

# CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Septiembre de 2004







---

# **CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO**

---

Septiembre de 2004

---



## Nómina de Autoridades

### **Presidente de la Nación**

Dr. Néstor Kirchner

### **Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

Dr. Carlos Tomada

### **Secretaria de Trabajo**

Dra. Noemí Rial

### **Subsecretario de Relaciones Laborales**

Dr. Guillermo Alonso Navone

### **Director Nacional de Relaciones Federales**

Lic. Ernesto Abramoff

### **Directora del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria**

Dra. Esther Rubinstein de Arbiser

- 3 Prólogo
- 5 I. Presentación del SECLLO
- 7 II. Principales servicios y destinatarios
- 9 III. Derechos y obligaciones
- 9 IV. Información y comunicación
- 10 V. Mecanismos de participación
- 12 VI. Compromisos de calidad
- 13 VII. Estándares de calidad de los servicios
- 19 VIII. Compromisos de mejoras: conclusión



Cuando las autoridades del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, me confirieron la responsabilidad de la Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria, la asumí con la premisa de posicionar al Organismo en un plan de mejoras permanente, al servicio del ciudadano.

Un organismo estatal que se proponga mejorar el servicio al ciudadano, no hace más que asumir un compromiso esencial. Si bien ese objetivo forma parte del rol básico del Estado, debemos ser conscientes de que la histórica relación de la gente con la burocracia estatal ha estado identificada con el desencanto.

Considerando las características del servicio que esta Dirección brinda -un medio alternativo para la solución de conflictos laborales, como instancia administrativa previa y obligatoria a la vía judicial-, es importante que se resalten, como parámetros básicos, la calidad, la comunicación y la consideración personal.

En el año 2001, el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO), se ha adherido al "Programa Carta Compromiso con el Ciudadano", suscribiendo, en aquella oportunidad, la Primera Carta.

Los objetivos que inspiran los compromisos que se asumen, en el marco del Programa referido, se identifican plenamente con los postulados que intentaremos sé consoliden en esta gestión.

Asumimos el desafío de suscribir la "Segunda Carta Compromiso con el Ciudadano – Año 2004", en la inteligencia de que estamos en condiciones de brindar un servicio mejor. Esto implica realizar un trabajo prolijo de organización interna, el cual, ineludiblemente, reflejará una mejor acción externa, porque es allí donde se sitúa nuestro objetivo fundamental: el ciudadano.

Entendemos que es tiempo de asumir compromisos que impliquen comprometer lo mejor de nosotros, en procura de consolidar la idea de que un organismo estatal con eficiencia y calidad es posible.

Dra. Esther Rubinstein de Arbiser  
Directora del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria - MTEySS

## I. PRESENTACION

El Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO), fue creado por la Ley N° 24.635, de Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral y los Decretos Reglamentarios N° 1.169/96 y N° 1.347/99, en el ámbito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Sus funciones fueron, luego, complementadas por la Resolución MTSS N° 560/97. Estructuralmente, fue transformada en Dirección por la Resolución MTEySS N° 321/02.

Este organismo 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 instancia previa para quienes deseen iniciar demandas judiciales, ante la Justicia Nacional del Trabajo.

En la Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria, se presentan, también, acuerdos pactados directa y espontáneamente por las partes (trabajador/empleador), para ser analizada y evaluada la procedencia de su homologación, cuando cumplan con todos los requisitos que marca la ley. La Dirección, 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 implica que le corresponde entender a la Dirección del 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 legal del empleador se encontrare en dicho ámbito.

### Misión

La misión de la Dirección del SECLO, es brindar a los trabajadores y empleadores, con diferendos provenientes de conflictos laborales individuales o pluriindividuales, un ámbito propicio, que facilite la negociación de sus intereses, con el propósito de arribar a acuerdos consensuados, sujetos a homologación.

