

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO SECLO

5 de septiembre de 2001



MINISTERIO *de*
TRABAJO
EMPLEO *y* FORMACION
de RECURSOS HUMANOS

Secretaría de Trabajo
Subsecretaría de Relaciones Laborales
Dirección Nacional de Relaciones del Trabajo

**CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO
SECLO**

5 de septiembre de 2001



Índice

I Presentación	5	IX Formas de participación de los ciudadanos	14
II Prólogo	7	Encuesta de satisfacción	
III ¿Qué es el SECLO?	8	Sistema de reclamos y sugerencias	
Organismos intervinientes.		X Atributos de calidad	16
Misión		XI Cuáles son nuestros estándares de calidad y los correspondientes indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento	17
Visión		Estándares relacionados con la prestación de los servicios	
Objetivos		Estándares relacionados con la atención al ciudadano usuario	
Nuestros principios		Estándares relacionados con la información y participación del ciudadano	
IV Autoridades responsables del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria	9	XII Compensaciones	20
V Los servicios que brindamos y sus destinatarios	10	XIII Compromisos de mejoras	21
Nuestros servicios esenciales			
Desarrollo			
VI Derechos y obligaciones de nuestros usuarios	11		
VII Principales normas que regulan nuestra actuación	12		
VIII Información a los ciudadanos sobre nuestros servicios	13		
Personalmente			
Telefónicamente			
Por internet			
Folletería y cartelera			

Autoridades

Ministra de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos

Lic. Patricia Bullrich

Secretario de Trabajo

Dr. Anselmo Riva

Subsecretario de Relaciones Laborales

Lic. Juan Manuel Velasco

Directora Nacional de Relaciones del Trabajo

Dra. Mariana Lauro

Coordinador del SECLO

Dr. Carlos Felipe de Aramburu

Edita

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación
de Recursos Humanos*

Publica

*Subsecretaría de Coordinación
Dirección de Comunicaciones*

Contenido editorial

Equipo Carta Compromiso con el Ciudadano

Ezequiel Asquinasi (Dirección de Comunicaciones)

*Dra. Silvia Kutscher (Dirección Nacional de Inspección
Federal del Trabajo)*

CPN Silvana Romano (SECLO)

Consultores de la Subsecretaría de la Gestión Pública - Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

Lic. Mirta López

Dra. Elina Mecle

Lic. Marcelo Pano

Estilo editorial

Dirección de Comunicaciones

Rodolfo E. F. Loiacono

Ana María Taibo

Producción gráfica

Dirección de Comunicaciones

María Elena Abugauch

María Laura Bukvic

María Cecilia Sabic

I Presentación



Estimado ciudadano:

El Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria, a través de la presente Carta, contribuye al conocimiento cierto de la conciliación laboral y de los derechos que le asisten a quienes deben concurrir a él; asume el compromiso de sostener el proceso de mejora continua emprendido, con el fin de incrementar la calidad de sus servicios y seguir cumpliendo con las expectativas de quienes acuden a este organismo.

Brindar un ámbito propicio para la solución de conflictos laborales, ya sea por la ratificación de acuerdos espontáneos, o bien canalizando los reclamos a través de los conciliadores laborales, -del sistema de conciliación obligatorio (SECLLO), u optativo, constituye nuestro objetivo básico.

Asegurar eficiencia y celeridad en el propósito de resolver sobre la procedencia de la homologación de los acuerdos alcanzados, es y será nuestro compromiso con la sociedad.

Nuestra finalidad es ser un organismo apreciado por la comunidad. Al respecto se cuenta con el firme compromiso de todo su personal, que tiene entre sus valores, la transparencia, la confidencialidad, el trabajo en equipo y el comportamiento ético.

Esta gestión apunta a satisfacer día a día las necesidades de los usuarios, teniendo como eje fundamental un proceso de mejora continua, en el cual consideramos los aportes realizados por los ciudadanos como propuestas constructivas, tendentes a hacer de este Servicio un ejemplo de administración pública.

*Dr. Carlos Felipe de Aramburu
Coordinador del SECLLO*

II Prólogo

Mediante esta Carta el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria reafirma su compromiso de continuar con el proceso de mejora continua que se ha propuesto desde su inicio, incrementando en forma permanente la calidad de los servicios que brindamos a los ciudadanos.

