medida que se trate de gastos o pérdidas en que ha incurrido la organización sindical, sus trabajadores/as o dirigentes/as, con ocasión de la vulneración y que éstos sean debidamente acreditados.

En caso de estimarse procedente, la reparación económica deberá tener en consideración la intensidad de la conducta vulneratoria, la imposibilidad de retrotraer la situación al estado anterior a la vulneración no obstante el cese de la conducta reparatoria, y la gravedad de las consecuencias para la parte denunciante. Para estos efectos, se utilizará como parámetros de referencia los establecidos en el inciso tercero del artículo 489CT a propósito de la indemnización especial regulada para el procedimiento de Tutela Laboral.

Asimismo, tendrá especial relevancia el interés y las expectativas de la parte denunciante, en el sentido de estar informada que el objetivo de la mediación es el cese de la infracción lesiva de la Libertad Sindical, siendo un accesorio eventual las medidas de reparación a la vulneración constatada, a fin de que se propongan, elaboren y aprueben acuerdos eficaces y ajustados al objetivo de la tutela de la Libertad Sindical.

### f) Plazo de actuación:

Conforme lo antes señalado, esta mediación especial será realizada en una audiencia única, teniendo por finalidad exclusiva un acuerdo consistente en el compromiso del empleador/a a dar estricto cumplimiento al mandato legal, al tenor de la infracción constatada.

El tiempo máximo destinado a la mediación especial, cumplimiento y verificación de las medidas de corrección, será de 5 días hábiles desde iniciada la instancia de mediación.

En todo caso, la fijación de los plazos dentro del procedimiento siempre deberá considerar el término legal de interposición de la denuncia judicial que establece el legislador.

### g) Término.

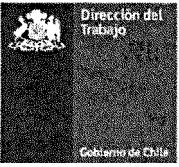
El término del proceso de mediación podrá producirse por:

1. **Acuerdo:** Este debe involucrar las acciones para el cese de la conducta infractora y vulneratoria de la Libertad Sindical sin perjuicio de la implementación de medidas reparatorias, debiendo dejarse establecido el carácter integral de la solución.

El acta final que da cuenta del o los acuerdos que corrigen las infracciones constatadas, estará sujeta a la visación previa del abogado/a a cargo, de modo de garantizar que sus términos estén ajustados a la reparación íntegra que se requiere en cada caso.

En caso de no poder asistir la audiencia, el/la abogado/a a cargo de la denuncia deberá visar el contenido del acta de acuerdo. Para tales efectos, el/la mediador/a actuante deberá remitir el borrador de acta en Word por correo electrónico dirigido

b  DEL )'  
<> y  
 Departamento: -----  
D o.: de Relaciones E..  
Laborales O  
\* JEFE \*  
SANTIAGO

 <p><b>Dirección del Trabajo</b> Gobierno de Chile</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL</b></p>	<p><b>Versión: 1.0</b> <b>Vigencia: 01.08.2025</b></p>
---	---	--

al abogado/a responsable, quien deberá revisar, visar y devolver al mediador/a a cargo por la misma vía, a efectos del cierre del proceso de mediación.

**2. Sin acuerdo:** Se producirá en las siguientes situaciones:

- Casos que el/la empleador/a persiste en la conducta vulneratoria constatada en los informes de la Dirección del Trabajo; el/la mediador/a deberá poner término al proceso atendido que, la falta de corrección hace inviable la construcción de un acuerdo que restablezca el derecho afectado.
- La no comparecencia de ambas partes o la incomparación del empleador/a, producirá el cierre de la etapa de mediación, sin acuerdo, dejando constancia en el acta respectiva y poniendo en conocimiento a el/la abogado/a a cargo, a efectos de la interposición de denuncia judicial en los plazos establecidos por el legislador laboral.

**h) Acta/ Contenidos Mínimos:**

El acta que formaliza el acuerdo deberá consignar los siguientes contenidos mínimos:

- Folio con la identificación de la denuncia administrativa por vulneración a derechos fundamentales, fecha de ingreso.
- Individualización y fecha del Informe de Fiscalización que sirve de antecedente.
- Identificación del/la mediador/a y de los asistentes a la audiencia de que se trate.
- Compromiso de cese de la conducta vulneratoria por el/la denunciado/a y medidas reparatorias acordadas. Las medidas específicas consistentes en obligaciones de dar, hacer o no hacer, la forma y plazo en que serán ejecutadas y los responsables de su implementación, entre otras.
- Forma y plazo de acreditación del cumplimiento de los acuerdos, e identificación del responsable del cumplimiento.
- Efectos del incumplimiento.
- Señalar expresamente su mérito ejecutivo.

El acta deberá suscribirse en tres ejemplares, entregándose copia de ésta a cada una de las partes y la otra deberá quedar en el expediente del Servicio.

**Resultado e información:**

El resultado de la instancia de mediación será informado a las partes al cierre de la audiencia única que se lleve a efecto, tomando conocimiento bajo firma, a partir de la suscripción del acta con el resultado del proceso.

**Registro:**

Será obligación del/la mediador/a registrar en el sistema (SIRELA), al término la reunión de mediación y los resultados. Asimismo, concluida la actuación de mediación, con o sin acuerdo, el/la mediador/a deberá registrar de inmediato en el sistema (SIRELA), el acta de la mediación.

Además de lo anterior, el/la mediador/a deberá enviar el acta digitalizada al abogado/a a cargo, una vez registrado el cierre de la instancia de mediación; el acta original debidamente suscrita deberá ser enviada mediante Oficio firmado por el Jefe/a de Centro o el Coordinador/a de Relaciones Laborales a la Jefatura de Inspección del Trabajo, a más tardar al día siguiente hábil de terminada la actuación.

**Situación especial**

• **Inasistencia de la parte denunciante.**

En el caso que la parte denunciante no asista a la audiencia de mediación, el proceso concluirá sin acuerdo, sin perjuicio que en el acta se dejará constancia del compromiso del



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL**

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

empleado/a de cesar la conducta lesiva de la Libertad Sindical y las obligaciones y/o tareas concretas a las que se compromete para tales efectos, así como las medidas reparatorias ofrecidas.

- **Cambio de mediador/a.**

El cambio de mediador/a asignado, podrá producirse de oficio o a petición de las partes, y la decisión puede originarse por las siguientes causas:

De oficio: En instancias en que el/la mediador/a se ausentare por un tiempo indeterminado o se encontrare inhabilitado de intervenir en el procedimiento.

A petición de parte: La/las partes podrán solicitar por escrito que el/la mediador/a se inhabilite de conocer del asunto en cualquier momento de la tramitación, expresando la causa o causas en que se funda.

A solicitud del/la mediador/a: Ante la ocurrencia de actos de agresión al mediador/a. Correspondrá en este caso que el Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefe/a de Centro, designe a un nuevo mediador/a para conducir el proceso.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE MEDIACIÓN EN DENUNCIA POR LEY N° 21.643 (LEY KARIN)

#### Fuente normativa y doctrina:

Artículo 211 B del Código del Trabajo.

Ord. N°362/19 de 07.0e.2024

Ley N°21.643 de fecha 15.01.2024

Convenio N°190, Sobre la Violencia y el Acoso, OIT.

Circular N°4 de 12.07.2024 del Departamento Jurídico y otros.

#### Concepto y aspectos jurídicos:

La Ley N°21.643 de fecha 15.01.2024, que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, establece diversas disposiciones que modifican e incorporan definiciones legales, añade medidas de prevención y resguardo en la materia, perfecciona las procedimientos de investigación, además de equiparar el estándar de funcionario público y trabajador privado, implementando y adecuando la normativa nacional a los parámetros establecidos en el aprobado Convenio N°190, Sobre la Violencia y el Acoso, de la Organización Internacional del Trabajo.

En dicho contexto, la mediación a que se refiere el artículo 486CT constituye parte integrante del proceso administrativo de investigación y denuncia por vulneración de derechos fundamentales y, por tanto, también debe incorporarse en el procedimiento especial de investigación y denuncia de acoso laboral y violencia en el trabajo realizado por la Dirección del Trabajo.

Se trata de una etapa final del procedimiento, previo a la denuncia judicial, que se activa/inicia una vez que ya se encuentran constatados los hechos constitutivos de acoso laboral y/o violencia en el trabajo, plasmados en el informe de fiscalización y en las conclusiones jurídicas.

La mediación debe ser entendida como un mecanismo de solución de conflictos que responde a la necesidad de resolver de manera rápida y eficaz las vulneraciones de derechos fundamentales, dada la importancia y trascendencia de estos. De esta forma, este Servicio agota las instancias administrativas respondiendo al principio de celeridad en el restablecimiento del imperio del derecho, evitando dilaciones innecesarias.

Importante es destacar que el legislador ha omitido expresamente la etapa de mediación obligatoria para los casos de acoso sexual, estableciendo, ante la constatación de indicios asociados a esta conducta, la labor de la Dirección del Trabajo será presentar directamente la denuncia judicial, sin necesidad de la existencia de una etapa administrativa de discusión de medidas correctivas al respecto.

#### Usuario y trámite:

En este caso, la mediación se activará a requerimiento del abogado/a a cargo de la fiscalía laboral, ante la detección de indicios de hechos constitutivos de violencia o acoso laboral a partir de la denuncia ingresada.

El/la abogado/a deberá ingresar y activar la mediación en sistema (DTPlus/SGI) cuando las conclusiones jurídicas establezcan que los hechos denunciados constituyen violencia o acoso laboral, solicitando al Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura del Centro de Conciliación y Mediación de la jurisdicción regional, día y hora para la audiencia de mediación y designación de mediador/a al efecto, adjuntando copia de la denuncia ingresada, el informe de fiscalización emitido y las conclusiones jurídicas visadas.

#### Centro responsable:

0  
t...  
o:;  
O  
\* JEFE  
SANTIAGO

DE

{'2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

El centro responsable de la ejecución del proceso de mediación será el Centro de Conciliación y Mediación Laboral o, Dirección Regional del Trabajo de la jurisdicción en que se encuentre ubicada la Inspección del Trabajo competente para la investigación de los hechos denunciados, esto es, aquella en que se producen los hechos vulneratorios denunciados.

Por su parte, el/la funcionario/a responsable del procedimiento de mediación laboral, será el/la mediador/a asignado/a para tales efectos por la Jefatura de Centro o Director/a Regional respectivo.

Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del Departamento de Relaciones Laborales de radicar dicha responsabilidad en otro u otra funcionario/a por razones de gestión y/o eficiencia de recursos, por vía exemplar, en los casos que por razones de carga de trabajo y/o ausencias, no se encuentre disponible mediador/a de la región. Para estos efectos se entiende que, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales conforma parte de la dotación de mediadores/as de la región, debiendo asumir procesos de mediación para cubrir los requerimientos que se efectúen, con la debida diligencia.

No obstante si, aun asumiendo carga el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales, se requiere dotación mediadora para cubrir solicitudes simultáneas, será el/la Coordinador de Relaciones Laborales quien, previo análisis de disponibilidad interna efectuado con el Director/a Regional del Trabajo competente, deberá informar con la debida antelación al Departamento de Relaciones Laborales a través de la Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica, la necesidad de recurso mediador, acompañando toda la información y antecedentes necesarios para la realización de la(s) instancia(s).

Repcionada la solicitud, la Jefatura de Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica deberá efectuar las gestiones internas con las Jefaturas que procedan, para dar respuesta al día siguiente hábil desde su recepción del requerimiento, considerando se está ante una denuncia por violencia o acoso laboral con indicios constatados.

### Procedimiento:

El procedimiento apunta a efectuar las gestiones ante el ingreso del requerimiento de mediación por parte de la fiscalía laboral, considerando su recepción, registro, activación y ejecución del proceso de mediación solicitado. Las audiencias de mediación se deberán realizar en las fechas y horarios fijados inicialmente.