### Objetivos

- :: Dirimir los conflictos individuales o pluriindividuales de derecho, que corresponda a la competencia de la Justicia Nacional del Trabajo.
- :: Dictaminar sobre la procedencia de la homologación o el rechazo de los acuerdos conciliatorios. Formular observaciones, de resultar necesario, con el fin de que se intente lograr un nuevo acuerdo, que subsane las deficiencias advertidas en los mismos.
- :: Homologar los acuerdos conciliatorios arribados por las partes, mediante resoluciones fundadas cuando impliquen una justa composición de sus derechos e intereses de las partes, en conformidad con lo normado por el artículo 15 de la Ley de Contrato de Trabajo.

## Objetivos, procesos y servicios esenciales

| Objetivos de la organización   | Macroprocesos  | Procesos   | Servicios   |
|--|--|--|---|
| Dirimir los reclamos individuales y pluriindividuales que versen sobre conflictos de derecho y que correspondan a la competencia de la Justicia Nacional del Trabajo, con carácter previo y obligatorio.   | <b>Instancia obligatoria de conciliación laboral</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Fijación de una audiencia de conciliación.</li> <li><input type="checkbox"/> Formalización del acta de culminación del proceso, con acuerdo conciliatorio o sin él.</li> <li><input type="checkbox"/> Homologar los acuerdos conciliatorios cuando implique una justa composición de derechos e intereses de las partes (art. 15 LCT).</li> <li><input type="checkbox"/> Denegar la homologación.</li> <li><input type="checkbox"/> Observar los acuerdos para ser subsanados ante el conciliador interviniente.</li> <li><input type="checkbox"/> Habilitar la instancia judicial cuando no se alcance acuerdo.</li> <li><input type="checkbox"/> Habilitación de una instancia de arbitraje, a voluntad de las partes, si fracasa la instancia conciliatoria.</li> </ul> | <b>Conciliación laboral obligatoria</b><br>(reclamos ante conciliadores)  |
| Recepcionar y analizar los acuerdos conciliatorios pactados en forma directa y espontánea por las partes.  | <b>Competencia para homologar acuerdos espontáneos</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Análisis y evaluación de los acuerdos presentados y ratificados por las partes.</li> <li><input type="checkbox"/> Ratificación de los acuerdos espontáneos, ante un funcionario habilitado.</li> <li><input type="checkbox"/> Observación de los acuerdos para que sean subsanados por las partes.</li> <li><input type="checkbox"/> Homologación de los acuerdos, cuando implique una justa composición de derechos e intereses de las partes (art. 15 LCT).</li> <li><input type="checkbox"/> Denegar la homologación.</li> <li><input type="checkbox"/> Registración de los acuerdos que no reúnen los requisitos para ser homologados.</li> </ul>  | <b>Acuerdos espontáneos</b><br>(ratificación del acuerdo y dictado de resolución fundada)                                     |
| Dirimir los reclamos individuales y pluriindividuales que versen sobre conflictos de derecho y que correspondan a la competencia de la Justicia Nacional del Trabajo, cuando la voluntad de las partes ha sido canalizarlos a través de los servicios de conciliación laboral optativos, habilitados por un Convenio Colectivo de Trabajo. | <b>Conciliación optativa</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Fijación de audiencia de conciliación.</li> <li><input type="checkbox"/> Formalización del acta de culminación del proceso, con acuerdo conciliatorio o sin él.</li> <li><input type="checkbox"/> Observación de los acuerdos para que sean subsanados ante el conciliador interviniente.</li> <li><input type="checkbox"/> Homologar los acuerdos conciliatorios cuando implique una justa composición de derechos e intereses de las partes (art. 15 LCT).</li> <li><input type="checkbox"/> Denegar la homologación.</li> <li><input type="checkbox"/> Habilitación de la instancia judicial cuando no se alcance acuerdo.</li> </ul>   | <b>Revisión y dictado de resolución fundada en acuerdos conciliatorios</b><br>(servicios de conciliación laboral obligatoria) |

