

## **Orden de Servicio N° 1, 30.01.2002 - Dirección del Trabajo**

Crea y ordena un Sistema de Solución Alternativo de Conflictos Laborales Colectivos.

Fundamentos:

La Misión Institucional de la Dirección del Trabajo es:

"Contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, velando por el cumplimiento normativo, promoviendo la capacidad de las propias partes para regularlas sobre la base de la autonomía colectiva y el desarrollo de las relaciones de equilibrio entre los actores, favoreciendo, de tal modo, el desarrollo del país".

a)En función de esta Misión la Dirección del Trabajo ha orientado su actuación institucional hacia la búsqueda preferente de una mayor eficacia y eficiencia de su labor, aportando a la consolidación de una institucionalidad que contribuya efectivamente, al desarrollo de relaciones laborales participativas, basadas en los valores de la equidad, la autonomía y la libertad de actores del mundo del trabajo.

b)Para promover la autonomía colectiva y el desarrollo de relaciones de equilibrio, el Servicio busca incentivar y propiciar una cultura del trabajo cooperativa, sustentada en el respeto mutuo entre trabajadores y empleadores y en la valoración del aporte creativo y productivo de cada uno.

c)La lógica de cooperación articula confianzas entre las personas, genera compromisos estables y favorece la equidad en la distribución de los resultados. Es este modelo de relaciones laborales el que mejor contribuye al fortalecimiento de la capacidad de mejorar la calidad, productividad y competitividad de las empresas y servicios, requisitos claves para aspirar al desarrollo, especialmente en el contexto actual de un mundo globalizado y de mercados abiertos.

d)Es condición esencial para obtener este propósito, el asegurar que los actores principales de las relaciones laborales se reconozcan y validen como mutuamente necesarios, respetando los derechos de cada cual en sus roles específicos. Es así como se generan las condiciones para el diálogo en el ámbito laboral que potencie una manera eficiente de enfrentar la eventual lógica de confrontación que subyace en toda relación de trabajo. Una práctica de diálogo y concertación laboral es la que mejor podrá relevar y poner de manifiesto, por sobre las posiciones y fines contradictorios, los verdaderos intereses sustantivos, comunes de las partes.

e)Esta visión no excluye el conflicto, componente de todo sistema de relaciones laborales, lo que obliga a reconocerlo jurídica y socialmente. En el trabajo, como en toda actividad humana, la coexistencia de mecánicas de confrontación y de colaboración, es natural y permanente en el ajuste continuo de una realidad eminentemente dinámica. Así, la influencia e importancia de cada una de estas dimensiones, variará según la coyuntura social y económica de la empresa, del sector o rama económica, o del propio país.

f) Por lo anterior, se hace necesario canalizar las relaciones laborales mediante un conjunto de instituciones que propendan a instaurar el uso del diálogo y la negociación como métodos principales de vinculación entre los actores, destinados a la prevención y/o solución de los conflictos, relevando con ello la problemática laboral y sentando bases sólidas que ayuden a generar un cambio cultural en la forma de relacionarse y en la capacidad para generar reglas comunes. Así, el Estado puede integrar coherentemente el sistema clásico de solución de controversias (Judicatura del Trabajo y Administración Laboral), con un modelo más participativo por parte de los ciudadanos.

g) La instalación de modalidades alternativas de prevención y solución de conflictos no pretende desplazar la justicia administrada por el aparato público, sino que se busca generar acuerdos por una vía confiable, rápida, económica y ajustada a los cambios sociales, tecnológicos y económicos en curso, al mismo tiempo de reconocer que existe la urgente necesidad de que el ciudadano disponga de opciones válidas, que atiendan a la amplia gama de conflictos existentes, muchos de los cuales podrían tratarse de manera más eficiente con métodos participativos y directos. Con ello se reduce el número de litigios tramitados en el sistema judicial, facilitando su funcionamiento.

h) La Mediación Oficiosa como Sistema Alternativo de Prevención y Resolución de Conflictos Colectivos permite devolver a los actores laborales el control de sus conflictos, promoviendo el bipartismo existente en la legislación vigente. La Mediación como sistema pone, no solamente en cada sujeto colectivo la responsabilidad de la solución de sus conflictos, sino que implica la adscripción a un sistema más amplio de relaciones sociales apoyado por elementos de solidaridad, participación y compromiso. En la medida que los individuos se sientan más autónomos, responsables y vinculados para propiciar lo lícito y lo consensuado, mejor será la calidad de vida, y mayor la eficiencia social, con lo cual se consolida el tejido ciudadano.

i) Este modelo de Mediación Oficiosa trata de ampliar las posibilidades de tratamiento de la conflictividad laboral colectiva, identificando las características de cada caso en particular, definiendo el proceso más apto para encarar el conflicto. Detrás de este concepto, no está solamente la idea de ofrecer vías alternativas, sino la posibilidad de entregar al usuario métodos donde tenga más control sobre el manejo de las posibles soluciones.

j) En este sentido la Dirección del Trabajo ha tenido históricamente una conducta permanente destinada a procurar la prevención y solución de los conflictos laborales, mediante el expediente de los "buenos oficios", desarrollados a través de sus autoridades regionales, provinciales, comunales u otros funcionarios. Esta práctica institucional es el antecedente que permite perfilar el sistema alternativo de la Mediación Oficiosa Colectiva como la modalidad preventiva y resolutoria de la conflictividad laboral de la que conoce el accionar operativo del servicio.

Por todo lo señalado se establece como parte de la acción operativa de la Dirección del Trabajo, en cumplimiento del imperativo legal contenido en su Ley Orgánica, la institucionalización de un Sistema de Solución Alternativo de Conflictos Colectivos, destinado a asumir la tarea de apoyar, colaborar y estimular la búsqueda de solución y prevención de los mismos por las partes involucradas, a través de la Mediación Oficiosa.