Respecto a los plazos para la realización de la mediación, habrá de tenerse en consideración que, la denuncia que precede a la instancia deberá interponerse dentro de sesenta días hábiles contados desde que se produzcan los hechos constitutivos de violencia o acoso denunciados, plazo que se suspende en la forma a que se refiere el artículo 1e8CT, pero en ningún caso superará los 90 días hábiles.

La labor de la mediación laboral que se realiza en el marco del procedimiento de investigación administrativa debe orientarse a obtener que los derechos fundamentales conculcados, sean garantizados de forma tal que resulten libres de todo daño o perjuicio. En este sentido, si bien la mediación posee principios que le son propios, al tratarse de una herramienta especial enmarcada dentro del proceso de investigación administrativa por vulneración de derechos fundamentales en general y, en particular, para los casos de acoso laboral y/o violencia en el trabajo, los acuerdos a que arriben las partes involucradas deben siempre garantizar el restablecimiento íntegro y efectivo del derecho afectado, para lo cual el Servicio no podrá aprobar ningún acuerdo que mantenga indemne la conducta lesiva.

### Ingreso, recepción y asignación:

El abogado responsable de la fiscalía deberá activar la mediación cuando las conclusiones jurídicas establezcan que los hechos denunciados constituyen violencia y/o acoso laboral,

i. \ o ELTR

"0

f. [REDACTED]

u: Departamento

U7

i!: de Relaciones

[REDACTED]

: [REDACTED] O

\ JEFE \*

+ S,4NT!..c.,O.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

solicitando mediante correo electrónico dirigido al Coordinador de Relaciones Laborales o Jefatura del Centro de Conciliación y Mediación de la jurisdicción, día y hora para la audiencia de mediación y, designación de un mediador/a al efecto, adjuntando copia de la denuncia ingresada, el informe de fiscalización emitido y las conclusiones jurídicas visadas.

En virtud del requerimiento efectuado por la fiscalía, será responsabilidad del Coordinador de Relaciones Laborales o Jefatura del Centro de Conciliación y Mediación efectuar las coordinaciones necesarias para asignar la mediación solicitada.

El/la mediador/a asignado deberá tener a la vista, previo a la primera audiencia de mediación, la denuncia ingresada, el informe de fiscalización emitido y las conclusiones jurídicas visadas por el Coordinador Jurídico o por la Jefatura de la Unidad de Derechos Fundamentales de la región remitidos, sin perjuicio que el/la mediador/a actuante pueda obtenerlos a través del sistema informático (DTPlus/SGI)

### I. Citación a las partes:

Dado que el requerimiento de esta mediación se formula a instancias de la fiscalía laboral, a su respecto no se efectúa admisibilidad; en su defecto deben efectuarse las gestiones correspondientes para citar a las partes a la primera audiencia de mediación.

La notificación y citación de las partes para concurrir a la audiencia de mediación, será de responsabilidad de la Jefatura de Inspección del Trabajo o Jefatura de Unidad de Derechos Fundamentales competente, sin perjuicio de aquellas funciones que se radiquen en el abogado/a cargo de la fiscalía, conforme organización regional. Lo señalado, sin perjuicio que, por razones de mejor gestión a nivel regional, se defina que las citaciones serán emitidas por el Centro de Conciliación y Mediación o Dirección Regional del Trabajo competente.

La citación contendrá el lugar, día y hora de la reunión de mediación, la notificación del documento "Conclusiones Jurídicas" elaboradas por el/la abogado/a fiscal y, la mención de los efectos de la inasistencia a la instancia de mediación, esto es, la interposición de la denuncia judicial respectiva.

En ese orden de ideas, la notificación de la citación se dirigirá al empleador denunciado y al denunciante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 508CT.

En caso de que dicha modalidad de notificación no fuera factible de practicar por problemas con los sistemas informáticos, la citación deberá efectuarse personalmente por medio de funcionario/a, en carácter de urgente y al más breve plazo, considerando que se trata de proceso de vulneración a derechos fundamentales y los plazos involucrados en la interposición de la denuncia judicial en caso de ser procedente.

La notificación deberá cumplir con todas las formalidades respecto de la individualización del notificado, su domicilio y el objetivo de aquella, lo cual resulta determinante para el cumplimiento del requisito de procesabilidad que se exige a la denuncia judicial que, eventualmente, se interponga por parte del Servicio.

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o Jefatura de Centro, será el responsable de verificar que se haya practicado la notificación de la citación a la audiencia de mediación a ambas partes cotejando que los correos electrónicos o domicilios donde se practicó la notificación, corresponda a las direcciones informadas por aquellas. De no constar la notificación por, error en los datos o falta de antecedentes que acredite su efectividad, el/la Coordinador /a deberá informar a la Jefatura de la Inspección del Trabajo o Centro de Conciliación, a efectos que se practique nuevamente la notificación de la citación.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### 11. Desarrollo procedimiento:

#### a) Activación mediación:

Recepcionada la solicitud de mediación, su registro en sistema por el abogado/a actuante, activará el proceso de mediación en el módulo de Mediación de Derechos Fundamentales, generando la posibilidad de asignar un mediador/a.

Una vez ingresada la solicitud de mediación en el sistema informático (SIRELA) y, efectuadas las coordinaciones de día, hora y mediador/a actuante para efectos de la citación a las partes, el/la Coordinador/a de Relaciones laborales o Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación respectivo, según corresponda, deberá estar atento y asignar en sistema al mediador/a designado.

Las Jefaturas y funcionarios/as involucrados/as deberán dar urgencia a la solicitud, coordinando la fecha y gestionando la hora más próxima para la realización de la 1º reunión.

#### b) Asignación:

El/la Coordinador/a de Relaciones Laborales o la Jefatura de Centro de Conciliación y Mediación Laboral, una vez coordinado día, hora, lugar y mediador/a para efectos de atender la solicitud de mediación, deberá verificar que la solicitud se encuentre ingresada en sistema (SIRELA), debiendo asignar mediador/a a cargo.

Asimismo, las referidas Jefaturas deberán verificar que el/la mediador/a designado/a recepcione a la brevedad todos los antecedentes necesarios para preparar y efectuar su labor, debiendo además verificar que la citación a las partes se encuentre debidamente diligenciada.

En caso de no contar con la solicitud de mediación y sus antecedentes o, detectar error en la citación, el/la mediador/a deberá efectuar las gestiones pertinentes con la Jefatura de Inspección del Trabajo competente o la Jefatura que proceda, para la pronta solución y/o corrección.

#### c) Preparación:

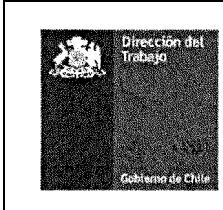
Una vez asignada la mediación, el/la mediador/a deberá contar con los antecedentes de la denuncia, informe de fiscalización y conclusiones jurídicas de la fiscalía, con la mayor antelación posible. De no tenerlos a disposición el/la mediador/a deberá extraerlos del sistema (DTPlus/SGI) o bien, requerirlos al abogado/a a cargo.

Lo anterior por cuanto previo al inicio de la instancia de mediación, el/la mediador/a debe contar con la información mínima para el desarrollo de la instancia, incluyendo, además todo antecedente de contexto que le permita apoyar a las partes en la corrección y reparación de la vulneración constatada.

Es deber del/la mediador/a designado/a:

- Leer detenidamente e interiorizarse del contenido del informe de investigación, de las conclusiones jurídicas que dan cuenta de los hechos constitutivos de acoso laboral y/o violencia en el trabajo que trata el caso específico y de las medidas reparatorias propuestas por el abogado o abogada a cargo de la fiscalía, según corresponda, debiendo formular al abogado/a a cargo, las consultas o requerimientos que advierta son necesarios.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

- Verificar que, para el día y hora de la reunión, exista sala disponible y que se trate de un lugar apropiado, neutral, de fácil acceso, con privacidad y de dimensiones adecuadas.
- Reunirse con el abogado responsable de la gestión de la denuncia por vulneración de derechos fundamentales, para obtener orientación sobre la naturaleza de la vulneración y los alcances de un acuerdo y, para proponer alternativas de medidas reparatorias y analizar las mejores opciones para el logro de un acuerdo satisfactorio, además de precisar el tiempo disponible para el proceso de mediación.

### d) Facultades del/la mediador/a.

El/la mediador/a actuante estará facultada para disponer la celebración de las audiencias que estime necesarias para llegar a un acuerdo.

Para el logro del objeto de la mediación, la Inspección del Trabajo podrá solicitar asesoramiento e información al abogado/a a cargo de la fiscalía a efectos de contar con la mayor información necesaria para contribuir a alcanzar acuerdo.

Sera tarea permanente del mediador o mediadora promover la reflexión de las partes acerca de la relevancia de los derechos involucrados en la denuncia, de los efectos adversos que derivan de su vulneración y falta de reparación, así como de las opciones de corrección de un acuerdo que restablezca íntegramente el derecho afectado.

### e) Comparecencia y desarrollo audiencia(s).

Las actuaciones de mediación en este procedimiento deberán privilegiar las reuniones conjuntas entre las partes, que permitan avanzar en virtud del objetivo definido en la ley, cual es agotar las posibilidades de corrección de las infracciones constatadas, dentro de los plazos establecidos para llevarla a cabo.

No obstante, a definición del/la mediador/a actuante, podrá determinarse la realización de reuniones separadas, considerando las características particulares de los hechos denunciados, evitando la revictimización del/la denunciante.

Respecto a la comparecencia de las partes, procede aplicar el tratamiento común establecido para las mediaciones en cuanto a que se admitirá además de las partes involucradas, esto es, trabajadores u organización sindical y empleadora, la participación de abogados y asesores que aquellas consideren necesario.

De igual manera, tratándose de trabajadores, sean socios o no de la organización sindical, deberá permitirse la participación de dirigentes o delgados sindicales que los acompañen.

A la primera audiencia y aquellas que se realicen en el curso del proceso, deben asistir las partes, empleador/a, trabajador/a u organización sindical debidamente representadas, sin embargo, en el evento que esto no fuera posible, atendido lo dispuesto en el artículo 29 del DFL 2 de 1987, el/la trabajador/a, la mayoría absoluta del directorio o el/la empleador/a en su caso, podrá otorgar poder simple a quien o quienes estimen pertinente, dejando expresamente señalado que tiene facultades de transigir.

El/la mediador/a actuante, deberá dejar constancia en el acta respectiva, respecto a la incomparcencia o comparecencia de las partes; en este último caso solicitará, revisará y consignará en acta, los poderes exhibidos y a quienes les fueron otorgados.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Lo anterior implica que, antes de iniciar la audiencia el funcionario a cargo de esta deberá verificar si la o las personas que concurren en representación de la parte empleadora y/o trabajadora, lo hacen mediante un escrito donde conste que se encuentran premunidas de amplias facultades, incluida la facultad de transigir.

El/la abogado/a responsable de la denuncia, en coordinación previa con el/la mediador/a actuante, podrá asistir a las audiencias para asesorar al mediador/a. En lo posible, deberá asistir a aquella etapa de la mediación en que se determine el contenido del acta de acuerdo, con la finalidad de verificar que no queden indemnes las conductas lesivas de derechos fundamentales.

No obstante, si en la audiencia de mediación se adoptaren las medidas propuestas previamente por el/la abogado/a, no se requerirá su visación del acta de acuerdo. Por su parte, en caso que durante la audiencia de mediación se acordaren medidas diversas a las propuestas por el/la abogado/a, el/la mediador/a, previo a la suscripción del acta final de mediación, deberá contactar por el medio más rápido (Teams, teléfono, correo electrónico, etc.), al/la abogado/a de la fiscalía o a su superior jerárquico a fin de informar las medidas que las partes están alcanzando como acuerdo y verificar que estas se estiman suficientes para no dejar indemne la conducta vulneradora.