## Normas que regulan nuestra actuación

- :: **Ley N° 24.635** – de Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral, **Decreto N° 1.169/96**, reglamentario de la Ley, y **Decreto N° 1.347/99**, modificatorio.
- :: **Ley N° 19.549** – Nacional de Procedimientos Administrativos.
- :: **Ley N° 25.561** – de Emergencia Económica.
- :: **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.
- :: **Decreto N° 264/02** – procedimiento aplicable en los supuestos de despido sin causa justificada, contemplados en el art. 16 de la **Ley N° 25.561**.
- :: **Decreto N° 265/02** – Apertura del procedimiento. Complementario del **Decreto N° 2.072/94**, regulatorio del Plan para Empresas en Crisis.
- :: **Decreto N° 2.639/02** – complementario de lo dispuesto por el art. 16, última parte, del la **Ley N° 25.561**.
- :: **Decreto N° 369/04** – Prorroga la suspensión de los despidos sin causa justificada, y demás disposiciones del art. 16 de la **Ley N° 25.561**.
- :: **Resolución MJ N° 97/97** – conformación del Registro Nacional de Conciliadores Laborales.
- :: **Resolución MTSS N° 264/97** – creación de la Coordinación del Servicio de Conciliación Laboral Obligatorio.
- :: **Resolución MTSS N° 560/97** – competencia para homologar acuerdos espontáneos.
- :: **Resolución MTSS N° 561/97** – procedimiento ante las comisiones médicas.
- :: **Resolución MTSS N° 742/97** – procedimientos de acuerdos espontáneos celebrados ante las Agencias Territoriales.
- :: **Resolución ST N° 93/98** – creación del Servicio de Conciliación Laboral para Comercio y Servicios (SECOSE).
- :: **Resolución MTEySS N° 268/01** – se establece la dependencia del SECLLO de la Dirección Nacional de Relaciones del Trabajo.
- :: **Resolución MTEySS N° 321/02** – creación de la Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria, con dependencia de la Dirección Nacional de Relaciones Federales.

## II. PRINCIPALES SERVICIOS Y SUS DESTINATARIOS

### **Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (reclamos ante conciliadores):**

brindar una audiencia de conciliación a los trabajadores y/o empleadores que tengan un conflicto con la otra parte en asuntos laborales. El servicio incluye evaluar los acuerdos conciliatorios alcanzados, a fin de determinar la procedencia o no de su homologación. En este último caso, queda habilitada la instancia judicial, lo mismo que para el supuesto de no arribar a un acuerdo conciliatorio.

### **Servicio de acuerdos espontáneos**

#### **(ratificación del acuerdo y dictado de resolución fundada):**

revisar y dictar resolución fundada (homologar, registrar o denegar la homologación), sobre los acuerdos pactados directamente entre partes (trabajadores y empleadores), en forma espontánea, vinculados a relaciones del trabajo.

### **Servicio de revisión y dictado de resolución fundada en acuerdos conciliatorios (servicios de conciliación laboral optativos):**

las partes que, voluntariamente, concurran a los servicios de conciliación laboral habilitados por un convenio colectivo de trabajo, podrán dirimir allí su conflicto. El eventual acuerdo alcanzado será elevado a la Dirección del SECLO, la que evaluará la procedencia o no de la homologación. En este último caso, queda habilitada la instancia judicial, lo mismo que para el supuesto de no arribar a un acuerdo conciliatorio.

## **Tareas de optimización del sistema de conciliación laboral**

En el marco de la Segunda Carta Compromiso con el Ciudadano, la Dirección del SECLO realizará tareas para optimizar el funcionamiento del sistema. Las mismas son:

### **Cobro administrativo de multas por incomparecencia**

#### **(artículo 15 Decreto N° 1.169/96)**

la Dirección del SECLO asume el compromiso de realizar la intimación administrativa para el pago de las multas impuestas por incomparecencia de parte a las audiencias de conciliación fijadas.

La multa referida, se impone cuando una de las partes, reclamante o requerido, no asiste a la audiencia de conciliación y no justifica tal incomparecencia ante el conciliador interviniente, en el plazo de cinco días.

Anteriormente, la intimación administrativa era realizada por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, con una participación de la Dirección del SECLO, limitada a la aplicación de la multa y a la confección de la boleta de pago.

Esta modificación en el trámite administrativo, desaparecida la dualidad existente, redundará en beneficio del ciudadano, obteniendo una significativa economía procesal y una mayor eficacia en el cobro de las multas impuestas, reportándole al sistema, un instrumento que eventualmente, disminuirá la incomparecencia injustificada de las partes a las audiencias de conciliación laboral.