Así, y con miras a ampliar el protagonismo de los ciudadanos y optimizar nuestros procedimientos, nos comprometemos a darles la oportunidad de colaborar activamente a través de la presentación de propuestas y sugerencias.

Podemos sintetizar los objetivos de la presente Carta, en:

- Asumir el compromiso, en forma pública y por escrito, de continuar el proceso de mejora permanente de la calidad de nuestros servicios, que se traduce en alcanzar los niveles de calidad requeridos procurando la mejora continua a través de la eficacia y eficiencia del modo en que se brindan los servicios y la plena satisfacción de sus usuarios.
- Describir y detallar los servicios que brindamos.
- Determinar en forma clara y precisa el nivel de servicio que se puede esperar y el tiempo que demorará la gestión de cada uno de los trámites.
- Informar sobre los canales a través de los cuales puede el ciudadano formular sus quejas, las que serán consideradas como una oportunidad de mejora.

III ¿Qué es el SECLO?

El Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO), creado en el ámbito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos (MTEyFRH) es el lugar donde se presentan todos los reclamos, de uno o varios trabajadores y/o empleadores sobre conflictos legales acerca de cuestiones laborales. Este servicio es obligatorio como paso previo para quienes deseen iniciar demandas judiciales.

En el SECLO también se presentan los acuerdos a los que llegaron previamente las partes (trabajador y empleador) para que se los analice y homologue (otorgue validez legal) cuando cumplen con todos los requisitos que marca la ley.

El SECLO además controla el funcionamiento de los servicios de conciliación laboral optativos habilitados a través de la negociación colectiva.

Estos servicios se brindan sólo para los conflictos correspondientes a la competencia de la Justicia Nacional del Trabajo. Esto significa que le corresponde entender al SECLO en todos aquellos reclamos laborales en los que el contrato de trabajo se hubiere celebrado, o se hubiere ejecutado en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o cuando el domicilio del empleador se encontrare en dicho ámbito.

3.1. Organismos intervinientes

El SECLO es un organismo que depende del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos.

Los conciliadores que forman parte del SECLO provienen del Registro Nacional de Conciliadores Laborales (RENACLO), que depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

3.2. Misión

Brindar a los empleados y trabajadores, que tengan diferendos provenientes de conflictos laborales individuales o plurindividuales, y a quienes se presenten espontáneamente a ratificar acuerdos, un ámbito propicio que facilite la negociación de sus intereses, asegurando eficiencia, profesionalismo, rapidez y cordialidad con el propósito de arribar a acuerdos consensuados sujetos a homologación.

3.4 Objetivos

- Dirimir los reclamos individuales y pluriindividuales sobre conflictos de derecho que corresponda a la competencia de la Justicia Nacional del Trabajo.
- Dictaminar mediante resoluciones fundadas la homologación o el rechazo a los acuerdos conciliatorios o formular observaciones a los mismos, devolviéndolos para que se intente lograr nuevos acuerdos que subsanen las observaciones señaladas.
- Homologar los acuerdos cuando impliquen una justa composición del derecho y de los intereses de las partes, conforme a lo previsto en el artículo 15 de la Ley de Contrato de Trabajo.

3.5 Nuestros Principios

- Comportamiento ético y transparencia en la tarea.
- Respeto, cordialidad y celeridad en la atención a los clientes.
- Confidencialidad y profesionalismo.
- Comunicación, iniciativa y trabajo en equipo.

IV Autoridades responsables del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria

Coordinador

Dr. Carlos Felipe de Aramburu

Asesores

Dra. María de los Angeles Bará

Dr. Walter Caporella

Dr. Horacio de Rosa

Dr. Alejandro Fernández Arnelli

Dr. Ernesto Bremberg

Dra. Sandra Seijas

Dra. Amelia D' Arezzo

Dr. Mario Rambaldi

Dr. Enrique Repetí

Dr. Cristian Fusco

Dr. Eduardo Di Francescantonio

Dra. Dolores Ruiz Moreno

Supervisora General Administrativa

Dra. Silvana Romano

Supervisor Administración Interna

Sr. Luis Patiño

V Los servicios que brindamos y sus destinatarios

5.1 Nuestros servicios esenciales

- 5.1.1. Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria**
1. Brindar una audiencia de conciliación a los trabajadores y/o empleadores que tengan un conflicto con la otra parte en asuntos laborales.
- 5.1.2. Servicio de Revisión y Homologación de Acuerdos entre partes**
2. Revisar y homologar (dar validez legal en los casos que corresponda) los acuerdos entre partes (trabajadores y empleadores) vinculados a relaciones del trabajo a pedido de ambos.
- 5.1.3. Revisar y homologar los acuerdos entre trabajadores y empleadores a los que se haya arribado en los servicios de conciliación laboral optativos que se encuentren habilitados por negociación colectiva**

5.2 Desarrollo

- 5.2.1. Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (reclamos)**
Si una parte desea demandar a la otra en asuntos laborales está obligada a solicitar previamente una audiencia de conciliación en el SECCLO. Sólo podrá recurrir a la justicia después de pasar por esta etapa. Esto no significa que sea obligatorio llegar a un acuerdo, sino que es indispensable pasar por el intento de conciliación.
Los usuarios de este servicio son los trabajadores (o ex-trabajadores) y empleadores. En caso de fallecimiento sus descendientes, cónyuges o ascendientes (derechohabientes).

- 5.2.2. Servicio de Revisión y Homologación de Acuerdos entre partes (acuerdos espontáneos)**

Pueden acceder al SECCLO únicamente los trabajadores y empleadores cuya empresa tenga domicilio legal o constituido en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Las partes podrán llevar al SECCLO su acuerdo para que una autoridad competente lo revise y dictamine si cumple con todos los requisitos legales. Si esto sucede, el SECCLO le da validez legal (homologa).

Este servicio brinda tranquilidad para trabajadores y empleadores limitando futuros reclamos.

Además, al trabajador se le explica el alcance del convenio que suscribe, pudiendo percibir el dinero, en los casos en que corresponda, en forma rápida (en mucho menor tiempo del que tardaría un juicio).

- 5.2.3. Revisar y homologar (en los casos en que corresponda) los acuerdos entre trabajadores y empleadores a los que se haya arribado en los servicios de conciliación laboral optativos que se encuentren habilitados por negociación colectiva.**

La ley habilita a que en los convenios colectivos se creen estos servicios de conciliación laboral optativos por rama de actividad.

Los acuerdos que se logren en estos servicios se ponen a consideración del SECCLO para someterlos al trámite de revisión y homologación.

A la fecha de la firma de esta Carta, 5 de septiembre de 2001, sólo se encuentra habilitado el Servicio de Conciliación Laboral para Comercio y Servicios (SECCOSE).

Aquellas partes cuya actividad laboral pertenezca a una rama de actividad en la que exista un servicio de conciliación laboral optativo, pueden optar entre realizar su proceso de conciliación en dicho servicio o hacerlo en el SECCLO.

Para este servicio nuestros usuarios son, en forma directa, los servicios de conciliación laboral optativos, y los beneficiarios finales del servicio son los empleados y empleadores.

VI Derechos y Obligaciones de nuestros usuarios

Los ciudadanos, usuarios de nuestros servicios, tienen los siguientes derechos:

- **Derecho a una audiencia de conciliación laboral cuando** consideren que sus derechos laborales fueron afectados (para reclamos)
- **Derecho a presentar su acuerdo laboral para que sea homologado** en los casos en que se cumpla con los requisitos legales. (para acuerdos espontáneos).
- **Derecho a obtener información veraz, clara y completa** sobre las actividades desarrolladas por el SECLO.
- **Derecho a solicitar y obtener asesoramiento** sobre los requisitos y los trámites que se realizan en el SECLO.
- **Derecho a ser tratado con respeto y cordialidad** por las autoridades y el personal del SECLO.
- **Derecho a conocer el estado de avance de su trámite.**
- **Derecho a identificar a las autoridades y al personal que tramitan los procedimientos del SECLO.**
- **Derecho a recibir una constancia** del trámite realizado.
- **Derecho a presentar reclamos por omisiones y/o errores.**
- **Derecho a realizar quejas por demoras en la tramitación de la documentación, desatención o anomalía** en la prestación de los servicios brindados por el SECLO.
- **Derecho a la confidencialidad** de los datos personales, con las limitaciones que impone la normativa vigente.