En la primera reunión de mediación el/la mediador/a informará a las partes acerca del marco en que se desarrolla la instancia, sus objetivos, los roles de cada cual y toda información relevante para el desarrollo del proceso de mediación, en especial:

- i. La constatación de las conductas constitutivas de acoso laboral y/o violencia en el trabajo de que da cuenta el informe de fiscalización y las conclusiones jurídicas respectivas, teniendo presente que tal circunstancia ya le fue informada a ambas partes.
- ii. Los efectos jurídicos que produce el acuerdo o el no acuerdo, en relación con la reparación de la vulneración de que se trata. Especial relevancia tendrá informar acerca del alcance, objetivos y pretensiones que tendrá la eventual denuncia judicial que hará el Servicio como entidad del Estado encargada de defender y promover el derecho a trabajar en un ambiente libre de acoso y violencia.
- iii. Los objetivos de la mediación como un medio alternativo de solución de conflictos, y particularmente, los límites al acuerdo de las partes, el cual no puede en caso alguno dejar indemne la conducta lesiva.
- iv. Garantizar a las partes que los antecedentes que digan relación con la propuesta, discusión, aceptación o rechazo de las posibles opciones de reparación evaluadas en el curso del proceso, no serán utilizados por los Servicios del Trabajo, como antecedentes constitutivos de posibles infracciones de normas laborales ni tampoco como medios de prueba en la eventual etapa judicial posterior.

De cada reunión efectuada, el/la mediador/a levantará acta, señalando en el encabezado de ésta si se trata de la primera, segunda, etc. y acta final, cuando se trate de la reunión que dé por concluido el proceso y suscrito el instrumento colectivo.

### f) Criterios que guían la mediación:

Los criterios que guíen el actuar del Servicio en la proposición de medidas reparatorias por el/la abogado/a partícipe de la fiscalía laboral y en la actuación del/la mediador/a, implican el abordar la corrección de las infracciones constatadas, desde tres aspectos complementarios y conjuntos, a saber:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

- 1) Se debe retrotraer la situación al estado inmediatamente anterior a producirse la vulneración denunciada, incluido el cese inmediato de la conducta lesiva, en caso de que persista el comportamiento antijurídico a la fecha de la mediación. De no ser posible o conveniente para el denunciante retrotraer la situación al estado anterior, se deben explorar prestaciones que permitan restituir el ejercicio pleno del derecho lesionado que impliquen plena conformidad por e/la trabajador/a afectado/a.
- 2) Garantizar la efectividad del contenido esencial del derecho fundamental afectado, teniendo especial importancia para los efectos, los criterios contenidos en los Dictámenes de la Dirección del Trabajo, referidos a situaciones generales o específicas de vulneración de derechos fundamentales.
- 3) Reparar íntegramente las consecuencias derivadas de la vulneración de derechos fundamentales, considerando tanto el tipo de daño provocado como la intensidad de este.

Las compensaciones económicas, podrán ser consideradas y evaluadas por el/la abogado/a a cargo, como parte de las medidas reparatorias, en la medida que se trate de gastos en que ha incurrido el/la trabajador/a con ocasión de la vulneración y que éstos sean debidamente acreditados.

En caso de estimarse procedente, la reparación económica deberá tener en consideración la intensidad de la conducta vulneratoria, la imposibilidad de retrotraer la situación al estado anterior a la vulneración no obstante el cese de la conducta reparatoria, y la gravedad de las consecuencias para la parte denunciante. Para estos efectos, se utilizará como parámetros de referencia los establecidos en el inciso tercero del artículo 489CT a propósito de la indemnización especial regulada para el procedimiento de Tutela Laboral.

Por último, debe tenerse siempre presente la perspectiva preventiva que impone la ley, en el sentido de que las medidas reparatorias o correctivas deben establecerse también con miras a que la conducta vulneratoria no vuelva a repetirse al interior de la empresa, no solo respecto del trabajador afectado, sino de todas las personas que componen el lugar de trabajo.

### g) Plazo de actuación:

Siempre se deberá tener en consideración que la denuncia deberá interponerse dentro de sesenta días hábiles contados desde que se produzca la vulneración de derechos fundamentales alegada, plazo que se suspende en la forma a que se refiere el artículo 168CT.

El proceso de mediación deberá desarrollarse en un plazo máximo de cinco días hábiles, las que empezaran a regir desde el día siguiente de practicada la última citación a la reunión inicial de mediación. En casos excepcionales, podrá ampliarse el plazo de actuación hasta un máximo de tres días adicionales, autorizados previamente por el abogado/a a cargo de la fiscalía.

Se considera que constituyen excepciones que ameritan esta ampliación, circunstancias tales como principios de acuerdo que requieran de más información, avances de acuerdos parciales que puedan ser parte de un acuerdo total, el hecho que ambas partes lo soliciten expresamente u otras que sean debidamente ponderadas por el/la abogado/a responsable de la eventual denuncia judicial. No obstante, los plazos establecidos en este párrafo serán susceptibles de ser ampliados o reducidos, conforme a los plazos máximos legales que. debe ajustarse el proceso en su totalidad.

,0 DE:-

VV "y  
i.JJ Departamento <P  
e:: de Relaciones :P  
O Laborales 0  
\* JEFE \* /



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

Considerando los plazos establecidos para el desarrollo de la mediación, en la primera audiencia el/la mediador/a actuante podrá coordinar y definir con las partes un calendario de reuniones o, en su defecto, definir que las reuniones se irán determinando según el desarrollo de las conversaciones.

### h) Término.

La etapa de mediación en el procedimiento especial de investigación y denuncia de acoso laboral y/o violencia en el trabajo podrá terminar de las siguientes maneras:

- 1) **Acuerdo:** Este debe involucrar las acciones para el cese de la conducta vulneratoria y la implementación de medidas reparatorias, debiendo quedar establecido el carácter integral de la solución.

El acta final que da cuenta del o los acuerdos que corrigen las infracciones constatadas, estará sujeta a la visación previa del abogado/a que participó en la fiscalía y/o apoyó el proceso de mediación, de modo de garantizar que sus términos estén ajustados a la reparación íntegra que se requiere en cada caso.

En caso de no poder asistir a la audiencia final, el/la abogado/a a cargo de la denuncia deberá visar el contenido del acta de acuerdo. Para tales efectos, el/la mediador/a actuante deberá remitir el borrador de acta en Word por correo electrónico dirigido al abogado/a responsable, quien deberá revisar, visar y devolver al mediador/a a cargo por la misma vía, a efectos del cierre del proceso de mediación.

- 2) **Sin acuerdo:** Se producirá en las siguientes situaciones:

- a. No hay acuerdo entre las partes respecto de ninguno de los puntos de controversia;
- b. Casos que el/la empleador/a persiste en la conducta vulneratoria constatada en los informes de la Dirección del Trabajo y/o rechaza toda medida reparatoria; el/la mediador/a deberá poner término al proceso, atendido que la falta de corrección hace inviable la construcción de un acuerdo que restablezca el derecho afectado.
- c. La no comparecencia de ambas partes o la incomparecencia del empleador/a, producirá el cierre de la etapa de mediación, sin acuerdo; el/la mediador/a deberá dejar constancia en el acta respectiva.
- d. En caso de inasistencia de la parte denunciante, el proceso de mediación concluye sin acuerdo. En el acta final deberá quedar constancia de tal resultado, indicando en su caso, las medidas reparatorias ofrecidas por el/la empleador/a y los motivos por los cuales no se pudo alcanzar el acuerdo; el/la mediador/a pondrá en conocimiento a el/la abogado/a de la fiscalía, a efectos de evaluar la interposición de denuncia judicial en los plazos establecidos por el legislador laboral.

En los casos del cierre de la mediación sin acuerdo, tal situación debe ser puesta en conocimiento del abogado/a a cargo de la investigación, a efectos que este proceda a interponer la respectiva denuncia judicial dentro de los plazos que la ley establece al efecto.

En caso de la incomparecencia del empleador, este queda sujeto a la aplicación de multa, de acuerdo con lo preceptuado al art. 30 del D.F.L. N°2 de 1967 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

, ♦ DEL 1  
Vºº Departamento Ó'  
♦ de Relaciones Laborales O'  
\* JEFE \*  
S,4NTf>-G<?



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

En caso de que se trate de la incomparecencia del trabajador, el/la mediador/a deberá contactar al/la denunciante por correo electrónico, a fin de agotar las instancias previas a la denuncia judicial. Asimismo, si así lo manifestare el/la denunciante, se citará a una segunda audiencia de mediación. De no ser posible contactar, o cualquier otra situación, se continuará con la denuncia judicial.

En todo caso, siempre se deberá tener presente el plazo de caducidad judicial de la acción de tutela de derechos fundamentales.

- 3) **Desistimiento:** Solo si el proceso de mediación fuese expresamente desistido por la persona denunciante, siempre que la denuncia no haya sido iniciada de oficio, se procederá al archivo de los antecedentes, concluyendo el proceso. En tal evento, el/la mediador/a actuante, tomando conocimiento de la voluntad del denunciante, deberá cerrar la instancia de mediación y remitir el resultado al abogado/a a cargo.

i) **Acta/ Contenidos Mínimos:**

El acta que formaliza el acuerdo deberá consignar los siguientes contenidos mínimos:

9. Folio con la identificación de la denuncia administrativa por vulneración a derechos fundamentales, fecha y hora de ingreso.
10. Identificación del/la mediador/a y de los asistentes a la audiencia de que se trate.
11. Transcripción íntegra de las conclusiones jurídicas, con especial señalamiento de los derechos que se estiman conculcados y las personas afectadas.
12. Referencia a reuniones realizadas.
13. Acuerdos y medidas reparatorias. Las medidas específicas consistentes en obligaciones de dar, hacer o no hacer, la forma y plazo en que serán ejecutadas y los responsables de su implementación, entre otras.
14. Forma y plazo de acreditación del cumplimiento de los acuerdos, e identificación del responsable del cumplimiento. El plazo máximo para acreditar el cumplimiento de las medidas será de 5 días hábiles contados desde la firma del acta de mediación. En todo caso, el plazo podrá ser aumentado o reducido según criterio del/la mediador/a, siempre teniendo en cuenta el plazo legal establecido para la interposición de la denuncia judicial.
15. Efectos del incumplimiento.
16. Señalar expresamente el mérito ejecutivo del contenido de los acuerdos alcanzados y plasmados en el acta.

El acta deberá suscribirse en tres ejemplares, entregándose copia de ésta a cada una de las partes y la otra deberá quedar en el expediente del Servicio.

Concluida la actuación de mediación, con o sin acuerdo, el mediador o mediadora deberá registrar de inmediato el acta final de la mediación en el sistema informático SIRELA o aquel que lo reemplace. Asimismo, deberá remitir inmediatamente el acta de mediación al abogado/a integrante de la fiscalía a través del envío de expediente digital (GESDOC).

j) **Seguimiento a acuerdos alcanzados:**

Corresponde al abogado/a integrante de la fiscalía la verificación del cumplimiento de las medidas reparatorias acordadas en la audiencia de mediación, ello conforme a los medios de acreditación y los respectivos plazos establecidos en el acta de mediación.

Para tales efectos, el/la' abogado/a deberá revisar los antecedentes y verificar que estos den cuenta del cumplimiento o, al menos, un principio de cumplimiento de las medidas

b DEL

i.J.J	Departamento	61
o::	de Relaciones	y
0	Laborales	0
*	JEFE	*

4 NAGO.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

reparatorias acordadas en la mediación en caso de que estas, por su naturaleza, no puedan ser efectivas dentro del plazo 5 días hábiles contados desde la firma del acta de mediación.