### **Estadísticas del sistema**

La Dirección del SECLO, asume el compromiso de realizar estadísticas mensuales que reflejen el funcionamiento del organismo. En ellas se habrá de condensar la cantidad de trámites iniciados, trámites finalizados, tipo de resolución dictada e ingreso por el cobro del arancel de ratificación de acuerdos espontáneos. Esta tarea permitirá controlar la evolución de las actividades realizadas en la Dirección del SECLO y las dotará de mayor transparencia.

## Destinatarios de nuestros servicios

- :: Trabajadores
- :: Empleadores
- :: Conciliadores laborales
- :: Letrados
- :: Organismos estatales

## III. DERECHOS Y OBLIGACIONES

### Derechos

- :: Derecho a una audiencia de conciliación laboral, cuando consideren que sus derechos fueron afectados, en el marco del servicio de reclamos.
- :: Derecho a presentar su acuerdo laboral, para que sea homologado, en el marco del servicio de acuerdos espontáneos.
- :: Derecho a obtener información clara y completa, sobre los servicios que presta la Dirección.
- :: Derecho a solicitar y obtener asesoramiento, sobre los servicios que presta la Dirección, en lo referido a documentación a ser presentada, plazos legales, aranceles, etcétera.
- :: Derecho a ser tratado, por las autoridades y el personal de la Dirección con cordialidad, respeto y a no ser discriminado.
- :: Derecho a recibir una constancia, cuando inicia su trámite.
- :: Derecho a conocer el estado de avance de su trámite, así como a poder identificar al personal que lo realiza.
- :: Derecho a la confidencialidad de su trámite, dentro de la normativa vigente.
- :: Derecho a presentar quejas o sugerencias, cuando lo considere pertinente.

### Obligaciones

- :: Obligación de presentar la información requerida, en forma completa, para que se le de inicio a su trámite.
- :: Obligación de pagar los aranceles y tasas que correspondan, en el caso del empleador.
- :: Obligación de cumplir con las prohibiciones de no fumar y del uso de teléfonos celulares, en las instalaciones de la Dirección.

## IV. INFORMACION Y COMUNICACION

En la Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria, nos comprometemos a respetar el derecho de todo ciudadano a acceder a la información sobre los servicios que prestamos, los requisitos que se deben cumplir para iniciar los trámites, los aranceles y tasas de los mismos y los lugares de atención al público.

Los ciudadanos pueden acceder a la mencionada información por distintas vías:

### Personalmente

En la mesa de informes de la Dirección del SECLLO, ubicada en Av. Callao 110, planta baja, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de lunes a viernes de 9.00 a 17.00.

### Telefónicamente

Comunicándose de lunes a viernes de 9.00 a 17.00, a los siguientes números, según cuál sea su duda:

Consultas en general: **4370-4270**  
Sector de atención al público: **4370-4275/4280**  
Asesoría técnico-legal: **4370-4289/4293**

Puede llamar también al teléfono gratuito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, **0-800-666-4100**, de lunes a viernes de 10.00 a 16.00 horas.

### Por internet

En el **sitio web** del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social: **www.trabajo.gov.ar** en la sección "Servicios", presionando el Link "Seclo". Por correo electrónico (e-mail) a la dirección: [consultas@trabajo.gov.ar](mailto:consultas@trabajo.gov.ar)

The screenshot shows the website interface for the Ministry of Labor, Employment and Social Security. The main navigation bar includes links for 'INFORMACION INSTITUCIONAL', 'PROGRAMAS DE EMPLEO Y CAPACITACION', 'LEGISLACION LABORAL', 'ASESORAMIENTO LABORAL', 'BUSQUEDA LABORAL', and 'CONCILIACION LABORAL'. The 'CONCILIACION LABORAL' section is highlighted with a callout box. The page content includes a search bar, a sidebar with various services, and a main area with news articles. One article is titled 'Los salarios subirán si hay consenso' and another is 'El Gobierno convocó al Consejo del Salario'. A callout box on the left highlights the 'SECLLO' logo and the text 'Conciliación laboral obligatoria'.