Los ciudadanos, usuarios de nuestros servicios, tienen las siguientes obligaciones:

- **Obligación de presentar la documentación requerida** para cada trámite en forma completa.
- **Obligación de pagar los honorarios y aranceles** que correspondan. (en el caso del empleador)
- **Obligación de observar las prohibiciones de fumar.**
- **Obligación de no utilizar teléfonos celulares donde está prohibido.**

VII Principales normas que regulan nuestra actuación

Nuestro organismo funciona regido por la Ley N° 24.635, de Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral, que le dio origen; el Decreto N° 1.169/96 (16/10/1996), reglamentario de la Ley N° 24.635, y su Decreto modificatorio N° 1.347/99 (12/11/1999).

□ Otras normas

RESOLUCION MJ N° 125/96; crea la comisión de implementación de un sistema de formación, capacitación, perfeccionamiento y evaluación de conciliadores.
Fecha: 08/05/1996.

RESOLUCION MJ N° 97/97; conformación del Registro Nacional de Conciliadores Laborales.
Fecha: 06/03/1997.

RESOLUCION MTSS N° 264/97; crea la Coordinación del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria.
Fecha: 30/04/1997.

RESOLUCION CONJUNTA MTSS N° 357/97 y MJ N° 296/97; fija la fecha de entrada en funcionamiento del SECLO.
Fecha: 03/06/1997.

RESOLUCION CONJUNTA MTSS N° 444/97 y MJ N° 051/97; modifica la fecha de puesta en funcionamiento del SECLO.
Fecha: 22/07/1997.

RESOLUCION ST N° 19/97; aprobación de los requisitos mínimos de los equipos informáticos de los conciliadores laborales.
Fecha: 22/08/1997.

RESOLUCION MTSS N° 554/97; creación del cargo de Coordinador del SECLO.
Fecha: 27/08/1997.

RESOLUCION MTSS N° 559/97; poderes ante la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo.
Fecha: 29/08/1997.

RESOLUCION MTSS N° 560/97; homologación de acuerdos espontáneos.
Fecha: 29/08/1997.

RESOLUCION N° 561/97; procedimiento ante las comisiones médicas.
Fecha: 29/08/1997.

RESOLUCION MTSS N° 658/97; determina la forma de acreditación de la personería a quien comparezca por la organización representativa de empleadores para asistir al empleador en el proceso de conciliación.
Fecha 03/10/1997.

RESOLUCION MTSS N° 742/97; procedimientos de acuerdos espontáneos celebrados ante Agencias Territoriales.
Fecha 29/10/1997.

RESOLUCION ST N° 93/98; creación del Servicio de Conciliación Laboral para Comercio y Servicios (SECOSE).
Fecha: 15/12/1998.

RESOLUCION MTEyFRH N° 268/01; se establece la dependencia del SECLO directamente de la Dirección Nacional de Relaciones del Trabajo.

DECRETO N° 146/01; reglamentario de los artículos 43, 44 y 45 del Capítulo VIII de la Ley N° 25.345, de Prevención de la Evasión Fiscal.
Fecha: 09/02/2001.

VIII Información al ciudadano sobre nuestros servicios

El SECCLO privilegia el derecho de todo ciudadano a tener acceso a información veraz y completa sobre los servicios de la organización. Por ello, todos los ciudadanos cuentan con la posibilidad de acceder fácilmente a dicha información a través de las siguientes vías:

8.1 Personalmente

En la mesa de informes del SECCLO, en la Av. Callao 110, planta baja, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de lunes a viernes de 9.00 a 18.00.

Allí podrá consultar todo lo que precise saber acerca de la prestación de nuestros servicios.