En el evento de verificar el incumplimiento por parte del empleador/a, de todo o parte de las medidas reparatorias acordadas y, estando pendiente el plazo de caducidad establecido en el artículo 496 inciso final CT, el/la abogado/a procederá, inmediatamente de constatado el incumplimiento, previa entrevista con el/la trabajador/a afectado, a denunciar judicialmente el caso en juicio de tutela laboral. La verificación del incumplimiento del o los acuerdos deberá realizarse a través de una fiscalización investigativa con carácter de urgente, teniendo en consideración el plazo de caducidad de la acción judicial.

En el evento de haberse producido el incumplimiento del acuerdo, una vez vencido el plazo de caducidad, se orientará al denunciante para que, de manera particular, pueda perseguir el cumplimiento a través de la vía ordinaria o la ejecutiva atendido el mérito del acta. Sin perjuicio, si la conducta vulneratoria se mantiene, se podrá a petición del afectado, activar una nueva investigación, sirviendo la anterior como antecedente de la conducta contumaz del empleador/a denunciado.

### Resultado e información:

El resultado de la instancia de mediación será informado a las partes en la reunión final de cierre, tomando conocimiento bajo firma, a partir de la suscripción del acta final con el resultado del proceso.

### Registro:

Será obligación del/la mediador/a registrar en el sistema (SIRELA), al término de cada una de las reuniones de mediación, los resultados de esta y las nuevas citaciones que se originen. Asimismo, concluida la actuación de mediación, con o sin acuerdo, el/la mediador/a deberá registrar de inmediato en el sistema (SIRELA), el acta final de la mediación.

Además de lo anterior, el/la mediador/a deberá enviar el acta digitalizada al abogado/a de la fiscalización laboral una vez registrado el cierre de la instancia de mediación; el acta original debidamente suscrita, deberá ser enviada mediante Oficio firmado por el Jefe de Centro o el Coordinador/a de Relaciones Laborales a la Jefatura de Inspección del Trabajo o de Unidad de Derechos Fundamentales competente, a más tardar al día siguiente hábil de terminada la actuación.

Tanto la designación del mediador como la fecha y hora de la audiencia, son gestiones que deben quedar registradas en los sistemas informáticos SIRELA y DTPlus.

### Situación especial

- **Cambio de mediador/a.**

El cambio de mediador/a asignado, podrá producirse de oficio o a petición de las partes, y la decisión puede originarse por las siguientes causas:

De oficio: En instancias en que el/la mediador/a se ausentare por un tiempo indeterminado o se encontrare inhabilitado de intervenir en el procedimiento.

A petición de parte: La/las partes podrán solicitar por escrito que el/la mediador/a se inhabilite de conocer del asunto en cualquier momento de la tramitación, expresando la causa o causas en que se funda.

A solicitud del/la mediador/a: Ante la ocurrencia de actos de agresión al mediador/a. Correspondrá en este caso que el Coordinador de Relaciones Laborales o Jefe/a de Centro, designe a un nuevo mediador/a para conducir el proceso.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### DEL REGISTRO NACIONAL DE EXPERTOS ASESORES DE MEDIACIÓN

#### ANTECEDENTES.

En el marco de la entrada en vigencia de la Ley Nº 21.327 que Moderniza la Dirección del Trabajo, publicada en el O.O. con fecha 30.04.2021, se modifica el artículo 379 contenido en el Capítulo I del Título VII del Libro IV del Código del Trabajo, siendo necesario el establecimiento de un "Registro Nacional de Asesores para Mediaciones Laborales", para la óptima y efectiva actuación de la administración laboral, en cumplimiento de los roles que competen a la Dirección del Trabajo en materia de Mediación Laboral en materia se Negociación Colectiva.

En dicha norma se dispone que, **en casos calificados de mediación en negociación colectiva reglada, con acuerdo de las partes y previa autorización del Servicio, el/la mediador/a podrá ser asesorado/a por un experto/a de costo de la Dirección del Trabajo.**

Consta, por otra parte, en la Historia de la Ley Nº21.327, que "...se faculta al Director del Trabajo para convocar, excepcionalmente, y con acuerdo de las partes, a asesores externos que colaboren en el proceso de resolución de controversias ...". A partir de la lectura de las discusiones en sala y de los informes de las comisiones de ambas Cámaras, se observa que el objetivo del legislador fue que las mediaciones que se desarrollan dentro un proceso de negociación colectiva reglada cuenten con la asesoría de un experto externo, en caso de que las partes se encuentren de acuerdo con ello, cuya labor se orientase a colaborar con el proceso de resolución de controversias. Ahora bien, consta dentro de la misma historia legislativa ya citada, que dentro del proceso legislativo se despejó que **ese experto no será a un mediador adicional**. Por consiguiente, cabe concluir que **la labor de aquel será a la resolución de dudas técnicas que se susciten al mediador/a y/o a las partes**, relativas a las materias en negociación que digan relación, a modo ejemplar, con los procesos productivos, estándares técnicos en materia de seguridad, entre otras.

En ese entendido, se concluye que ese experto externo debe ser una persona natural con experiencia y conocimientos especializados en determinadas temáticas en los diversos sectores o actividades productivas. Lo anterior, para efectos de que, dentro de ese marco de acción, pueda colaborar en las mediaciones voluntarias u obligatorias que se lleven a cabo en el contexto de negociaciones colectivas regladas y otros conflictos colectivos, y así poder resolver dudas que se susciten a ese respecto, tanto desde los/as mediadores/as como por las partes.

Para esos efectos, el/la asesor/a experto/a deberá encontrarse inscrito en un Registro abierto a tal efecto ante el Servicio. De esta forma, el/la mediador/a, en acuerdo con las partes, podrá solicitar su nombramiento al/la Directo/a del Trabajo. Así entonces, la o el experto/a designado/a, según corresponda, podrá, en la forma prevista en el artículo 378CTy conforme se indica en adelante, prestar asesoría especializada en materias propias de su dominio profesional al mediador/a laboral, y, en consecuencia, a las partes involucradas, en el marco del desarrollo de las mediaciones sean estas voluntarias o se trate del proceso de mediación obligatoria.

Conforme lo anterior, a través de la Resolución exenta Nº1125 de fecha 07 de septiembre de 2021, se dispuso la creación de un Registro de Expertos/as, en adelante "El Registro", quienes podrán prestar servicios asesorando una mediación obligatoria o voluntaria en los términos del Capítulo I del Título VII del Libro IV del Código del Trabajo.

"b DEL  
v. .. ""?\\  
t.i. Departamento <1-1  
ce: de Relaciones e:  
0 Laborales O  
\* JEFE \*  
SANTIAGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

El Registro corresponde a un listado compuesto por los/as profesionales que cumplen los requisitos para desempeñar la función de experto/a en conformidad con el inciso 2º del artículo 379 del Código mencionado.

Como se expresa en la Resolución ya citada, el Registro es de carácter público, encontrándose a disposición de manera permanente y actualizada en la página web institucional de la Dirección del Trabajo.

El Registro contiene el nombre completo del/de la experto/a, las mediaciones laborales en las cuales ha desarrollado esa función y el monto de los honorarios percibidos.

### ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO.

#### 1. Requisitos de postulación:

Podrán solicitar ser inscritos en ese Registro las personas naturales que cumplan con los siguientes requisitos:

- a. Poseer un título profesional de una carrera que tenga al menos 8 semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste.
- b. Contar con experiencia no menor a 5 años en el ejercicio profesional o en la docencia universitaria en la temática a asesorar, la que podrá acreditarse junto a la presentación del currículum vitae, por medio de certificaciones académicas o laborales y cualquier otro documento formal que se considere relevante para aquello.
- c. Declarar de manera jurada que puede desarrollar la labor de asesoría de manera telemática y que, en caso de optar por la vía presencial, será de su cuenta y cargo los gastos que incurra a efectos del desplazamiento y uso de elementos de protección personal, si procediera.
- d. No encontrarse inhabilitado para prestar servicios en el Estado o ejercer la función pública, lo que se acreditará mediante declaración jurada notarial.
- e. No haber sido condenado por delito que merezca pena afflictiva, lo que se acreditará mediante el certificado respectivo, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación.
- f. No tener la calidad de funcionario o servidor público de la Administración del Estado centralizada o descentralizada, lo que se acreditará mediante declaración jurada notarial, condición que será verificada por la Unidad responsable mediante consulta a la Contraloría General de la República.
- g. No haber sido sancionado por la Dirección del Trabajo por incumplimiento a la normativa laboral y/o previsional vigente, sea como persona natural o como representante de una persona jurídica debiendo, para este último caso, acreditar mediante escritura pública, o mediante declaración jurada notarial, su representación legal o, en caso contrario, mediante declaración jurada el hecho de no ser representante legal.

Para incorporarse al Registro, los/as interesados/as deberán remitir solicitud escrita y los documentos que acompañe a la postulación vía correo electrónico, a la casilla [asesordemediacion@dt.gob.cl](mailto:asesordemediacion@dt.gob.cl), administrada por el Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección del Trabajo, acompañando los antecedentes para verificar el cumplimiento de los requisitos referidos anteriormente. En casos fundados y excepcionalmente, la Unidad encargada del Registro dentro del Departamento de Relaciones Laborales, podrá solicitar documentos adicionales.

O<sup>♦</sup> DEL J'

-9

? ?

♦ c. Departamento

o: de Relaciones

Laborales

\* JEFE \*

1\_♦ NTIAGO,



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

En la señalada solicitud, el/la postulante al registro deberá indicar, además, el número máximo de reuniones y modalidad para realizarlas, acorde al monto de los honorarios a pagar está en condiciones de realizar, junto con la duración de aquellas.

Las postulaciones deberán ser ingresadas por vía correo electrónico a la casilla [asesordemediacion@dt.gob.cl](mailto:asesordemediacion@dt.gob.cl).

Toda la información sobre el Registro Nacional de Expertos para Mediación Laboral, incluyendo instrucciones, formularios y el listado de integrantes del mismo estará disponible en el siguiente sitio: <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-120303.html>.

### 2. Revisión y resultado postulación:

Recibidos los antecedentes por la Unidad a cargo del Registro, se verificará que estos cumplen con los requisitos establecidos en la presente instrucción, para lo cual podrá revisar los sistemas informáticos del Servicio, especialmente a lo que dice relación con la letra g y f. anteriores.

Revisada la postulación y sus antecedentes, en caso de que esta cumpla con la totalidad de los requisitos se elaborará un proyecto de Resolución que apruebe aquella para efectos de ser incorporado el/la postulante en el registro o, en su defecto, que la rechace. Ese proyecto será visado por la Jefatura del Departamento y firmado electrónicamente por el/la Directora/a Nacional.

La solicitud del/de la interesado/a será resuelta en un plazo máximo de 20 días hábiles contados desde el ingreso de su solicitud, pudiendo excepcionalmente prorrogarse hasta por 5 días hábiles más, cuando sea necesario solicitar o recabar mayores antecedentes. Resuelta la postulación por parte del/la Directora/a del Trabajo, la Unidad a cargo del Registro notificará la Resolución al/a la postulante mediante correo electrónico, incorporando al postulante aceptado/a al Registro de expertos/as.

### 3. De la actualización del registro:

Anualmente, los/las profesionales de la nómina de expertos/as deberán ratificar ante el Servicio que mantienen los requisitos establecidos en la presente instrucción, a través de presentación de una declaración jurada simple que deberá ser enviada en el curso del mes de noviembre a la casilla [asesordemediacion@dt.gob.cl](mailto:asesordemediacion@dt.gob.cl). La falta de ratificación será causal suficiente para eliminación del Registro.