El **sitio web** permite conocer información general sobre los servicios de la Dirección del SECLLO, realizar consultas, conocer los requisitos para realizar los trámites y acceder a la descarga de los formularios para realizar los mismos.



**FORMULARIOS**

## Folletería y carteleras

En la mesa de informes, ubicada en la planta baja de la sede de la Dirección del SECLLO, se encontrarán folletos con información completa, clara y sencilla. En ellos se detallan los requisitos, aranceles y documentación necesaria para realizar los trámites y los horarios de atención al público. La información citada, se encontrará, también, en las carteleras ubicadas en la Dirección del SECLLO, de manera visible y de fácil acceso.

## Boletín SECLLO

Esta pauta se incorpora con la finalidad de mantener una comunicación regular y permanente con los conciliadores laborales. A través de este boletín, que resultará ser un informe de gestión, se difundirá mensualmente a toda la matrícula por medio del sistema informático de comunicación (Lotus Notes).

## V. MECANISMOS DE PARTICIPACION

En el marco de un estilo de conducción abierto, participativo y comprometido con la mejora continua, consideramos de fundamental importancia la opinión de los destinatarios de nuestros servicios. Por ello, estamos incorporando herramientas que nos permitan conocer las expectativas de la comunidad, con la finalidad de establecer las acciones que deberá cumplir la Dirección del SECLLO, para satisfacer las reales demandas de los destinatarios de nuestros servicios.

## Sistema de reclamos y sugerencias

Los ciudadanos pueden presentar sus reclamos y sugerencias a través de distintas vías, habilitadas por el organismo a tal efecto:

### **Personalmente**

Puede presentar su reclamo y/o sugerencia en la **Mesa de Informes de la Dirección del SECLO**, ubicada en su sede, en Avenida Callao 110, planta baja, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el horario de atención al público, de lunes a viernes de 9.00 a 17.00.

Para cumplir con esta tarea, el organismo cuenta con un formulario especial diseñado a tal efecto. Una vez entregado en la mesa de informes, este es sellado por el personal de atención al público y se entrega constancia de su presentación. Se ha dispuesto un buzón para que el ciudadano pueda depositar los formularios referidos.

### **Por Internet**

También puede enviar su reclamo y/o sugerencia utilizando el **sitio web** del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social – [www.trabajo.gov.ar](http://www.trabajo.gov.ar).

## **Encuestas de satisfacción**

La Dirección del SECLO prevé implementar de manera permanente la **Encuesta de Satisfacción**, con el fin de obtener información sobre la valoración que realizan los usuarios, sobre la Dirección, la atención en el punto de contacto (atención al público), la capacidad de respuesta y todo otro dato de interés para los destinatarios de nuestros servicios.

A través de este instrumento, se recabará información sustantiva para la detección de puntos fuertes y débiles en la prestación de los servicios, de acuerdo a la percepción de los mismos usuarios.

Los resultados se difundirán a través de:

:: La cartelera de la Dirección del SECLO.

:: Folletería entregada en la mesa de informes de la Dirección del SECLO.

## **VI. COMPROMISOS DE CALIDAD**

Nos comprometemos a optimizar nuestros servicios sobre la base de los siguientes factores de calidad:

**Cortesía y amabilidad:** la Dirección del SECLO asume el compromiso de garantizar el trato cordial y respetuoso de su personal hacia los ciudadanos, para lo cual el personal de atención al público ha sido específicamente capacitado.

**Capacidad de respuesta/ rapidez:** la Dirección del SECLO asume el compromiso de brindar sus servicios en los tiempos pactados en esta carta, procurando mejorarlos en forma continua.

**Confiabilidad:** la Dirección del SECLO se compromete a brindar los servicios prometidos correctamente, de forma adecuada y cuidadosa.

**Competencia:** el personal de la Dirección 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:** la Dirección del 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 la Dirección del SECLO, requieren requisitos fáciles de completar. Los horarios de atención, tanto para la presentación, como para la consecución de los mismos, se ajustan a las necesidades de los ciudadanos. La sede del organismo cuenta con equipamiento adecuado y una buena señalización. Sus instalaciones físicas se adecuan para facilitar su acceso y uso para discapacitados.