8.2 Telefónicamente

Usted puede llamar para pedir información sobre nuestros servicios, de lunes a viernes de 9.00 a 18.00, a los siguientes números, según cuál sea su duda:

CONSULTAS EN GENERAL	4-370-4280-4281
-----------------------------	------------------------

SECTOR ATENCION AL PUBLICO	4-370-4268
-----------------------------------	-------------------

ASESORIA LEGAL	4-370-4289-4293
-----------------------	------------------------

Puede llamar también al teléfono gratuito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos, 0-800-2222220 de lunes a viernes de 10.00 a 18.00.

8.3 Por internet

Usted puede encontrar información sobre el SECCLO en la página web del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos: www.trabajo.gov.ar; allí debe ingresar a "CONFLICTOS LABORALES" y luego a "conciliación".

También puede enviar un mensaje por correo electrónico (e-mail) con preguntas sobre el SECCLO y sus servicios a la dirección: consultas@trabajo.gov.ar

8.4 Folletería y carteleras

Usted puede retirar folletos en la mesa de informes del SECCLO, de lunes a viernes de 9.00 a 18.00. En Callao 110, planta baja. En ellos se explica el funcionamiento del Organismo y el modo en que brindamos nuestros servicios. Se detallan los requisitos, aranceles y documentación necesaria para realizar los trámites y los horarios de atención.

Esta información también la puede encontrar en las carteleras del SECCLO, a las que puede acceder en los mismos horarios y ubicación.

IX Formas de participación de los ciudadanos y sus destinatarios

9.1 Cómo puede ayudarnos a mejorar nuestros servicios

Para brindar cada día un mejor servicio hemos implementado mecanismos para conocer las opiniones de nuestros usuarios sobre los servicios que prestamos.

Los ciudadanos nos pueden ayudar a mejorar nuestro trabajo a través de las observaciones que nos hacen llegar mediante nuestra encuesta de satisfacción o de la presentación de reclamos y/o sugerencias.

□ 9.1.1. Encuesta de satisfacción

Desde un enfoque centrado en el ciudadano, la opinión de nuestros usuarios sobre el funcionamiento del Servicio es muy importante. Por ese motivo se implementará, tres veces al año, durante el período de un mes, una encuesta de satisfacción. En ella haremos una serie de preguntas que nos permitirán obtener información útil para conocer cómo piensan los usuarios acerca de la manera en que los atendemos, cuáles son sus expectativas y otros datos que nos sirvan para mejorar.

Los resultados de la misma serán difundidos por medio de:

- La cartelera del SECLO.
- La página web del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos.

Como parte del proceso de confección de esta Carta se realizó una encuesta durante los meses de julio y agosto de 2001. En ella se realizaron preguntas para obtener información que específicamente se necesitaba para esta tarea.

□ 9.1.2. Sistema de Reclamos y Sugerencias

Para garantizar la confiabilidad e imparcialidad en la evaluación de cada caso, cumpliendo con la obligación de todo organismo público de contar con un sistema de reclamos y sugerencias de fácil acceso y rápida respuesta al ciudadano, perfeccionamos nuestras vías para su presentación y el modo en que se tratan.

Mediante la confección de un formulario sencillo denominado **reclamos y/o sugerencias**, los ciudadanos usuarios pueden hacernos llegar sus problemas y opiniones. Los formularios, numerados para su identificación, se encuentran a disposición de los ciudadanos en la mesa de informes del SECLO. También se encuentran habilitadas otras vías para expresar los reclamos y/o sugerencias que se detallan a continuación.

9.1.2.1. Procedimientos para la presentación de los reclamos y/o sugerencias:

• Personalmente

Usted puede presentar su reclamo y/o sugerencia en la mesa de informes del SECLO, en la Av. Callao 110, planta baja, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de lunes a viernes de 9.00 a 18.00. Para ello debe completar el formulario de Reclamos y/o Sugerencias, y entregarlo al personal que atiende en la mesa de informes, quien lo recibirá y sellará el talón que cortará y entregará a usted. Esto le permitirá identificar su reclamo y, en presencia del reclamante, lo depositará en el buzón ubicado al lado de su escritorio en la mesa de informes. Diariamente personal del SECLO retirará los formularios del buzón para su procesamiento.

• Telefónicamente

Usted puede llamarnos para realizar un reclamo o una sugerencia, de lunes a viernes 9.00 a 18.00, al teléfono gratuito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos, 0-800-222-2220. Allí se recibirá su reclamo y/o sugerencia y se le dará un número identificatorio.