Atendidos los considerandos anteriores, se ha estimado necesario dictar la presente Orden de Servicio que crea un Sistema de Solución Alternativo de Conflictos Laborales Colectivos (S. A. S. C. ), y, ordena el procedimiento conforme al cual se llevará a cabo esta labor.

#### Fundamentos Jurídicos

a) Constitución Política de la República: Art. 1º, incisos 4º, 6º y 7º.

b) Ley N° 18.575 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado: Arts. 3º, 8º y 25 inciso 1º.

c) Ley Orgánica, D. F. L. N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en sus artículos 1º, letra e) y 9º, letras b) y g).

d) Art. 374 bis del Código del Trabajo.

#### I. Objetivos

##### 1. Objetivo General:

Institucionalizar en la Dirección del Trabajo, un sistema de prevención y solución de conflictos laborales colectivos, que contribuya al desarrollo armónico de las relaciones laborales y a la promoción de una cultura colaborativa entre los actores laborales.

##### 2. Objetivos Específicos:

2. 1. Desarrollar y poner en práctica el sistema alternativo de solución a conflictos laborales colectivos.

2. 2. Generar una instancia operativa que permita promover una cultura de colaboración, mediante la integración de actitudes asociadas a la Mediación, como son, el respeto mutuo, la flexibilidad, la creatividad, la confianza y la buena fe.

2. 3. Contribuir mediante la aplicación de la Mediación, a la prevención de las consecuencias negativas en los conflictos laborales colectivos.

2. 4. Lograr a través de la difusión y educación, el uso efectivo de este sistema alternativo de solución de conflictos.

2. 5. Facilitar el establecimiento de bases de acuerdo para la suscripción del contrato colectivo, conforme a lo dispuesto en el Art. 374 bis del Código del Trabajo.

2. 6. Conformar y mantener un cuerpo de mediadores calificados en el servicio, que se retroalimente de la experiencia práctica del sistema.

#### II. Principios de la mediación laboral

La Mediación como Sistema Alternativo de Solución de Conflictos Laborales Colectivos, en la Dirección del Trabajo, se basa en los siguientes principios:

### 1. Integralidad

La Mediación se inserta como una nueva línea operativa coherente y complementaria al conjunto de prestaciones hacia los usuarios que desarrolla la Dirección del Trabajo. Así, la Mediación surge como una herramienta alternativa al tratamiento del conflicto colectivo, quedando siempre las partes facultadas para activar la línea inspectiva en caso de no obtener resultados por esta vía.

### 2. Voluntariedad

La Mediación es siempre voluntaria para las partes, esencialmente porque el modelo se funda en la libertad que ellas se otorgan para definir su incorporación y permanencia en el proceso, así como para llegar o no a un acuerdo durante el desarrollo del mismo.

### 3. 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 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 mediador, las partes y la naturaleza del conflicto, lo que confiere al proceso un carácter específico y exclusivo.

### 4. Equidad y gratuidad

La utilización de este sistema alternativo de solución de conflictos colectivos laborales garantiza el acceso igualitario, sin costo económico alguno para las partes.

### 5. Buena Fe

La actuación y participación de las partes debe encontrarse determinada por la buena fe, entendida ésta como el compromiso y disposición para con los principios y propósitos del sistema en el marco de la controversia que activa el proceso. Ello supone el uso no doloso del mecanismo en situación de conflicto.

### 6. Inmediación de las partes

El carácter de inmediación se puede expresar por la capacidad de las partes de negociar un acuerdo con su intervención activa, no existiendo en ningún momento una delegación de autoridad en el mediador para que tome las decisiones por las mismas. Este aspecto participativo y no adversarial busca comprometer a los actores en la solución de su problema y permitir que sientan que mantienen el control sobre el proceso, en el entendido que cualquier acuerdo va a depender de su consentimiento.

### 7. Confidencialidad

Este aspecto importa la conveniencia y necesidad de que la información proporcionada por las partes al mediador no llegue a conocimiento de la otra, y ésta la pueda usar en su propio beneficio. Este principio se refiere, además, a la garantía que obliga al mediador a guardar reserva de la información y documentación a la que se tuvo acceso durante el desarrollo del proceso.

#### 8. Imparcialidad y neutralidad

Estas cualidades lo son tanto de la persona del mediador, como de la institución de la Mediación, que por propia definición debe incorporarlas.

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 de una de las partes guardando equidistancia de los contenidos tratados.

#### 9. 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, por tanto la incorporación de la mediación debiera interpretarse no solamente como una manera de proporcionarle al ciudadano una alternativa, sino como un mecanismo de participación activa.

#### 10. Legalidad

La Mediación Oficiosa como Sistema Alternativo de Solución de Conflictos, se inserta en el amplio ámbito de la institucionalidad del trabajo y forma parte de las responsabilidades misionales del Servicio. Por ello, se basará en las normas vigentes del derecho laboral, con estricta sujeción a estos marcos, y ateniéndose a los valores de la justicia, la equidad y el bien común.

### III. Modalidades de mediación

Respecto a como se inicia la Mediación, se distinguen las siguientes modalidades:

- Mediación a petición de parte: Se entiende como tal aquella en que la actuación es solicitada por cualquiera de las partes involucradas en el conflicto.
- Mediación de oficio: Es aquella que el Servicio decide ofrecer a las partes, ante la posibilidad de un conflicto latente, o bien cuando éste se ha hecho manifiesto.

En esta modalidad podemos distinguir mediaciones programadas y reactivas.