**Comunicación:** la Dirección del SECLO aspira a transmitir información en forma clara, sencilla y oportuna a los ciudadanos, así como a escuchar activamente lo que estos deseen transmitir.

**Imparcialidad:** la Dirección del SECLO se compromete a brindar sus servicios manteniendo una total independencia de interés.

**Confidencialidad:** la Dirección del SECLO se compromete a guardar estricta reserva de la información suministrada por los ciudadanos, dentro del marco de la normativa vigente.

## VII. ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El establecimiento y cumplimiento de los **estándares de calidad** en la prestación de los servicios, es la meta que la Dirección del SECLO se propone alcanzar en esta nueva Carta Compromiso. Para medir el grado de cumplimiento de los estándares establecidos, la Dirección del SECLO realizará un **seguimiento permanente de los indicadores** que se explicitan para cada estándar:

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 y sus acciones correctivas. Los trámites realizados en la Dirección del SECLO, deben cumplir con los plazos de entrega y con las normas de calidad determinadas.

Los plazos establecidos para la atención y resolución de los trámites se estipularon tomando en consideración condiciones de demanda normal de acuerdo a las proyecciones anuales realizadas por la Dirección del SECLO.

### A | Servicios esenciales

#### CONCILIACION LABORAL OBLIGATORIA (reclamos ante conciliadores)

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Estándares</b> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> El proceso de conciliación, que incluye la cantidad de audiencias que sean necesarias, prevé un plazo legal de <b>20 días hábiles</b>, con una única posibilidad a pedido de parte- de prorrogarlo por <b>15 días más</b>.</li><li><input type="checkbox"/> Se fija la primer audiencia de conciliación a los <b>10 días</b> de iniciado el trámite.</li><li><input type="checkbox"/> Se resolverán los trámites, de acuerdo al imperativo legal, que indica un plazo de <b>3 días hábiles</b> para el pronunciamiento.</li><li><input type="checkbox"/> Se entregará en forma inmediata la constancia de inicio del trámite, en donde el presentante se notificará de la primera audiencia y del conciliador designado.</li><li><input type="checkbox"/> Se garantiza la transparencia y seguridad en el sorteo.</li></ul> <p><b>Nota:</b> los trabajadores extranjeros, sin la documentación correcta, obtendrán fijación de la primer audiencia, luego del trámite especial correspondiente.</p> |
|-------------------|--|

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Cómo medimos</b> | <p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Porcentaje de reclamos resueltos dentro de los 20 días hábiles o de los 35 días hábiles, si se ejerciera la prórroga. (<b>N° de reclamos (conciliaciones) resueltas en plazo / N° de trámites ingresados x 100</b>).</li> <li><input type="checkbox"/> Porcentaje de primeras audiencias fijadas dentro de los 10 días de tomado el reclamo (<b>N° de reclamos con audiencias fijadas dentro de los 10 días / N° total de reclamos ingresados x 100</b>).</li> <li><input type="checkbox"/> Porcentaje de reclamos resueltos dentro de los 3 días hábiles (<b>N° de reclamos resueltas en plazo / N° de trámites ingresados x 100</b>).</li> <li><input type="checkbox"/> Porcentaje de quejas recibidas por la no entrega de constancia del trámite. (<b>N° de quejas por no entrega de constancias del trámite / N° total de quejas recibidas x 100</b>).</li> <li><input type="checkbox"/> Porcentaje de quejas recibidas por falta de transparencia del sorteo. (<b>N° de quejas recibidas por falta de transparencia / N° total de quejas recibidas x 100</b>).</li> </ul> |
|                     | <p><b>Atributos de calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Capacidad de respuesta</li> <li><input type="checkbox"/> Rapidez</li> <li><input type="checkbox"/> Transparencia</li> </ul>  |
|                     | <p><b>Frecuencia / Fuente</b></p> <p>Mensual / Carga informática de ingreso y egreso de trámites.</p>   |