- **Por internet**

También puede enviar su reclamo y/o sugerencia mediante un mensaje por correo electrónico (e-mail) a la dirección: se-cloparticipación@trabajo.gov.ar

- **Respuestas a los reclamos y/o sugerencias**

Dentro de los tres días hábiles a partir de su recepción nos comunicaremos telefónicamente o por correo electrónico con los ciudadanos, para hacerles saber que su queja y/o reclamo está siendo analizado. Posteriormente, y por la misma vía, les haremos conocer las medidas tomadas respecto de su reclamo, así como la factibilidad de la implementación de su sugerencia, en un plazo no mayor a 30 días hábiles a contar desde nuestra comunicación anterior.

Todos los reclamos y/o sugerencias serán periódicamente analizados para obtener información que pueda servir para mejorar la forma en que brindamos nuestros servicios.

X Atributos de calidad

A través de esta Carta, el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria, ha reafirmado el compromiso de brindar sus servicios de acuerdo con los siguientes atributos de calidad:

CORTESIA Y AMABILIDAD:

El SECLO asume el compromiso de garantizar el trato cordial y respetuoso de su personal hacia los ciudadanos usuarios.

CAPACIDAD DE RESPUESTA/RAPIDEZ:

El SECLO asume el compromiso de brindar sus servicios en los tiempos pactados en esta Carta, procurando mejorarlos en forma continua.

CONFIABILIDAD:

El SECLO se compromete a brindar los servicios prometidos correctamente, de forma adecuada y cuidadosa. Esto se expresa en hacer las cosas bien -sin errores-.

COMPETENCIA:

El personal del SECLO posee los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para desarrollar eficazmente sus tareas.

CREDIBILIDAD:

Los servicios se ofrecen de manera precisa, segura y responsable, tanto en las actuaciones como en el trato personal a los ciudadanos.

TRANSPARENCIA:

El SECLO se compromete a rendir cuenta y dar respuesta públicamente por la eficiencia de la gestión y sus resultados, respaldándose en un sistema administrativo desarrollado e implementado en base a procedimientos y principios éticos.

ACCESIBILIDAD:

Los servicios que brinda el SECLO son fáciles de obtener y cómodos para utilizar y localizar. Los horarios de atención se ajustan a las necesidades de los ciudadanos usuarios. Cuenta con equipamiento adecuado y una buena señalización. Sus instalaciones físicas se adecuan para facilitar su uso, y la información que requiere el usuario es clara y fácil de obtener.

COMUNICACION:

El SECLO aspira a transmitir información en forma clara, sencilla y oportuna a los ciudadanos usuarios, así como a escuchar activamente lo que estos deseen transmitir.

IMPARCIALIDAD:

El SECLO se compromete a brindar sus servicios manteniendo una total independencia de interés.

CONFIDENCIALIDAD:

El SECLO se compromete a guardar estricta reserva de la información suministrada por los ciudadanos usuarios.

XI Cuales son nuestros estándares de calidad y los correspondientes indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento

Los estándares de calidad son las metas que nos hemos propuesto alcanzar, en esta etapa, en la prestación de nuestros servicios. Para medir el grado de cumplimiento de los estándares comprometidos, el SECCLO realizará un seguimiento permanente a través de los indicadores que se explicitan para cada estándar comprometido. Los resultados de estas mediciones serán publicados periódicamente y estarán a disposición del público, para que éste pueda conocer las eventuales desviaciones que se produzcan.

A. Estándares relacionados con la prestación de los servicios

■ Trámite: Acuerdos Espontáneos

Capacidad de respuesta-rapidez

Estándar: el SECCLO se compromete con los ciudadanos a dictaminar los acuerdos espontáneos en un periodo de tiempo que no superara los 15 días hábiles.

Indicador: porcentaje de Acuerdos Espontáneos que son dictaminados en los 15 días hábiles posteriores a su presentación.

Imparcialidad

Estándar: garantizamos la confiabilidad en un 100 % de nuestras actividades de análisis y evaluación de los trámites de Acuerdos Espontáneos, actuando, con absoluta objetividad e imparcialidad.