#### 1. Programada:

Se entiende como tal aquella que ofrece el Servicio por iniciativa propia, conforme a la realidad de cada región, mediante la cual se pretende desarrollar una labor orientada a la prevención de conflictos y mejoramiento de climas laborales, tales como en las situaciones indicadas a modo de ejemplo a continuación:

1. 1. En los casos de incumplimiento a los instrumentos colectivos vigentes o transgresiones al contrato individual que afectan a un colectivo de trabajadores.

1. 2. Ante el conocimiento que una negociación colectiva a desarrollarse posee antecedentes de conflictos.

1. 3. Respecto de áreas de actividad económica emergentes o de trabajo temporal.

Nota: No se incluirán en la mediación programada conceptos o materias que sean parte de fiscalizaciones pendientes o en curso.

## 2. Reactiva:

Se entiende como tal aquella que ofrece el Servicio por iniciativa propia, en el evento de conflicto o controversia manifiesta del que tome conocimiento.

Cabe hacer presente que la utilización de la mediación no modificara los plazos ni los derechos establecidos en la legislación.

## IV. Usuarios del Sistema y su representación

El presente sistema se encuentra concebido como un modelo de Mediación Oficiosa destinado exclusivamente a actuar en conflictos de índole laboral, que involucren a colectivos, tanto de empleadores como de trabajadores.

Importante es destacar que la naturaleza colectiva del conflicto, será determinada por la pluralidad de cualquiera de los actores involucrados.

En este sentido, cabe puntualizar los distintos grupos que podrían aparecer involucrados y su forma de representación, la que a continuación se detalla.

### 1. Usuarios del Sistema

#### 1. 1. Sindicato y Delegado de Personal

Por su propia naturaleza constituye uno de los usuarios de más fácil identificación atendida la formalidad jurídica que caracteriza este tipo de colectivos. Dentro de ellos podemos distinguir para estos efectos:

1. 1. 1. Sindicato de Empresa. Caracterizado principalmente por agrupar a trabajadores de una misma entidad productiva.

1. 1. 2. Sindicato Interempresa. Agrupa a trabajadores que dependen de dos o más empleadores.

1. 1. 3. Sindicato de Trabajadores Eventuales o Transitorios. Entidad que agrupa a trabajadores cuya relación laboral se encuentra restringida a un periodo de tiempo de carácter cíclico o intermitente.

1. 1. 4. Delegado del Personal: Representa a los trabajadores que participaron en su elección.

## 1. 2. Grupos de Trabajadores

En este caso pueden ocurrir dos situaciones:

1. 2. 1. Grupos de trabajadores reunidos para el efecto de una negociación colectiva.

1. 2. 2. Grupos de trabajadores reunidos para solucionar un conflicto que los afecta.

## 1. 3. Empleador

La persona natural o jurídica que utiliza los servicios de una o más personas en virtud de un contrato de trabajo.

## 2. Representación de los Usuarios

### 2. 1. Sindicatos y Delegado del Personal

En el caso del sindicato, la solicitud y representación corresponderá a más del 50 % del total de directores de la mesa directiva.

Respecto al delegado de personal, la representación recaerá en su persona, de acuerdo a las facultades que la ley le otorga, siendo factible extender su representación a trabajadores que no participaron en su elección y que se encuentren afectados por el conflicto.

Sin perjuicio de lo anterior, el colectivo podría efectuar la elección de dos personas más para los efectos de apoyar el trabajo del delegado y mejorar la representación del respectivo colectivo.

### 2. 2. Grupos de Trabajadores

a) Trabajadores reunidos para efectos de una negociación colectiva: La representación queda radicada en la respectiva Comisión Negociadora.

b) Trabajadores reunidos para solucionar un conflicto común que los afecta y que no forman parte de una organización sindical: Para estos efectos se elegirá una comisión, mediante votación directa de los trabajadores interesados, levantándose acta de lo obrado, firmada por los componentes del grupo, involucrados en el conflicto.

Se recomienda que esta comisión esté integrada a lo menos por tres personas, a objeto de tener una mejor representación en el proceso.

### 2. 3. Empleador

Podemos distinguir:

a)Persona Natural: La representación recae en él o en quien designe con facultades para representarlo.

b)Persona Jurídica: La representación recae en el representante legal, o en quien él designe con facultades para representarlo.

## 2. 4. Casos especiales

Se entiende por situación especial aquella que combine más de un colectivo de los ya definidos, con respecto a los cuales podría darse la existencia de conflictos comunes o que los impacten a todos.

La regla de actuación por parte del Servicio en ellos, será la de efectuar mediación conjunta y excepcionalmente por separado, manteniendo la facultad de decidir la procedencia de una u otra modalidad en cada caso, los que a saber son:

- Mediación con más de un sindicato.
- Mediación con sindicato y grupo de trabajadores no sindicalizados.
- Mediación donde existe un sindicato y delegado de personal.

### 2. 4. 1. Mediación solicitada en empresas en que existe más de un sindicato

En este caso pueden verificarse tres situaciones:

- Los sindicatos se encuentran de acuerdo en la solicitud. La mediación se lleva adelante con una comisión en que se encuentren representadas todas las directivas sindicales.
- La solicitud es presentada por un sindicato.

Se estudia la posibilidad de invitar a los sindicatos restantes y en caso de no haber acuerdo, se inicia la mediación con el solicitante.

- La solicitud es presentada separadamente por los sindicatos. Se ofrece una actuación conjunta de los mismos y de no acogerse se inicia la mediación por separado.

### 2. 4. 2. Mediación en empresas en que existe un sindicato y trabajadores no sindicalizados

La solicitud es presentada por el sindicato. Se ofrece la Mediación al resto de los trabajadores involucrados. En este caso se pueden verificar dos situaciones:

- La solicitud es presentada por el sindicato y el grupo de trabajadores por separado. Se ofrece una Mediación conjunta de ambos y de no acogerse se inicia la Mediación por separado.