A efectos de lo anterior, la Unidad responsable del Registro enviará correo electrónico durante el mes de octubre de cada año, efectuando aviso de la mencionada obligación remitiendo las instrucciones pertinentes para su adecuado cumplimiento. Igualmente, el Departamento de Relaciones Laborales se encargará de recabar los antecedentes requeridos ante el Servicio de Registro Civil e Identificación, la Contraloría General de la República y el Departamento de Inspección del Servicio, a efectos de verificar la validez de la información remitida.

### 4. De la eliminación del registro:

La eliminación de un/a experto/a del Registro será determinada por el/la Director/a del Trabajo y se producirá en los siguientes casos:

- Por muerte del/la experto/a certificada por el Registro Civil.
- Renuncia por escrito dirigida al/a la Director/a del Trabajo.
- Incumplimiento sobreviniente de los requisitos establecidos en las letras d) a g) previamente señalados en la presente instrucción.
- Por notable abandono de deberes en el desempeño de sus funciones.

b DEL J' l'  
c. -' 1?  
V Departamento <9  
Relaciones  
Laborales O  
\* JEFE \* .1  
\* SANTIAGO |



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

- e. No haber ratificado anualmente el cumplimiento de requisitos para mantenerse en el registro, a través de declaración jurada simple enviada al Servicio conforme lo establece esta instrucción.

En el caso de las letras b), c) y e) anteriores el/la Director/a del Trabajo dictará una resolución la que deberá ser notificada por la Unidad encargada del Registro dentro del Departamento de Relaciones Laborales, al/a la experto/a respectivo/a, el cual podrá interponer recurso de reposición en el plazo de 5 días contados desde la notificación de la resolución referida, conforme lo establece la Ley N°19.880.

Encontrándose ejecutoriada la eliminación del registro, la Unidad encargada deberá dejar constancia de ello en el Registro.

### CONTROL DEL REGISTRO.

A objeto de dar cumplimiento al objetivo de mantener debidamente actualizado el Registro, deberán observarse las siguientes instrucciones:

- 1) Tratándose del requisito de postulación contenido en la letra f) precedente, en la instancia de revisión de los antecedentes, el/la funcionario/a responsable deberá verificar que se acompañe la declaración jurada, sin perjuicio de realizar consulta a Contraloría General de la Republica.
- 2) La Unidad responsable deberá efectuar un control anual de la nómina de expertos vigentes publicada en el sitio web del Servicio, consistente en la revisión de la concurrencia de requisitos establecidos para efectos de la postulación e incorporación al Registro de los/as Expertos vigentes, para lo cual se deberá efectuar consulta a los organismos pertinentes, esto es la Contraloría General de la Republica y Registro Civil e Identificación.

### UNIDAD RESPONSABLE.

La Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica, o en su defecto aquella en quien se encuentre radicado el proceso de Mediación, será la encargada del Registro dentro de la Dirección del Trabajo, debiendo para tales efectos designarse un/a funcionario/a responsable en calidad de titular y uno/a en calidad de suplente.

Para esos efectos, el/la funcionario/a a cargo desarrollará las siguientes funciones:

- a. Llevar el control del ingreso de las postulaciones y sus antecedentes.  
Para tales efectos, deberá mantener una nómina con el expediente digital (GESDOC) o ID generado con la postulación, el que deberá contener los todos los antecedentes y actos del Servicio en relación con la postulación de que se trata.  
En caso de ingreso de antecedentes por vía presencial, estos deberán digitalizarse para su archivo, sin perjuicio de la mantención de un archivo o custodia material con carpetas por cada postulación.
- b. Llevar el control del Registro, garantizando el acceso público a la nómina actualizada de los y las expertos/as.
- c. Llevar registro de las actuaciones de mediación en las que han participado los/las expertos/as.
- d. Cautelar que en las mediaciones donde ha participado un/a experto/a se encuentren debidamente ingresados en la plataforma informática SIRELA los informes emitidos por ese/esa.
- e. Revisar acuciosamente las postulaciones y antecedentes adjuntos, y confeccionar el proyecto de Resolución para la firma del/la Director/a del Trabajo, en los casos en que corresponda la aceptación, rechazo o eliminación de un/a experto/a del registro.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

- f. Requerir al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas la confección de los proyectos de "contratos de prestación de servicios a honorarios" de los/as expertos/as seleccionados, a efectos que realice las gestiones correspondientes para la firma de estos.
- g. Remitir al Departamento de Administración y Finanzas, el informe elaborado por el/la experto/a junto con la boleta de honorarios correspondiente, para su pago.
- h. Confeccionar la Resolución correspondiente que fije el arancel de los honorarios de los/las expertos/as.
- i. Efectuar la revisión de antecedentes y actualización semestral de los/as expertos/as vigentes en el Registro.
- j. Las demás que le sean encomendadas por la Jefatura del Departamento de Relaciones Laborales.

### DESIGNACIÓN DEL/ DE LA EXPERTO/A.

Una vez iniciada la mediación voluntaria u obligatoria, el/la mediador/a en casos calificados podrá ser asesorado/a por un experto, en caso de que las comisiones negociadoras hayan acordado solicitar tal asesoría.

Para esos efectos, las partes de consumo deberán designar en orden de prelación un máximo de 3 expertos/as.

En caso de no existir acuerdo respecto de la individualización del/de la o de los/las expertos/as, si se autoriza dicha asesoría, la designación será realizada por el/la Director/a del Trabajo.

En cualquiera de los dos casos anteriores, las partes deberán indicar si alguno de los/as expertos/as del Registro deben ser excluidos/as de la lista de prelación por haber tenido algún vínculo contractual previo con alguna de ellas o alguna implicancia conforme lo dispuesto en numeral VII de la presente instrucción.

El referido acuerdo deberá constar en la correspondiente Acta de Mediación, indicando expresamente los fundamentos de la solicitud y el tipo de experto/a requerido/a.

Realizada la solicitud, el mismo día en que aquella se realice, el/la mediador/a deberá comunicar al/ a la Coordinador/a de Relaciones Laborales u Operativo y al/la Director/a Regional, mediante correo electrónico la nómina de los/as expertos/as posibles de ser designados y la justificación por la cual se requiere la asesor[ a de éste en la materia que indica, aportando los antecedentes que sustentan tal solicitud, dicha comunicación deberá ser remitida con copia a la casilla electrónica de la Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica (udsat@dt.gob.cl).

Recibida la solicitud mencionada anteriormente, y luego de analizada en base a los fundamentos expuestos, el/la Directora/a Regional del Trabajo mediante correo electrónico, deberá comunicar al Directora/a del Trabajo -con copia a la casilla UDSAT-, la solicitud de requerir la autorización para que el/la mediador/a sea asesorado/a por un profesional externo al Servicio; para lo cual, la autoridad superior de éste procederá a autorizar o rechazar la asesoría solicitada de un/una experto/a en esa mediación, decisión que deberá ser comunicada por éste mediante correo electrónico dirigido al/la Directora/a Regional del Trabajo.

Autorizada la asesoría del experto, la Dirección Regional del Trabajo donde se encuentra radicado el proceso de Negociación Colectiva, informará mediante correo electrónico su designación al Asesor/a, con copia al Mediador/a y a la Unidad de Dialogo Social y Asistencia Técnica.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

En caso de que el/la asesor/a que conste en primer lugar de la nómina rechace o no responda la designación señalada en el plazo de 1 día hábil contado de la fecha de la comunicación, el/la Coordinador/a de Relaciones Laborales deberá notificar al que sigue en orden de prelación, iterando este proceso hasta el/la asesor/a seleccionado/a en la última posición de la nómina. En el evento de que todos/as los/as expertos/as contenidos en la nómina propuesta rechacen o no respondan a la designación, la Coordinación de Relaciones Laborales u Operativa informará de ello al/a la mediador/a a cargo del proceso, para que éste/a informe a las partes la imposibilidad de la asesoría.

Recibida la comunicación donde se designa al/la Asesor/a, la Unidad de Solución Alternativa de Conflictos remitirá durante la misma jornada o a más tardar al día hábil siguiente, la Resolución de nombramiento de la calidad de Asesor y todos los datos esenciales al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas quienes realizarán la tramitación correspondiente elaboración del contrato de honorarios con el/la Asesor y el/la Directora/a Nacional.

### CONTRATACIÓN Y PAGO DE HONORARIOS DEL/LA EXPERTO/A

Una vez autorizado y/o designado un/a experto/a por el/la Director/a del Trabajo, suscribirá con ese/a un contrato de prestación de servicios a honorarios que deberá contener, a lo menos, las siguientes menciones:

- a. Objeto del contrato, explicitándose las condiciones en que se deberá desempeñar el servicio encomendado, incluyéndose las obligaciones de probidad, confidencialidad y transparencia.
- b. Montos de honorarios, su forma y oportunidad de pago, si corresponde.
- c. Mecanismos de verificación de los servicios realizados.
- d. Determinación de la contraparte institucional por parte de la Dirección del Trabajo y sus responsabilidades, dentro de la cual estará velar por el cabal cumplimiento de los servicios contratados.

La tabla de los aranceles de los servicios de los/as expertos/as se fijará anualmente mediante resolución exenta del/de la Director/a del Trabajo. Estos aranceles regirán a contar del 1º de enero de cada año.

El pago de los honorarios deberá ser realizado por la Dirección del Trabajo dentro del plazo de 30 días hábiles contados desde la entrega del informe técnico, que se detalla más adelante, de la boleta a honorarios por el/la respectivo/a experto/a a la Unidad a cargo del Registro y verificada la efectividad de los servicios realizados. La respectiva Unidad deberá visar y remitir los mencionados documentos al Departamento de Administración y Finanzas, para efectos del pago.

Si la asesoría no puede concretarse porque las partes llegan a acuerdo y suscriben un contrato colectivo, o comunican que se desisten de la asesoría o que el sindicato ejerza el derecho establecido en el artículo 342 del Código del Trabajo, se deberá estar a las siguientes reglas:

- a) No procederá pago alguno si el asesor aun habiendo suscrito contrato de prestación de servicios a honorarios, si se ha realizado ninguna gestión efectiva y comprobable.
- b) Procederá el pago del 30% del arancel correspondiente, si el asesor realiza alguna gestión efectiva y comprobable.

Se entenderá por gestión efectiva y comprobable, toda aquella acción realizada por el experto, en orden de poder ejecutar el asesor(a) para el momento en que le haya sido



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

solicitada. Esa acción deberá ser acreditada documentalmente, debiendo constar, además en un Informe donde se detalle lo realizado.

A vía ejemplar, se consideran gestiones la recopilación de antecedentes, la elaboración de proyecto de respuesta a entregar en la audiencia. El informe deberá ser visado por el/la mediador/a a cargo en orden a verificar si lo realizado dice relación con lo que las partes habían solicitado.

Las condiciones para el pago de los aranceles deberán constar expresamente en el contrato de honorarios.

### LABOR DEUDE LA EXPERTO/A

Una vez que un/a experto/a acepte la designación, el/la mediador/a convocará a audiencia la cual deberá realizarse a más tardar dentro del día siguiente hábil al correo de aceptación.

En esa audiencia las partes presentarán al/a la experto/a las dudas y/o consultas de orden técnico por la cual se requiere la opinión del experto, conjuntamente se pondrán a disposición de éste los antecedentes que estimen pertinentes. El/la mediador/a deberá requerir al experto su opinión fundada en la misma audiencia o a más tardar al día hábil siguiente, atendido la complejidad de la materia consultada o al acceso de antecedentes motivo de la consulta, al final de la reunión el mediador levantará acta de lo obrado.

La duración de la asesoría dependerá, además de lo fijado por el/la experto/a en su solicitud de, en el caso de la mediación voluntaria, el vencimiento del proceso de negociación. En tanto, respecto de la mediación obligatoria, dependerá los plazos que la ley define para esos efectos.