Indicador: porcentaje de opiniones relevadas en la encuesta de satisfacción al cliente, respecto de la confiabilidad por falta de objetividad e imparcialidad en nuestras tareas de análisis, evaluación y dictamen.

■ Trámite: Reclamos

Capacidad de respuesta-rapidez

Estándar: nos comprometemos a cumplir en un 100% con el proceso de conciliación -que incluye la cantidad de audiencias que sean necesarias- de acuerdo al imperativo legal que indica un plazo de 20 días hábiles, con una única posibilidad - a pedido de parte- de prorrogarlo por 15 días más.

Indicador: porcentaje de reclamos que no está terminado en los 20 días hábiles -o 35 días si se ejerciere la opción que permite la ley- posteriores a su presentación.

Acuerdos Espontáneos y Reclamos

Confiabilidad

Estándar: el SECCLO se compromete a entregar la constancia de trámite realizado en el mismo día a todos los ciudadanos usuarios que concurran con toda la documentación necesaria, y a que no deberán concurrir nuevamente después de haberlo terminado debido a errores en la revisión de los datos o en la documentación por parte de los empleados del SECCLO.

Indicador: porcentaje de ciudadanos usuarios que habiendo concurrido al SECCLO con toda la documentación y cumpliendo todos los requisitos, no puede retirarse del organismo con la constancia del trámite realizado, o debe concurrir nuevamente después de haberlo terminado debido a un error en la revisión de los datos o documentación por parte de los empleados del SECCLO.

□ **B. Estándares relacionados con la atención al ciudadano usuario.**

■ **Transparencia**

Identificación adecuada del personal

Estándar: el personal que atiende al público portará una identificación visible con nombre, cargo y sector de pertenencia.

Indicador: porcentaje de personal no identificado adecuadamente, verificado por observación “in situ”.

■ **Accesibilidad**

Horario

Estándar: el Seclo estará abierto para la atención al público entre las 9.00 a las 18.00, de lunes a viernes.

Indicador: porcentaje de opiniones negativas en relación al cumplimiento del horario, manifestadas en las encuestas de satisfacción.

Mesa de Informes

Estándar: los ciudadanos usuarios cuentan con una mesa de informes ubicada en el ingreso al edificio en el que funciona el SECLLO, en la Av. Callao 110, planta baja, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los horarios de atención de 9.00 a 18.00.

Indicador: nivel de cumplimiento del horario de atención y disponibilidad del servicio verificado a través de auditorías periódicas.

■ **Cortesía y amabilidad**

Atención al ciudadano usuario

Estándar: El personal que atiende al público lo hará con consideración, cortesía, diligencia, amabilidad y respeto.

Indicador: Porcentaje de opiniones negativas en relación con la cortesía y amabilidad en la atención, manifestadas en las encuestas de satisfacción.

■ **Accesibilidad**

Aspectos físicos

Estándar: se mantendrá la adecuada señalización de las instalaciones, a fin de simplificar la realización de los trámites y garantizar el acceso a los servicios que se brindan a los ciudadanos, difundiendo la ubicación del organismo y la forma de llegar a él.

Indicador: porcentaje de opiniones negativas en relación con la facilidad de acceso, manifestadas en las encuestas de satisfacción.

■ **Imparcialidad**

Atención al ciudadano usuario

Estándar: el trato a los ciudadanos usuarios será igualitario, sin efectuar discriminaciones de ninguna naturaleza.

Indicador: porcentaje de quejas registradas en el Sistema de Quejas y Sugerencias.

□ **C. Estándares relacionados con la información y participación al ciudadano**

■ **Comunicación**

Información sobre aranceles

Estándar: estará disponible la información de los ítems que se detallan más abajo, en los lugares que se indican a continuación:

Items:

- Aranceles.
- Honorarios de los conciliadores.
- Requisitos y documentación necesaria para la realización de cada trámite.

Lugares en los que está disponible la información:

- Cartelera.
- Folletos.
- Mesa de informes.
- Página web: www.trabajo.gov.ar
- Línea telefónica gratuita: 0800-222-2220

Identificación adecuada del personal

Indicador: disponibilidad permanente de la información en los lugares indicados, verificada periódicamente por observación “in situ” y a través del Sistema de Quejas y Sugerencias.