•Ambos se encuentran de acuerdo para una solicitud conjunta. La Mediación se lleva a cabo a través de una comisión en que ambas partes se encuentren representadas, teniendo presente en este caso el procedimiento indicado en el 2. 2 letra b), para la elección de los representantes del grupo no sindicalizado.

#### 2. 4. 3. Mediación en empresas donde existe sindicato y delegado de personal

Se pueden presentar las siguientes situaciones:

•La solicitud de Mediación la efectúa el Sindicato. Si el tema afecta a una gran mayoría o a la totalidad de los trabajadores, se ofrece al delegado del personal la posibilidad de intentar una Mediación conjunta. En el caso de aceptarse la Mediación en tales condiciones, se sugiere al grupo que representa el delegado, la opción de elegir a dos representantes más.

•La solicitud de Mediación la efectúa el Delegado del Personal: Si el tema afecta también a trabajadores sindicalizados, se ofrece al sindicato. Si es aceptado el ofrecimiento se realiza Mediación conjunta.

Cabe indicar, que se sugiere al Delegado del Personal la posibilidad de que el grupo que representa elija dos representantes más.

•La solicitud la efectúan conjuntamente, Sindicato y Delegado del Personal. Se inicia el proceso conjunto. En esta situación se le sugiere al Delegado del Personal la posibilidad que tienen sus representados de elegir dos personas más.

#### V. Trámites previos al inicio del procedimiento

Cada una de las modalidades de inicio tendrá la siguiente tramitación previa:

##### 1. Decisión de aplicación de la mediación:

###### 1. 1. Mediación a Petición de Parte

Esta modalidad se inicia con la solicitud escrita o verbal ante la Dirección Regional o Inspección respectiva.

Si la solicitud se efectúa en la Inspección, deberá ser remitida por el Jefe de Oficina por la vía más rápida (fax, teléfono, correo electrónico, etc. ) al Director Regional.

En cualquier situación que se solicite la Mediación, deberá aceptarse la petición, haciendo presente a la parte solicitante cuales son las características del S. A. S. C.

###### 1. 2. Mediación Programada de Oficio

El Director Regional en conjunto con el Equipo Regional y los Jefes de oficina y de Unidades de Relaciones Laborales de las Inspecciones de la Región, deberán elaborar en noviembre de cada año un Programa Anual de Mediaciones para el año siguiente.

Los ámbitos a los cuales deberá orientarse la planificación, serán los acordados por el equipo regional, conforme a las características particulares de cada región, considerando entre otros, criterios tales como: empresas cuyos dirigentes sindicales estén permanentemente denunciándola sin que haya sido posible en las visitas de fiscalización constatar infracciones; empresas que tengan una conducta laboral infractora reiterada; despidos masivos; conductas que puedan ser consideradas prácticas antisindicales; otros criterios que el equipo regional estime pertinentes, etc.

El programa debe contemplar un número promedio de empresas no superior a cuatro mensuales respecto del período anual programado.

Cabe tener presente que, preferentemente, deben atenderse las mediaciones solicitadas y las reactivas de oficio, por tanto en el evento que alguna de éstas o ambas experimentaran un incremento que obstaculizara la normal ejecución de lo programado, deberá postergarse el tratamiento de las preventivas, quedando a criterio del equipo regional el determinar su eliminación definitiva.

### 1. 3. Mediación Reactiva de Oficio

Considerando que esta modalidad deberá aplicarse frente a situaciones de emergencia, la decisión de proponer la Mediación, deberá ser adoptada con la premura que cada caso requiera, por tanto se entenderán autorizados para ofrecerla el Director Regional y el Jefe de Oficina correspondiente, previa ponderación de los antecedentes respectivos.

A modo ejemplar pueden indicarse como conflictos manifiestos los referidos a tomas de empresas, paralizaciones ilegales, u otras.

### 2. Asignación de la mediación:

#### 2. 1. Mediación a Petición de Parte y Mediación Reactiva de Oficio

El Director Regional, a través de la Coordinación de Relaciones Laborales, o de quién cumpla tal función, asignará el caso al mediador y efectuará la apertura del expediente mediante su registro en el SIRELA.

El Director Regional deberá arbitrar las medidas correspondientes con el objeto de permitir al mediador acceder en forma expedita a la información que fuese necesaria en relación con el proceso.

#### 2. 2. Mediación Programada de Oficio

Determinadas las empresas a las que se ofrecerán los servicios de mediación, se procederá mensualmente a la asignación de los mediadores, debiendo cuidar que la distribución del trabajo permita una adecuada atención, conforme al número de usuarios que acepten utilizar el S. A. S. C.

Se efectuará la apertura del expediente mediante su registro en el SIRELA.

El Director Regional deberá arbitrar las medidas necesarias con el objeto de permitir al mediador acceder en forma expedita a la información que fuese necesaria en relación con el proceso.

### 3. Consideraciones esenciales:

En el caso de estar de acuerdo ambas partes en participar en la mediación, el Director Regional designará al mediador, e inmediatamente informará al Jefe de Oficina de la respectiva jurisdicción el inicio de ésta, a objeto de que tome conocimiento de la existencia de una mediación en curso.

El mediador en la primera sesión, que debe ser conjunta, hará presente a las partes la incompatibilidad de la mediación con la existencia de solicitud de fiscalización que se refiera a las mismas materias y trabajadores involucrados en ésta, y por tanto de la inconveniencia de interponer denuncias durante el desarrollo del proceso.

En el evento de existir denuncias relativas a materias y trabajadores involucrados en el proceso de mediación, se entenderá que el inicio de éste produce la suspensión del proceso de fiscalización en curso o por iniciarse.

Concluida la mediación, el Director Regional deberá comunicar su término al Jefe de Oficina de la jurisdicción correspondiente para que tome las medidas correspondientes.