En la citación a la audiencia se hará constar que ésta se celebrará con la parte que asista, afectándole a la que no asista, todas las resoluciones que se acuerden en ella, sin necesidad de ulterior notificación.

Al término de la prestación efectiva de los servicios por parte del experto/a, esto es, una vez culminada la asesoría directa a los usuarios dentro del proceso de mediación laboral en que haya sido designado, el experto deberá emitir un informe técnico dentro de los 3 días hábiles siguientes (contados de lunes a viernes) a la celebración de la última reunión fijada con las partes. El mencionado informe se deberá remitir por correo electrónico al/a la mediador/a encargado/a del proceso adjuntando la boleta de honorarios, con copia a las partes y a la casilla udsat@dt.gob.cl.

Ese informe deberá contener, a lo menos, la individualización de las partes y del proceso, número de veces que se reunió con las partes, medios a través de los cuales se reunió con esas, antecedentes revisados, registros de visitas realizadas en caso de que concurra a la faena, medios probatorios utilizados para sustentar la asesoría realizada, y la respuesta entregada.

El experto/a informará al/a la mediador/a y los asuntos sometidos a su conocimiento de manera fundada, obedeciendo a lo que su conocimiento, experiencia, prudencia y equidad le dictaren.

Cabe tener presente que la asesoría en cuestión no produce un efecto suspensivo de la mediación ni del proceso de negociación, por lo cual las partes mantienen su facultad de celebrar un contrato colectivo.

oÑ DE  
0 ...  
1 ... Departamento :P  
0 ... de Relaciones  
0 ... Laborales  
\* JEFE \*  
SANTIAGO



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL**

**Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025**

### **DE LAS GESTIONES PARA EL PAGO DEL ARANCEL.**

Recibido el informe técnico y la boleta de honorarios por parte del/la mediador/a, la Unidad a cargo revisará que conste la totalidad de los antecedentes necesarios, debiendo a su vez emitir un informe ejecutivo donde conste lo realizado por el experto, señalando la procedencia del pago y su monto.

Esos antecedentes serán enviados mediante pase suscrito por la Jefatura del Departamento de Relaciones Laborales al Departamento de Administración y Finanzas, a efecto que se efectúen las gestiones pertinentes a su competencia para el pago de los honorarios al experto/a.

### **DE LAS IMPLICANCIAS O RECUSACIONES.**

Serán aplicables al/a la experto/a las causales de implicancia y recusación señaladas en los artículos 195 y 196 del Código Orgánico de Tribunales.

Las implicancias o recusaciones serán declaradas de oficio o a petición de parte por el/la Director/a del Trabajo, o a quien éste delegue, no pudiendo concurrir a su resolución el miembro afectado por éstas. En caso de implicancia, la declaración podrá formularse en cualquier tiempo.

En caso de recusación, el/la Director/a del Trabajo deberá declararla dentro del plazo de 5 días hábiles desde la designación del asesor/a. Dentro del mismo plazo, la parte interesada podrá también deducir las causales de recusación o implicancia que fueren pertinentes.

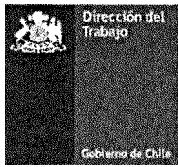
Si la causal de recusación sobreviniere con posterioridad a la designación del asesor/a, el plazo a que se refiere el inciso anterior se contará desde que se tuvo conocimiento de esta. Habiéndose deducido alguna causal de implicancia o recusación, el/la Director/a del Trabajo deberá resolver la declaración en el plazo máximo de 3 días hábiles.

Si el/la Director/a del Trabajo no diere lugar a la declaración de la implicancia o recusación, la parte afectada podrá recurrir judicialmente al respecto.

La interposición de este recurso no suspenderá el procedimiento de mediación voluntaria u obligatoria. Con todo, no podrá cursarse el pago de los honorarios contra el informe del asesor/a sin que previamente se haya resuelto la implicancia o recusación.

La resolución que se pronuncie acerca de la implicancia o recusación se notificará a las partes mediante correo electrónico.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

---

## ANEXOS Y FORMATOS

---



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### GLOSARIO DE SIGLAS Y CONCEPTOS

SIGLA/CONCEPTO	DEFINICION
CT	Código del Trabajo
Ley Karin	Ley N°21.643 modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
CCM	Centro de Conciliación y Mediación Laboral
Jefatura CMM	Jefe/a de Centro de Conciliación y Mediación Laboral
IPT	Inspección Provincial del Trabajo
ICT	Inspección Central del Trabajo
DT	Dirección del Trabajo
OIT	Organización Internacional del Trabajo
DRT	Dirección Regional del Trabajo.
UDSAT	Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica
RAE	Real Academia Española, institución que tiene como misión principal velar por que los cambios que experimenta la lengua española, conforme sus estatutos.
SIRELA	Sistema de Información de Relaciones Laborales, destinado a registrar y almacenar toda la información generada en las mediaciones, de cualquier naturaleza en la Dirección del Trabajo
GESDOC	Sistema o plataforma de Gestión Documental oficial en la Dirección del Trabajo
NCC	Sistema de notificaciones, comunicaciones y citaciones oficial, de la Dirección del Trabajo.
Acta	Documento escrito que registra los temas tratados y los acuerdos adoptados en una determinada reunión, con la finalidad de certificar lo acontecido y dar validez a lo acordado.
Audiencia	Acto de oír las personas citadas o convocadas regularmente, quienes exponen, reclaman o solicitan algo
Conflicto	Lucha o disputa entre dos o más partes, sea que esta implique o no el uso de violencia o fuerza física. El conflicto supone un enfrentamiento de posiciones que surge entre personas o grupos de personas, según lo que esperan y/o realicen, e impide o obstaculiza que otras consigan sus propios objetivos, intereses y/o valores.
Diálogo Social	Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), todo tipo de negociaciones y consultas - e incluso el mero intercambio de información - entre representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores, sobre temas de interés común relativos a las políticas económicas y sociales
Dirección del Trabajo	Servicio Público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Está sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y se rige por su Ley Orgánica (D.F.L. N° 2, del 30 de mayo de 1967) y el D.L. N° 3.501 de 1981.
Derechos Fundamentales	Aquellos derechos y libertades que posee toda persona por el solo hecho de ser tal, y que se encuentran reconocidos y garantizados por el ordenamiento jurídico.
Herramientas	Diversas acciones que utilizan los/as Mediadores/as a efecto de conducir el proceso de mediación y facilitar la



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

	comunicación entre las partes en sus diferentes fases y/o momentos, basados en la teoría de los modelos de neaociación y comunicación
Mediación	Instancia de diálogo social que busca atender, solucionar, mitigar y/o conducir conflictos laborales, sean colectivos o individuales, en que las partes involucradas (trabajadores/as y empleador/a), buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero, quien actúa como moderador con el objeto de facilitar la comunicación.
Mediator/a	Funcionario/a profesional de la Dirección del Trabajo especialmente capacitados en técnicas de mediación y manejo del conflicto laboral.
Modelo	Esquema teórico, de un sistema o de una realidad compleja, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento.
Técnicas de Mediación	Prácticas que el/la mediator/a puede utilizar durante el proceso, con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes y en definitiva, apoyar a través de estos mecanismos, a la búsqueda de posibles soluciones.



"1Nyjr..G?,"



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### FORMATOS DE ACTAS DE MEDIACIÓN.

#### 1. Formato de Acta Final de Mediación

1 Fecha: \_\_\_\_\_  
Oficina: \_\_\_\_\_

#### ACTA FINAL DE MEDIACIÓN

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de  
20\_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ ante el/la  
mediador/a representación \_\_\_\_\_ comparece en  
del \_\_\_\_\_ Sindicato

RSU \_\_\_\_\_ la directiva sindical compuesta por:  
**Sr/a.** \_\_\_\_\_ Presidente;  
**Sr/a.** \_\_\_\_\_  
Secretario; Sr/a.  
Tesorero. Asimismo, el Asesor de los trabajadores  
**Sr/a.** \_\_\_\_\_. (indicar poder en caso de  
que corresponda).

Asiste \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ Representación de \_\_\_\_\_ la  
Empresa. \_\_\_\_\_ RUT \_\_\_\_\_  
, el Sr/a. \_\_\_\_\_  
(registrar cargo) \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ Sr/a.  
Asimismo, el Asesor de \_\_\_\_\_ la empresa  
**Sr/a.** \_\_\_\_\_. (indicar poder en caso de  
que corresponda).

#### I. Encuadre y Desarrollo:

*Identificar el conflicto por parte del mediador y establecer en el acta fallas materias en controversia entre las partes.*

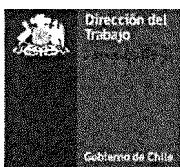
#### 11. Acuerdos Alcanzados:

*Indicar los acuerdos alcanzados desagregados según materia, beneficios, condiciones de trabajo, remuneraciones, montos en dinero acordados, y las demás estipulaciones que hayan planteado, indicando períodos y plazos establecidos para el cumplimiento.*

*Si la mediación concluye con acuerdo y como efecto tiene la suscripción del Contrato Colectivo, el/la mediador/a deberá reiterar a las partes que el término del proceso de mediación tendrá asociado la suscripción del instrumento colectivo, hecho que podrá ser realizado en su presencia y dentro del plazo establecido para el desarrollo de esta mediación. En este caso se deberá dejar constancia de tal hecho, sin perjuicio de señalar en el acta los acuerdos en detalle.*

*Se clarifica a las partes que en virtud del artículo 321 del Código del Trabajo, el respectivo instrumento colectivo deberá contener a lo menos: la determinación precisa de las partes a quienes afecta; normas sobre remuneraciones, beneficios, condiciones de trabajo y demás estipulaciones que se hayan acordado, especificándolas detalladamente; periodo de*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

vigencia y el acuerdo de extensión de beneficios o la referencia de no haberse alcanzado dicho acuerdo.

Conforme a lo establecido en el artículo 378 del Código del Trabajo, siendo las \_\_\_\_\_ concluye la audiencia de Mediación, Folio Nº \_\_\_\_\_ correspondiente a la Negociación Colectiva Folio Nº \_\_\_\_\_

Conforme a lo dispuesto en el artículo 464 Nº 4 del Código del Trabajo, la presente acta tiene mérito ejecutivo, en consecuencia, los acuerdo que constan en ella obligan a las partes y pueden ser exigidos ante los tribunales de justicia en caso de incumplimiento.

Para constancia, previa lectura siendo las ----horas, se da término a la presente audiencia, suscribiendo las partes y el mediador actuante la presente acta, haciéndose entrega de copia de la presente a cada una de las partes.

Organización Sindical

Empresa

MEDIADOR/A

**ADVERTENCIA:** El mediador actuante da fe que los acuerdos alcanzados en la presente audiencia respectan las normas laborales y el cumplimiento del principio protector que rige el Derecho del Trabajo.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### 2. Formato de Acta Parcial de Mediación

1 Fecha: \_\_\_\_\_  
Oficina: \_\_\_\_\_

#### ACTA PARCIAL N° DE MEDIACIÓN

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
20\_\_\_\_\_, siendo las. \_\_\_\_\_ ante el/la  
mediador/a. \_\_\_\_\_ comparece en  
representación del Sindicato

, RSU \_\_\_\_\_, la directiva sindical compuesta por:  
Sr/a. \_\_\_\_\_, Presidente. Sr/a. \_\_\_\_\_  
Secretario; Sr/a. \_\_\_\_\_, Tesorero. Asimismo, el Asesor de  
los trabajadores Sr/a. \_\_\_\_\_ (indicar poder en caso de que  
corresponda)

Asiste en Representación de la Empresa \_\_\_\_\_  
RUT \_\_\_\_\_, el Sr/a. \_\_\_\_\_  
(registrar cargo) y Sr/a. \_\_\_\_\_  
(registrar cargo). Asimismo, el Asesor de la empresa  
Sr/a. \_\_\_\_\_ (indicar poder en caso de que corresponda).