Formularios

Estándar: la información que brinde el SECCLO será ofrecida de forma tal que los formularios sean completos, sencillos y de fácil comprensión, a la vez que el personal que se desempeña en contacto con el público es capacitado para orientar al ciudadano usuario en su confección, de manera clara, precisa y eficaz.

Indicador: porcentaje de opiniones negativas en relación con la falta de claridad y precisión de la información, manifestadas en las encuestas de satisfacción.

Folletería

Estándar: los folletos de información al público que se entregarán en el sector de mesa de informes a toda persona que lo requiera.

Indicador: disponibilidad de folletería en la mesa de informes, verificada periódicamente por observación “in situ” y a través del Sistema de Quejas y Sugerencias.

Sistema de Reclamos y Sugerencias

• **Vías de acceso**

Estándar: el SECCLO tendrá disponible en el horario de 9.00 a 18.00, de lunes a viernes, un sistema de recepción de reclamos y sugerencias.

Indicador: tiempo transcurrido entre que recibimos su queja o sugerencia y nos comunicamos con usted.

Tiempo transcurrido entre nuestra primera y segunda comunicación, una vez presentado su reclamo o realizada su sugerencia.

XII Compensaciones

Para el caso en que nuestros servicios no cumplan con los atributos de calidad que prometemos, lo compensaremos según la gravedad de la falta.

- 1. Si el trámite demoró más de lo debido, le ofrecemos enviarle el resultado a su casa, notificándolo oficialmente.**

- 2. Si nuestro personal lo atiende descortésmente, el Coordinador del SECLLO se comunicará con Ud. y le ofrecerá una disculpa.**

XIII Compromiso de mejoras

En el marco de la estrategia de mejora integral del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria, nos comprometemos a realizar el siguiente **Programa de Mejoras**:

Accesibilidad: mejoras de las condiciones físicas y ambientales

Para optimizar el uso de los recursos y espacios, se ha dispuesto la redistribución y adaptación del mobiliario y de los lugares de atención. Estas modificaciones surgen de un estudio técnico realizado por especialistas, en el área a modificar.

Refuncionalización y jerarquización de áreas de atención al público: al 31/10/01.

Optimización de gestión de documentación y archivos: al 16/01/02.

Remodelación del sector administrativo, jurídico y gerencial: al 20/02/02.

En el mismo sentido y para **reordenar el área de atención de Acuerdos Espontáneos (AE)**, se ha decidido organizar dos vías de llamados para los números de atención:

- Una rápida, para atender un máximo de 2 trabajadores.
- Otra para atender hasta un máximo de 10 trabajadores.
- Organizar una agenda con turnos, cuando los acuerdos sean de más de 10 trabajadores.
Proyecto presentado: en espera de aprobación.

Accesibilidad: mejoras en la información al ciudadano

Se modificará la página web con el propósito de actualizar y completar la información sobre los servicios que brinda el SECLO. Se podrá consultar: aranceles, información general, horarios de atención, requisitos y documentación necesaria para el inicio de los trámites, etcétera.

Elaboración final de contenidos: 15/11/01.

Diseño: 15/12/01.

Disponibilidad en la página web: 06/01/02.

Se modificarán los formularios -contenido y diseño- para facilitar su uso y comprensión por parte de los ciudadanos usuarios.

Redacción y diseño: 30/10/01.

Implementación: 31/11/01.

Comunicación: mejoras en el sistema de participación ciudadana

Encuesta de satisfacción cuatrimestral

El SECLO realizará tres veces por año una encuesta de calidad.

Cómo acceder a nuestros servicios

Se completará la Carta Compromiso con el Ciudadano con un punto adicional referido a "Cómo acceder a nuestros servicios".

Diseño de la guía: 30/10/01.

Fecha de cumplimiento: 01/11/01.



MINISTERIO *de*
TRABAJO
EMPLEO *y* FORMACION
de RECURSOS HUMANOS

Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos

Av. L. N. Alem 650, (C1001AAO) Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

República Argentina · Tel: (011) 4310-6088/90

E-mail: comunicaciones@trabajo.gov.ar · Internet: www.trabajo.gov.ar