## VI. Procedimiento de la mediación

Entendiendo por procedimiento, una secuencia ordenada de etapas, relacionadas entre sí, conducentes a lograr un fin. Este procedimiento de Mediación Oficiosa consta de las siguientes etapas:

1. Organización de la mediación.
2. Transformación del conflicto en problema compartido.
3. Búsqueda de soluciones.
4. Término.

### 1. Organización de la mediación.

En esta fase del procedimiento, el mediador deberá recabar antecedentes de carácter general, relativos a la envergadura de la empresa, actividad económica que desarrolla, como también, respecto a datos estadísticos de indicadores económicos y sociales que le pudiesen ser útiles para contextualizar el conflicto.

Fundamental es en esta etapa, la invitación a las partes, por cuanto a través de ella se deberá lograr que las partes conozcan el sistema de mediación y se motiven para aceptarla como un medio en la búsqueda de solución al conflicto que les afecta.

Asimismo, debido a la incidencia que tiene el entorno para el desarrollo de la mediación, importante resulta también considerar cuales debieran ser las principales características del lugar donde ésta se llevará a efecto, a saber:

- Neutral.
- De fácil acceso.
- Con privacidad y aislación.
- De dimensiones adecuadas.
- Cómodo.
- Disponibilidad de sala anexa.
- Mobiliario mínimo. Mesa con sillas suficientes para todos.

## 2. Transformación del conflicto en problema compartido

El propósito de esta etapa es dar inicio al proceso, mediante la presentación del mediador y de las partes, estableciéndose las reglas básicas de comportamiento del funcionario y las partes. Asimismo, se comienza la interacción colectiva, a través de las exposiciones de los actores, con el fin de evidenciar el núcleo del conflicto, identificando los intereses y necesidades de las partes.

## 3. Búsqueda de soluciones

Llegada esta etapa, el mediador habrá determinado objetivamente que el proceso ha quedado agotado en las etapas anteriores y por ello deberá centrar todos sus esfuerzos para orientar la intervención de las partes, exclusivamente, hacia la formulación de alternativas de solución del núcleo del conflicto, evitando que las sesiones se desvíen hacia temas que ya estarían definidos.

La función del mediador será coordinar los intereses y necesidades, de modo que puedan satisfacerse, en lo posible, los de ambas partes, pudiendo utilizar al efecto sesiones conjuntas o separadas según se desarrolle el proceso.

## 4. Término de la mediación

El término de la mediación se consignará en un acta, donde se registrará claramente la modalidad conforme a la cual concluye.

El procedimiento de mediación puede concluir de las siguientes formas:

### 4. 1. Acuerdo: El que puede ser total o parcial.

a)Total: Involucra todos los puntos en controversia, debiendo dejarse establecido el carácter integral de la solución.

b)Parcial: Involucra algunos de los puntos en controversia, debiendo dejarse establecido el carácter parcial de la solución.

4. 2. No acuerdo: La mediación finaliza sin obtenerse acuerdo en ninguno de los puntos en controversia.

4. 3. Desistimiento: Una de las partes o ambas manifiestan la decisión de no permanecer en el proceso iniciado.

4. 4. Abandono: Una de las partes o ambas no concurren a dos reuniones continuas, sin justificación, habiéndose establecido previamente las fechas de común acuerdo.

4. 5. Decisión del Servicio: Corresponderá al Director Regional, previa solicitud del mediador, 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, como también el cambio de mediador. Para este efecto pueden considerarse como criterios orientadores la ocurrencia de actos de agresión al mediador, 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.

En estos casos el mediador comunicará tal decisión a las partes, explicando los motivos que se consideraron para adoptar la medida.

Se estima que en promedio la duración del proceso de mediación no debiera superar las ocho semanas, con excepción de la situación especial relativa al Art. 374 bis del Código del Trabajo.

## VII. Tipología del acuerdo o modalidades de acuerdo

Los acuerdos se clasifican según su naturaleza jurídica y la fuerza vinculante de ellos, en:

- Contratos o convenios colectivos.
- Modificación de contratos o convenios.
- Cláusulas que se incorporan o modifican los contratos individuales.
- Compromisos de actuación mediata o futura.

### 1. Contratos y convenios colectivos:

La mediación puede concluir con un acuerdo de este tipo cuando ella se produce durante un proceso de negociación colectiva, sea reglada o no reglada.

### 2. Modificación de contratos o convenios:

El resultado del proceso de mediación puede traducirse en acuerdos, que modifiquen o complementen instrumentos colectivos vigentes, de conformidad al inciso 2° del Art. 5° del Código del Trabajo.

### 3. Cláusulas que se incorporan o modifican contratos individuales:

Como resultado de la mediación las partes podrán decidir incorporar los acuerdos obtenidos, agregándolos a los contratos individuales, o bien modificando sus cláusulas.

Esto es posible cuando las materias convenidas no sean parte de un instrumento colectivo o cuando los beneficios pactados sean superiores a los contenidos en dicho instrumento, de conformidad a lo establecido en el inciso 2° del Art. 5° del Código del Trabajo.

### 4. Compromiso de actuación mediata o futura:

El proceso de mediación puede concluir en un acuerdo mediante el cual las partes se comprometen a actuaciones que se traducen en una obligación de hacer, fijándose un plazo para tal efecto.

## VIII. Registros del sistema

El sistema de Mediación tendrá los siguientes ingresos en el sistema computacional del Departamento de Relaciones Laborales (SIRELA):

### 1. Registro Inicial:

1. 1. A la Coordinación de Relaciones Laborales, le corresponderá ingresar los siguientes datos:

–N° correlativo regional de mediación: Compuesto de dos dígitos para la región, dos para la Inspección de origen, cuatro para el año y cuatro para el correlativo de casos de mediación. Este N° será otorgado directamente por el sistema a medida que se vayan ingresando.