#### 111. Encuadre y Desarrollo:

*Identificar el conflicto por parte del mediador y establecer en el acta la/las materias en controversia entre las partes.*

#### IV. Acuerdos Parciales Alcanzados:

*Indicar los acuerdos parciales alcanzados desagregados según materia, beneficios, condiciones de trabajo, remuneraciones, montos en dinero acordados, y las demás estipulaciones que hayan planteado, indicando períodos y plazos establecidos para el cumplimiento.*

#### V. Día, Hora y Lugar de la próxima audiencia de mediación. (si procede).

Conforme a lo establecido en el artículo 378 del Código del Trabajo, siendo las \_\_\_\_\_  
concluye la audiencia de Mediación, Folio N° \_\_\_\_\_  
correspondiente a la Negociación Colectiva Folio N° \_\_\_\_\_

Conforme a lo dispuesto en el artículo 464 Nº 4 del Código del Trabajo, la presente acta tiene mérito ejecutivo, en consecuencia, los acuerdo que constan en ella obligan a las partes y pueden ser exigidos ante los tribunales de justicia en caso de incumplimiento.

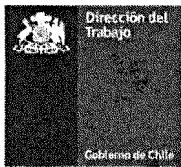
Para constancia, previa lectura siendo las -----horas, se da término a la presente audiencia, suscribiendo las partes y el mediador actuante la presente acta, haciéndose entrega de copia de la presente a cada una de las partes.

Organización Sindical

Empresa

MEDIADOR/A





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

**ADVERTENCIA:** El mediador actuante da fe que los acuerdos alcanzados en la presente audiencia respetan las normas laborales y el cumplimiento del principio protector que rige el Derecho del Trabajo.

### 3. Formato de Acta Final de Mediación por Vulneración de Derechos Fundamentales

1 Fecha: \_\_\_\_\_  
Oficina: \_\_\_\_\_

#### **ACTA FINAL DE MEDIACIÓN POR VULNERACIÓN A DERECHOS FUNDAMENTALES**

En \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de  
20\_\_\_\_\_, siendo \_\_\_\_\_ las \_\_\_\_\_ ante el/la  
mediador/a. \_\_\_\_\_ comparece la parte denunciante

Sr/a/Sindicato \_\_\_\_\_ RSU \_\_\_\_\_ la directiva sindical compuesta por:  
Sr/a. \_\_\_\_\_ Presidente;

Sr/a. \_\_\_\_\_  
Secretario; Sr/a.  
Tesorero. Asimismo, el Asesor de los trabajadores \_\_\_\_\_,  
Sr/a. \_\_\_\_\_.(indicar poder en caso de que  
corresponda)

Asiste en Representación de la Empresa  
denunciada. \_\_\_\_\_ RUT \_\_\_\_\_,  
el Sr/a. \_\_\_\_\_, (registrar cargo) y Sr/a. \_\_\_\_\_  
(registrar cargo).

Asimismo, el Asesor de la empresa  
Sr/a. \_\_\_\_\_.(indicar poder en caso de que  
corresponda)

Se hace presente a las partes la información establecida en las conclusiones jurídicas, a saber,

#### **1. Encuadre y Desarrollo:**

*Identificar el conflicto por parte del mediador y establecer en el acta /alfas materias en controversia entre las partes.*

#### **2. Acuerdos y Medidas Reparatorias.**

*Las medidas específicas consistentes en obligaciones de dar, hacer o no hacer, la forma y plazo en que serán ejecutadas, responsables de su implementación, entre otras.*

*Forma y plazo de acreditación del cumplimiento de los acuerdos, identificación del responsable del cumplimiento.*

*Efectos del incumplimiento de los acuerdos alcanzados.*

#### **3. Referencia de Audiencias Realizadas.**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 464 N° 4 del Código del Trabajo, la presente acta tiene mérito ejecutivo, en consecuencia, los acuerdo que constan en ella obligan a las partes y pueden ser exigidos ante los tribunales de justicia en caso de incumplimiento.

Conforme a lo establecido en el artículo 486 del Código del Trabajo, siendo las \_\_\_\_\_ concluye la audiencia de Mediación, Folio N° \_\_\_\_\_

Para constancia, previa lectura, firman ante el/la mediador/a actuante y se hace entrega a las partes, copia de la presente acta.

b7D b7E

V.L.  
1...i Departamento (9)  
e.: de Relaciones E.  
0 Laborales O}  
\* JEFE \* /



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
EN MEDIACIÓN LABORAL**

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

**Organización Sindical**

**Empresa**

**MEDIADOR/A**

**ADVERTENCIA:** El mediador actuante da fe que los acuerdos alcanzados en la presente audiencia respetan las normas laborales y el cumplimiento del principio protector que rige el Derecho del Trabajo.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### 4. Formato de Acta Parcial de Mediación por Vulneración de Derechos Fundamentales

5.

1 Fecha: \_\_\_\_\_  
Oficina: \_\_\_\_\_

**ACTA N° DE MEDIACIÓN POR VULNERACIÓN A DERECHOS FUNDAMENTALES**

En ..... , a ..... de ..... de ..... el/la  
**20** siendo las \_\_\_\_\_ ante comparece la  
mediador/a denunciante Sr/a( o  
parte Sindicato) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, RSU \_\_\_\_\_, la directiva sindical compuesta por:  
Sr/a. \_\_\_\_\_, Presidente; Sr/a. \_\_\_\_\_  
Secretario; Sr/a.  
Tesorero. Asimismo, el Asesor de los trabajadores  
Sr/a. \_\_\_\_\_.(indicar poder en caso de que corresponda)

Asiste en Representación de la Empresa  
denunciada \_\_\_\_\_ RUT \_\_\_\_\_ el  
Sr/a. \_\_\_\_\_, (registrar cargo) y Sr/a. \_\_\_\_\_  
(registrar cargo).  
Asimismo, el Asesor de la empresa Sr/a. \_\_\_\_\_  
(indicar poder en caso de que corresponda).

Se hace presente a las partes la información establecida en las conclusiones jurídicas, a saber,

-----

#### 1. Encuadre y Desarrollo:

*Identificar el conflicto por parte del mediador y establecer en el acta la/las materias en controversia entre las partes.*

#### 2. Acuerdos Parciales Alcanzados:

*Indicar los acuerdos parciales alcanzados desagregados según materia, beneficios, condiciones de trabajo, remuneraciones, montos en dinero acordados, y las demás estipulaciones que hayan planteado, indicando períodos y plazos establecidos para el cumplimiento.*

#### 3. Día, Hora y Lugar de la próxima audiencia de mediación. (si procede).

Conforme a lo establecido en el artículo 378 del Código del Trabajo, siendo las \_\_\_\_\_  
concluye la audiencia de Mediación, Folio N° \_\_\_\_\_  
correspondiente a la Negociación Colectiva Folio N° \_\_\_\_\_

Conforme a lo dispuesto en el artículo 464 N° 4 del Código del Trabajo, la presente acta tiene mérito ejecutivo, en consecuencia, los acuerdo que constan en ella obligan a las partes y pueden ser exigidos ante los tribunales de justicia en caso de incumplimiento.

Conforme a lo establecido en el artículo 486 del Código del Trabajo, siendo las \_\_\_\_\_  
concluye la audiencia de Mediación, Folio N° \_\_\_\_\_

'i'\ DE  
v<...-0 -g'  
" " Departamento o )  
::: de Relaciones o 1  
O Laborales O i  
\* JEFE \* /

\_S,,;INTI/C-/.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
EN MEDIACIÓN LABORAL**

**Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025**

Para constancia, previa lectura siendo las -----horas, se da término a la presente audiencia, suscribiendo las partes y el mediador actuante la presente acta, haciéndose entrega de copia de la presente a cada una de las partes.

---

**Organización Sindical**

**Empresa**

---

**MEDIADOR/A**

**ADVERTENCIA:** El mediador actuante da fe que los acuerdos alcanzados en la presente audiencia respetan las normas laborales y el cumplimiento del principio protector que rige el Derecho del Trabajo.

O, ♦ DEL }  
i e Departamento  
a de Relaci\* on es  
o Laborales  
\* = JEFE \*  
SANTIAGO



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

## 6. Formato de Informe de Mediación Voluntaria

FECHA: \_\_\_\_\_  
**OFICINA**

## **INFORME DE MEDIACIÓN VOLUNTARIA**

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_, conforme  
a lo establecido en el artículo 380 del Código del Trabajo, habiendo concluido **sin**  
**acuerdo** la mediación Folio Nº \_\_\_\_\_ correspondiente a la Negociación Colectiva  
Folio Nº \_\_\_\_\_ entre la Empresa  
\_\_\_\_\_, RUT Nº \_\_\_\_\_ y el  
Sindicato \_\_\_\_\_  
RSU \_\_\_\_\_, el/la mediador/a que suscribe, viene en evacuar informe sobre  
el proceso de mediación llevado al efecto:

- La mediación fue solicitada con fecha \_\_\_\_\_, por ambas partes.
  - Se dio inicio al proceso de mediación, con fecha \_\_\_\_\_ y dándose por terminada con fecha\_\_\_\_\_
  - La negociación colectiva que se ha llevado a efecto entre las partes involucra a un total de \_\_\_\_\_ trabajadores, los cuales \_\_\_\_\_ son hombres y \_\_\_\_\_ mujeres.
  - Durante el proceso de mediación se efectuaron \_\_\_\_\_ reuniones conjuntas y \_\_\_\_\_ separadas.
  - En representación de la empresa asistieron durante el desarrollo de la mediación, las siguientes personas, que ocupan los cargos que en cada caso se indica:

NOMBRE	RUT	CARGO

En representación del Sindicato, durante el desarrollo de la mediación, asistieron las siguientes personas, que ocupan los cargos que en cada caso se indica:

NOMBRE	RUT	CARGO

Los puntos en desacuerdo se refieren a:

/r/ (diamond) .....

DIRECCIÓN	<b>'94</b>
<b>Departamento de Relaciones Laborales</b>	
JEFE	*
* S.-S-1..... / /	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
EN MEDIACIÓN LABORAL**

**Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025**

Denominación Cláusula	
Propuesta de los trabajadores	
Última oferta/última proposición del empleador	

Denominación Cláusula	
Propuesta de los trabajadores	
Última oferta/última proposición del empleador	

Denominación Cláusula	
Propuesta de los trabajadores	
Última oferta/última proposición del empleador	

Síntesis de la controversia o materias en las cuales no se tuvo acuerdo:

--



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

MEDIADOR/A ACTUANTE





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### 7. Formato de Informe de Mediación de Conflictos Colectivos

1 FECHA: \_\_\_\_\_  
OFICINA \_\_\_\_\_

#### INFORME DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, conforme a lo establecido en el artículo 384 del Código del Trabajo, habiendo concluido fild. acuerdo la mediación Folio Nº \_\_\_\_\_ entre la Empresa \_\_\_\_\_, RUT Nº \_\_\_\_\_ cuya actividad principal es \_\_\_\_\_ y el Sindicato \_\_\_\_\_

RSU \_\_\_\_\_, el/la mediador/a que suscribe, viene en evacuar informe sobre el proceso de mediación llevado al efecto.

Origen de la mediación:

- D Solicitada por trabajadores con fecha \_\_\_\_\_  
 D Solicitada por empresa con fecha \_\_\_\_\_  
 D De oficio

- Se dio inicio al proceso de mediación, con fecha \_\_\_\_\_ y dándose por terminada con fecha \_\_\_\_\_
- La negociación colectiva que se ha llevado a efecto entre las partes involucra a un total de \_\_\_\_\_ trabajadores, los cuales \_\_\_\_\_ son hombres y \_\_\_\_\_ mujeres.
- Durante el proceso de mediación se efectuaron \_\_\_\_\_ reuniones conjuntas y \_\_\_\_\_ separadas.
- En representación de la empresa asistieron durante el desarrollo de la mediación, las siguientes personas, que ocupan los cargos que en cada caso se indica:

NOMBRE	RUT	CARGO

En representación del Sindicato, durante el desarrollo de la mediación, asistieron las siguientes personas, que ocupan los cargos que en cada caso se indica:

NOMBRE	RUT	CARGO

Departamento de Relaciones Laborales

JEFE \*

\* SANTIAGO



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

\_\_\_\_\_

## 2.- CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO

\_\_\_\_\_

### **3.- POSICIÓN DE LAS PARTES**

Propuesta de los trabajadores	
Propuesta del empleador	

#### 4.- FÓRMULAS DE MEDIACIÓN (procedimientos y técnicas realizadas para llegar a la solución del conflicto)

For more information about the study, please contact Dr. John Smith at (555) 123-4567 or via email at [john.smith@researchinstitute.org](mailto:john.smith@researchinstitute.org).

## MEDIADOR/A ACTUANTE

, ?DE? 3 ♦  
 (;-° Departamento  
 a:: de Relaciones  
Laborales  
 0 JEFE \* /  
 \* s4NT1f-'-cP /



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### 8. Formato de citación.

#### MEDIACIONES SOLICITADAS

SEÑORES  
**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**  
RUT:  
PRESENTE

Junto con saludar, de conformidad a lo dispuesto en instrucciones vigentes, cumple con citar a usted a una audiencia de mediación en virtud de la existencia de situaciones que han acaecido en el lugar de trabajo y que dan cuenta de un conflicto laboral respecto del cual se ha dispuesto la realización de esta instancia de diálogo entre las partes a fin de propiciar la solución del conflicto y acercamiento al interior de la empresa. Esta mediación se fija para el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ hrs., la que se realizará de manera presencial en dependencias de la Dirección Regional del Trabajo de \_\_\_\_\_ ubicada en calle \_\_\_\_\_, t ciudad de \_\_\_\_\_. La mediación será dirigida por la/el Mediador/a Sr.la.\_\_\_\_\_

Temas a tratar:

- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Atentamente

#### PIE DE FIRMA

#### MEDIACIONES DERECHOS FUNDAMENTALES

Sres. XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
RUT N° \_\_\_\_\_  
Presente

Por medio de la presente y de conformidad a lo dispuesto en el inciso 6º del artículo 486 del Código del Trabajo, cumple con citar a Ud., a la audiencia única de mediación, para el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas, la que se realizará de forma presencial, en dependencias de la Dirección Regional del Trabajo de \_\_\_\_\_, ubicada en \_\_\_\_\_, ciudad de \_\_\_\_\_. Lo anterior, por la vulneración de los derechos fundamentales señalados en el acta de conclusiones jurídicas que se adjunta.

La mediación estará a cargo del/la mediador/a Sr.la.\_\_\_\_\_  
El objeto específico de la mediación es agotar las posibilidades de corrección de la lesión de derechos fundamentales constatada, respecto de \_\_\_\_\_

La asistencia a la audiencia de mediación es bajo el apercibimiento legal del artículo 30 del D.F.L. N° 2 de 1967, pudiendo asistir personal o debidamente representado de conformidad a las normas generales; sin perjuicio, además, de que la inasistencia autorizará a este Servicio a interponer la respectiva demanda por vulneración de derechos fundamentales en contra de la empresa ante el Juzgado del Trabajo competente.

Se adjunta al presente correo, el documento Conclusiones Jurídicas.

Saluda atentamente,

#### PIE DE FIRMA

DEL )'  
REC -9 \_\_\_\_\_  
Departamento  
de Relaciones  
Laborales <P  
O e'.. O  
\* JEFE \*  
\\ \* JEFE \*



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
EN MEDIACIÓN LABORAL**

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

**MEDIACIONES NEGOCIACIÓN COLECTIVA**

**SEÑORES**

**Comisión Negociadora**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**Rut:**

**SINDICATO                  DE                  TRABAJADORES                  DE                  LA                  EMPRESA**

**R.S.U XXXX.XXX**

Atendiendo a la solicitud de mediación obligatoria acorde al artículo 351 del Código del Trabajo, solicitada con fecha \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_, por parte de la comisión negociadora de la empresa \_\_\_\_\_, en el marco de la Negociación Colectiva Nº \_\_ / \_\_ / \_\_, se cita a reunión de mediación para el día \_\_\_\_\_ a las :\_ horas de forma presencial en dependencias de la Dirección Regional del Trabajo ubicada en calle \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_. El/la mediador/a a cargo será el/la Sr.ia. \_\_\_\_\_, correo electrónico xxxxxxxxxxxxxx@dt.gob.cl a quien deben remitir los participantes de la mediación para considerar el número de personas.

Atendiendo que la negociación se encuentra radicada en la jurisdicción de la Inspección Provincial del Trabajo de \_\_\_\_\_, las comunicaciones deben dirigirse al Jefe de dicha oficina Sr.ia. \_\_\_\_\_

**PIE DE FIRMA**

..<b>DEL</b>  
Departamen \_\_\_\_\_  
ce de Relaciones o/  
Laborales O  
\* JEFE \*  
-- S:4\ITIAGO \



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

FICHA DE SOLICITUD DE MEDIACIÓN

FECHA  
INSPECCION

1.- SOLICITANTE

A.-EMPRESA

NOMBRE	
RUT	
CAE	
DOMICILIO	
TELEFONO CONTACTO	
CORREO ELECTRONICO	
B.- TRABAJADORES (INDIVIDUAL U ORGANIZACION) EMPRESA	
NOMBRE	
RUT	
CAE	
DOMICILIO	
TELEFONO CONTACTO	
CORREO ELECTRONICO	

2.- IDENTIFICACIÓN DE  
LAS PARTES EN  
CONFLICTO


3.- CARGOS QUE  
DESEMPEÑAN LOS  
AFECTADOS


4.- IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA {TEMAS EN CONFLICTO}

Firma solicitante (s)





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

### BIBLIOGRAFÍA.

- Código del Trabajo de la República de Chile (2025).
- Dirección del Trabajo de Chile (30.01.2002). Orden de Servicio N° 1. Establece el Objetivo General de la Mediación Laboral.
- Dirección del Trabajo Chile (30.08.2004). Circular N° 84. Instruye sobre coordinación de actuaciones de mediación, fiscalización y relativas a prácticas antisindicales y desleales.
- Dirección del Trabajo Chile (30.05.2005). Circular N° 82. Informa sobre modificaciones al SF 2000 y SIRELA, relativas al ingreso y egreso de denuncias derivadas a mediación.
- Dirección del Trabajo Chile (07.06.2005). Circular N° 87. Acciones coordinadas para apoyar actuaciones de mediación.
- Dirección del Trabajo de Chile (22.03.2010). Circular 29. Instruye sobre derivación a Mediación Laboral de denuncias administrativas por vulneración de Derechos Fundamentales que no aprobaron examen inicial de admisibilidad, o no fue posible determinar la existencia de indicios suficientes a través de la fiscalización.
- Dirección del Trabajo Chile (04.02.2011). Orden de Servicio N° 2. Imparte instrucciones sobre procedimiento administrativo en caso de denuncia por vulneración de derechos fundamentales.
- Dirección del Trabajo de Chile (27.12.2011). Circular 108. Informa sobre el uso de modelos de actas de mediación en sus distintas modalidades. Regula el reemplazo de Mediador/aes en caso de ausencia de funcionarios.
- Dirección del Trabajo Chile (26.04.2012). Circular 43. Instruye sobre confección de programa de trabajo para el área mediación.
- Dirección del Trabajo de Chile (02.05.2012). Circular 47. Remite ficha de solicitud de mediación.
- Dirección del Trabajo Chile (17.06.2015). Oficio N° 11968
- Dirección del Trabajo Chile (01.12.2015). Circular N° 116. Instruye llevar un archivo de registros de los folios de mediaciones eliminadas.
- Dirección del Trabajo de Chile (27.01.2016). Circular 19. Complementa Instrucciones de Circular N° 108 referentes a Actas de Mediación.
- Dirección del Trabajo de Chile (02.06.2017). Circular 41. Imparte instrucciones en materia de Mediación Laboral, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 20.940 que moderniza el sistema de Relaciones Laborales. Implementa modelos de actas.
- Dirección del Trabajo de Chile (03.04.2017). Circular 28. Imparte instrucciones específicas sobre el procedimiento administrativo en caso de denuncia por vulneración de derechos fundamentales. Chile.
- Dirección del Trabajo de Chile (20.04.2020). Circular 30. Imparte instrucciones para la tramitación de denuncias por Derechos Fundamentales y Prácticas Antisindicales durante la emergencia sanitaria en el marco del brote por COVID-19.
- Dirección del Trabajo de Chile (27.04.2020). Circular 31. Aclara y complementa instrucciones para la tramitación de denuncias por Derechos Fundamentales y Prácticas Antisindicales durante la emergencia sanitaria en el marco del brote por COVID-19.
- Dirección del Trabajo de Chile. Orden de Servicio N° 5, de 13 de septiembre de 2021 que establece el alcance de las funciones que realizan los expertos que constarán en el Registro Nacional de Expertos, atendido lo establecido en el Capítulo I del Título VII del Libro IV del Código del Trabajo, suscrita por la Directora del Trabajo de la época.
- Dirección del Trabajo de Chile. Circular N° 2000-3966/2024, de 01 de febrero de 2024, que instruye protocolo de atención de mediaciones bajo modalidad remota, suscrita por el Jefe de Departamento de Relaciones Laborales (S).
- Dirección del Trabajo. Oficio Circular 2000-361/2024, de 12 de noviembre de 2024, que actualiza instrucciones sobre el Registro Nacional de Expertos para Mediación Laboral, suscrita por el Jefe de Departamento de Relaciones Laborales (S).
- Bercoff, M. A. (2005). El arte de la negociación: El Método Harvard en 10 preguntas. Grupo Planeta (GBS).

1.- DE<sub>i</sub>

- Bercoff, M. A. (2005). El arte de la negociación: El Método Harvard en 10 preguntas. Grupo Planeta (GBS).





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN MEDIACIÓN LABORAL

Versión: 1.0  
Vigencia: 01.08.2025

- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2006). La promesa de la mediación. Ediciones Granica.
- Diez, F. (2014). Acerca del espacio y la mediación. Revista de Mediación, 7(3). Recuperado de <https://revistademediacion.com/articulos/acerca-del-espacio-y-la-mediacion/>
- Munuera Gómez, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. Portularia, 7(1-2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1610/161017323005/> Extraído de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/divorcio%20conyugal.pdf>
- Fisher, R. (1994). ¡Sí...de acuerdo!: cómo negociar sin ceder. Grupo Editorial Norma.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2000). Obtenga el sí. Grupo Editorial Planeta.
- Moore, C. W. (1995). El proceso de mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Ediciones Granica. En Parejo, E. M. S. (2015). La imparcialidad del Mediador/a en el proceso de mediación. Mediatio: mediación, (7), 7.
- Villaluenga, L G. (2010). La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del anteproyecto de ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Revista general de legislación y jurisprudencia, (4), 717-756. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/Anteproyectoleymediación.pdf>
- Villaluenga, L. G. (2016). La mediación familiar: una aproximación normativa. REVISTA IUS (México), 1(20). Recuperado de <https://revistaius.com/index.php/ius/article/view/269/332>

oÑ DEL i-  
<,,<,- 97  
t... Departamento I.P.  
ct: de Relaciones >"  
Laborales JEFE \*

SANTIAGO