–Fecha de ingreso al SIRELA: ésta será otorgada directamente por el sistema.

–Fecha de recepción: En el caso de las mediaciones solicitadas, esta fecha corresponde a aquella en que fue recepcionada la solicitud.

En cambio, para las mediaciones reactivas de oficio y programadas, se ingresará la fecha en que la invitación a participar fue aceptada por ambas partes.

–Modalidad de mediación: Según su origen se deberá indicar si es solicitada o de oficio. Respecto de estas últimas se indicará si son programadas o reactivas.

Se incluye dentro de las solicitadas, la actuación de buenos oficios establecida en el Art. 374 bis del Código del Trabajo.

–Nombre del mediador: se deberá señalar el nombre y RUT del mediador a quien se asignó el caso.

–Fecha de asignación: se indicará la fecha en que se asigna el caso.

1. 2. El mediador ingresará los siguientes datos:

De la empresa:

–Nombre o razón social.

–R. A. E.

–R. U. T.

–Nombre del representante legal.

–Domicilio, número de teléfono, fax y e-mail.

De los representantes de los trabajadores:

–Tipo de representantes: En este campo, se deberá indicar si los trabajadores involucrados están representados por uno o más sindicatos; uno o más delegados de personal; o uno o más grupos de trabajadores. En el caso que los involucrados estén representados por una mezcla de estos tipos, se indicarán ambos. Por ej. si los trabajadores están representados por un sindicato y un grupo de trabajadores, se marcarán ambas alternativas.

–Nombre organización(es): Se deberá indicar el nombre completo de la o las organizaciones sindicales que estén representando a los trabajadores.

–Nº de integrantes de las organizaciones: En el caso que sea más de un sindicato involucrado, deberá indicarse el número total de socios de los sindicatos, diferenciándolos por sexo.

–Nombre grupo(s) de trabajadores: En el caso que los involucrados sean uno o más grupos de trabajadores no afiliados a sindicato alguno, para identificarlos, se deberá indicar el nombre completo de al menos tres representantes por cada grupo, en el caso que fuera más de uno.

–Nº de integrantes grupo(s) de trabajadores: Deberá indicarse el número total de trabajadores involucrados en el o los grupos que participan en la mediación, diferenciándolos por sexo.

–Nombre del delegado de personal: Se deberá indicar el nombre completo del o los delegados de personal.

–Nº de integrantes grupo(s) de trabajadores: Deberá indicarse el número total de trabajadores involucrados en el o los grupos que participan en la mediación y que están siendo representados por el o los delegados de personal, diferenciándolos por sexo.

–Teléfono, fax y e-mail: Deberán ingresarse los datos correspondientes de los representantes de los trabajadores a fin de poder localizarlos en forma expedita.

## 2. Invitación y Resultados de la Mediación:

El mediador deberá completar esta ficha con la siguiente información:

–Fecha de la invitación: En el caso de la mediación solicitada, se ingresará la fecha en que se realizó la invitación a la parte no solicitante. En los otros dos tipos de mediación, la invitación a ambas partes debe realizarse el mismo día, por lo cual esa fecha es la que se ingresa en el sistema.

–Resultados de la invitación: Se ingresará si la invitación fue rechazada o aceptada. En los casos en que la invitación sea rechazada por una o ambas partes, deberá ingresarse en forma breve las razones esgrimidas para el rechazo.

–Fecha de inicio y de término de la mediación: Se ingresará la fecha en que se produzca la primera reunión, la que deberá ser conjunta, mediante la cual se dé inicio al proceso de mediación, lo cual implica tener la aceptación de ambas partes en forma previa. En cuanto a la fecha de término, corresponderá ingresar la de la última reunión que se produzca en forma conjunta o separada, mediante la cual las partes den por finalizado el proceso.

–Nº de Reuniones: Se deberá ingresar el número total de reuniones conjuntas y separadas que se produjeron durante el proceso.

–Fecha de cada reunión, hora de inicio y término.

–Resultados: Se señalará la forma de término, de acuerdo a la siguiente clasificación: Acuerdo total, acuerdo parcial, sin acuerdo, abandono, desistimiento y retiro del mediador por parte del Servicio.

Se indicarán también, en forma genérica, las materias del conflicto.

## 3. Encuesta de satisfacción usuarios:

Al finalizar el proceso se consultará a través de una encuesta a los usuarios, su apreciación sobre los aspectos más relevantes del sistema, los cuales deberán ser registrados para su posterior análisis por el Departamento de Relaciones Laborales.

## IX. Estructura administrativa del sistema

El proceso que se define se integra en la Dirección del Trabajo, que como institución es la que fundamenta, delimita y coordina la labor mediadora, a la vez que facilita los instrumentos y la infraestructura básica para el trabajo.



El sistema de Mediación Oficiosa Laboral, depende administrativamente del Director del Trabajo, autoridad con la cual se vincula a través del Departamento de Relaciones Laborales, encontrándose adscrita a la Unidad de Procedimientos y Apoyo.

Teniendo presente lo anterior, la estructura del sistema alcanza a los diversos estamentos jerárquicos del Servicio.

## 1. Nivel Nacional

Departamento de Relaciones Laborales: a través de la Unidad de Procedimientos y Apoyo, le corresponderá:

1. 1. Fundamentar y delimitar las políticas o líneas de acción de trabajo.
1. 2. Crear los mecanismos que permitan la revisión y la adecuación de los procedimientos, a través de reuniones técnicas de apoyo.
1. 3. Prestar apoyo permanente a las Direcciones Regionales, en la aplicación del sistema de Mediación.
1. 4. Definir el perfil del mediador para la provisión de los cargos que correspondan y efectuar la convocatoria a concurso, en conjunto con el Depto. de Recursos Humanos.
1. 5. Definir la dotación y distribución de mediadores.
1. 6. Planificar, diseñar y ejecutar las acciones de capacitación necesarias para la adecuada preparación y desempeño de los funcionarios que integran el Cuerpo de Mediadores, con el apoyo del Depto. de Recursos Humanos.
1. 7. Cualquiera otra que se estime procedente establecer para el debido funcionamiento del sistema.

## 2. Nivel Regional

Corresponderá a las Direcciones Regionales, a través de la Coordinación de Relaciones Laborales, o a quien cumpla dicha función, velar por la correcta administración del Sistema de Solución Alternativo de Conflictos Laborales, debiendo para tal efecto, realizar las siguientes funciones:

2. 1. Conocer y resolver los casos en que sea procedente la mediación de oficio reactiva, en aplicación de los criterios definidos al respecto.

2. 2. Prestar apoyo permanente al mediador, específicamente en los siguientes aspectos:

- Recursos humanos: consistentes en facilitar, prioritariamente, los funcionarios, que requieran los mediadores en sus actuaciones, sean de su dependencia directa o de las Inspecciones de su Región.

- Apoyo técnico y legal: a través de las distintas unidades regionales, los que deberán evacuar, en forma preferente, los trámites o consultas que les requieran los mediadores.

- Coordinación:** tanto con las autoridades del Servicio como con otras autoridades de la Región, ya sean del Gobierno Regional o Local, Judicial o Municipal, que pudieren tener injerencia en el proceso de mediación, a objeto de facilitar reuniones y/o acelerar trámites o consultas derivadas del proceso de mediación, como asimismo solicitar de las personas jurídicas o naturales que corresponda la documentación que pudieren necesitar los mediadores en los procesos de que estén conociendo.

- Integralidad:** en cuanto a lograr que las distintas instancias del Servicio actúen coordinadamente.

- Convocatoria:** a empleadores, trabajadores, directores sindicales o cualquier persona en relación con los procedimientos de mediación que se lleven a efecto en su jurisdicción.

2. 3. Asignar los casos de mediación a los funcionarios del servicio, distribuyendo la labor de acuerdo al número de mediadores con que se cuente en la Región.

2. 4. Mantener al día la base de datos del sistema de mediación del SIRELA.

2. 5. Facilitar los medios físicos, informáticos y materiales necesarios para desarrollar la labor.

2. 6. Cualquiera otra que se estime procedente establecer para el debido funcionamiento del sistema.

### 3. Nivel Operativo

#### 3. 1. Unidad de Relaciones Laborales

A esta instancia le corresponderá:

3. 1. 1. Concertar la entrevista, con cada una de las partes, para que el mediador formule la invitación al proceso, con la excepción de lo relativo a la situación especial del Art. 374 bis del Código del Trabajo.

3. 1. 2. Dar a conocer a los usuarios la existencia de la Mediación como sistema alternativo de solución de conflictos laborales colectivos.

3. 1. 3. Ofrecer el sistema alternativo a los usuarios.

3. 1. 4. Los encargados, ante eventuales consultas relativas a procesos de mediación en curso, deberán orientar a los recurrentes para que éstas las efectúen al mediador durante su actuación, abteniéndose de emitir opiniones al respecto.

#### 3. 2. Mediador

La ejecución del procedimiento Mediación, se efectuará por funcionarios del Servicio, que cumplan con el perfil definido para estos efectos, debidamente preparados por el Departamento de Relaciones Laborales, con el apoyo técnico del Departamento de Recursos Humanos.

Dichos funcionarios serán destinados a integrar las Coordinaciones de Relaciones Laborales o la Coordinación que efectúe su labor, debiendo dedicarse al proceso de Mediación mientras éste se encuentre vigente. En los períodos en que aquel no exista, efectuarán labores propias del área de relaciones laborales, tales como, difusión laboral y promoción del sistema de Mediación, las que les serán asignadas por el respectivo Encargado de la Coordinación Regional de Relaciones Laborales, o por quien lo reemplace en su ausencia.

El desarrollo de la tarea de Mediación y las anexas a ésta, tendrá como apoyo en cuanto a su orientación, procedimiento y técnicas a utilizar, el Manual del Mediador.

## X. Evaluación

Debido a que este mecanismo constituye una nueva área de trabajo, en una primera instancia, la tarea prioritaria será el posicionamiento del sistema en el ámbito de las relaciones laborales y el uso efectivo del mismo, su aporte a la prevención de los resultados negativos de los conflictos, y a la vinculación armónica de los actores laborales.

A la par, se trabajará desde el nivel nacional conjuntamente con los mediadores, en la elaboración de un modelo de evaluación para desarrollar indicadores que permitan medir cobertura, grados de satisfacción de los usuarios, efectividad del modelo y gradualmente efectuar los ajustes para perfeccionarlo.

Junto con los indicadores que se confeccionen, se consultará periódicamente a los usuarios sobre los aspectos más relevantes del sistema, mediante una encuesta que permitirá sus comentarios y sugerencias.

## XI. Reuniones técnicas de apoyo

Atendido el hecho que la Mediación en conflictos colectivos laborales implica una gran exigencia y presión a quienes ejercen la función de mediadores, se hace necesario generar una instancia que permita el autocuidado de estos, al igual que el intercambio de experiencias y dificultades en el trabajo desarrollado con el objeto de ir perfeccionando las técnicas de mediación, y fomentando la búsqueda en común de soluciones a las dificultades que surjan de la aplicación del sistema.

Estas reuniones tendrán como objetivos los siguientes:

1. Análisis y estudio de casos tratados, incluyendo la revisión de las técnicas aplicadas.
2. Apoyo y afianzamiento psicológico del equipo de mediadores.
3. Capacitación y adiestramiento conforme a las necesidades detectadas.

Procedimiento de ejecución:

1. Será responsabilidad del Depto. de Relaciones Laborales, a través de la Unidad de Procedimientos y Apoyo, programar y ejecutar anualmente las reuniones técnicas de apoyo, sin perjuicio de las acciones que se realicen en el ámbito regional.
2. Será obligatorio para todos los mediadores asistir a dichas reuniones.
3. La periodicidad de las reuniones será, a lo menos, inicialmente, de dos por semestre, y la duración de estas no podrá ser inferior a un día efectivo de trabajo.

## XII. Situación especial del Art. 374 bis del Código del Trabajo

1. La actuación de buenos oficios normada en el artículo 374 bis del Código del Trabajo será realizada en cada región por los mediadores existentes en ella. En el evento que no exista disponibilidad de mediador, por carga de trabajo, licencias médicas, vacaciones u otro motivo similar, la labor será asumida por el Encargado Regional de la Coordinación de Relaciones Laborales, que haya efectuado el curso de mediadores.

Ante la imposibilidad de responder a los usuarios con funcionarios especialmente preparados para realizar la actuación, el Director Regional designará al funcionario que estime más idóneo para el desarrollo de la labor, comunicando el hecho al Departamento de Relaciones Laborales. En el caso de la Región Metropolitana, el Director solicitará al Jefe del Departamento de Relaciones Laborales, la designación de un funcionario de su dependencia que haya participado en la capacitación para mediadores.

2. Esta modalidad de actuación se inicia con la solicitud escrita de cualquiera de las partes involucradas en la negociación colectiva reglada efectuada dentro del plazo de 48 horas siguientes de acordada la huelga, sin que se haya recurrido a mediación o arbitraje voluntario, realizada ante el Jefe de Inspección de la jurisdicción donde está radicado el proceso. Dicha solicitud deberá consignar la fecha y hora de presentación, la identificación y la firma del o los solicitantes.

3. El Jefe de Oficina a quien se le hayan solicitado los buenos oficios, deberá pedir al Director Regional la designación del mediador, por vía rápida, (teléfono, fax, correo electrónico), debiendo posteriormente formalizar su solicitud mediante oficio ordinario. Deberá igualmente coordinar con el Director Regional, fecha y hora de la primera actuación.

Efectuada la coordinación ya señalada, el Jefe de Oficina citará a las partes, tomando los resguardos necesarios para que dicho trámite se efectúe a la brevedad, a objeto de no transgredir y aprovechar de la mejor forma el plazo que la ley otorga para ejecutar la actuación.

Para estos efectos, la citación deberá ser firmada por el Jefe de Oficina o quien lo subrogue, y su notificación será practicada por un fiscalizador o un funcionario investido como ministro de fe.

Con el propósito de dar debido cumplimiento a la norma legal de que se trata, los jefes de oficina deberán prever las posibles solicitudes que puedan ocurrir en días u horarios no laborales, solicitando con anticipación al Director Regional, el nombre del mediador,

la fecha y hora de la primera citación, debiendo confirmar con posterioridad su utilización.

4. El Director Regional, a través de la Coordinación de Relaciones Laborales o de quién cumpla dicha función, asignará el caso a uno o dos mediadores y efectuará la apertura del expediente en el SIRELA, en los campos correspondientes.

El Jefe de la Inspección donde se encuentre radicado el proceso de negociación deberá hacerle entrega a él o los mediadores del expediente de negociación colectiva respectivo, a objeto de que cuente con la información necesaria para iniciar su gestión.

5. Al inicio de la primera sesión se informará a las partes la duración de la actuación, la que de acuerdo a lo establecido en el artículo 374 bis del Código del Trabajo, es de cinco días hábiles. Asimismo, informará que dicho período puede ser ampliado por acuerdo de las partes, por un lapso de hasta cinco días, lo que deberá constar por escrito.

Transcurrido el plazo de actuación del mediador, con o sin prórroga, y sin que las partes hubieren llegado a acuerdo, el o los mediadores darán por terminada su labor e informarán que la huelga debe hacerse efectiva al inicio del día hábil siguiente, con la salvedad de lo dispuesto en el artículo 312 del Código del Trabajo y lo estipulado en el inciso primero del artículo 374 del mismo cuerpo legal

6. De cada una de las sesiones efectuadas el o los mediadores deberán levantar acta firmada por los comparecientes incluyendo el funcionario actuante, dejándose especial constancia de la individualización de los asistentes, los avances y acuerdos producidos y de las citaciones para las sesiones siguientes.

7. El mediador durante su actuación, considerando el tiempo disponible para efectuarla, adecuará las etapas del Sistema de Solución Alternativa de Conflictos (S. A. C. ).

8. Los Directores Regionales deberán tomar las medidas correspondientes a objeto de facilitar a los mediadores el uso y acceso a lugares de reunión adecuados, cuidando también, que éstos posean una implementación acorde a la labor a desarrollar.

## XII. Puesta en marcha del sistema

Teniendo presente, la entrada en vigencia de la Ley N° 19. 759, a partir del día 1° de diciembre de 2001 que modifica, complementa y agrega nuevas disposiciones al Código del Trabajo, y lo dispuesto en el artículo 374 bis, de este mismo cuerpo legal, se establece que:

1°La actuación de buenos oficios contemplada en el Art. 374 bis, del Código del Trabajo, se complementará a través de instrucciones que se impartirán mediante circular, la que formará parte de la presente orden de servicio.

2°Las otras formas de actuación previstas en el presente documento, se iniciarán el 1° de marzo del año 2002.

Los Directores Regionales y Jefes de Oficina, deberán velar por la oportuna difusión de la presente orden de servicio entre su personal, especialmente respecto de todos los encargados de unidad de su dependencia.