#### ACUERDOS ESPONTANEOS (ratificación del acuerdo y dictado de resolución fundada)

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Estándares</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se dictaminará sobre los trámites de acuerdos espontáneos, presentados correctamente, en un plazo no superior a los <b>10 días hábiles</b>.</li> <li><input type="checkbox"/> Se garantiza la confidencialidad de nuestras actividades de análisis y evaluación de acuerdos espontáneos, en los trámites presentados.</li> </ul>   |
| <b>Cómo medimos</b> | <p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Porcentaje de acuerdos espontáneos que son dictaminados en un plazo no mayor a los 10 días hábiles posteriores a la presentación del trámite. (<b>N° de AE. resueltos en plazo / N° total de trámite de AE ingresados x 100</b>).</li> <li><input type="checkbox"/> Porcentaje de quejas recibidas por falta de confidencialidad en las actuaciones (<b>N° de quejas por falta de confidencialidad / N° total de quejas recibidas x 100</b>).</li> </ul> |
|                     | <p><b>Atributos de Calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Capacidad de respuesta</li> <li><input type="checkbox"/> Transparencia</li> </ul>   |
|                     | <p><b>Frecuencia / Fuente</b></p> <p>Mensual / Carga informática de ingreso y egreso de trámites.</p>  |

**SUPERVISION DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACION (audiencias fijadas ante los conciliadores laborales)**

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Estándares</b>   | <input type="checkbox"/> Se supervisará, al menos una vez al año, al conjunto de conciliadores laborales habilitados - a razón de cuatro (4) visitas semanales – promedio.<br><input type="checkbox"/> Se supervisarán, a pedido de parte interesada, las audiencias programadas.<br><b>Nota:</b> las supervisiones se determinarán a) por sorteo de la lista general de conciliadores laborales activos, b) por pedido de parte, y/o c) por pedido del conciliador laboral..  |
| <b>Cómo medimos</b> | <b>Indicadores</b><br><input type="checkbox"/> Porcentaje de conciliadores laborales activos supervisados una vez al año. ( <b>N° de conciliadores supervisados al año / N° total conciliadores activos x 100</b> )<br><input type="checkbox"/> Porcentaje de supervisiones a pedido realizadas ( <b>N° de supervisiones realizadas / N° total de supervisiones solicitadas x 100</b> )<br><br><b>Atributos de calidad</b><br><input type="checkbox"/> Capacidad y cobertura del control<br><br><b>Frecuencia / Fuente</b><br>Mensual / Registro informático de las supervisiones realizadas / Archivo de informes realizados por los asesores técnicos legales de las visitas efectuadas. |

**OFICIOS, CEDULAS Y NOTIFICACIONES JUDICIALES (recibidos directamente en la Dirección del SECLLO)**

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Estándares</b>   | <input type="checkbox"/> Los oficios, cédulas y notificaciones judiciales, presentados directamente ante la Dirección del SECLLO, se responderán en el plazo legal previsto.  |
| <b>Cómo medimos</b> | <b>Indicadores</b><br><input type="checkbox"/> Porcentaje de oficios, cédulas y notificaciones judiciales que son contestados dentro del plazo legal establecido, posteriores a su presentación directa ante la Dirección del SECLLO ( <b>N° de oficios, cédulas y notificaciones judiciales contestados en plazo / N° total de oficios, cédulas y notificaciones judiciales recibidos directamente por la Dirección del SECLLO x 100</b> ).<br><input type="checkbox"/> Porcentaje de oficios reiteratorios recibidos ( <b>N° de oficios reiteratorios / N° total de oficios recibidos directamente por la Dirección del SECLLO x 100</b> ).<br><br><b>Atributos de calidad</b><br><input type="checkbox"/> Capacidad de respuesta<br><br><b>Frecuencia / Fuente</b><br>Mensual / Carga informática de ingreso y egreso de oficios, cédulas y notificaciones judiciales presentadas directamente ante la Dirección del SECLLO. |

## B | Atención al público

La sede de la Dirección del SECLO se encuentra ubicada en la Avenida Callao 110, planta baja, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El horario de atención es de lunes a viernes de 9.00 a 17.00.

:: Para los trámites de acuerdos espontáneos, se ha habilitado una vía rápida, mediante la cual: se ingresan directamente los trámites hasta diez (10) trabajadores. En el caso de exceder ese número de trabajadores, se otorgan turnos. Los mismos, deberán ser solicitados por escrito, ante la Dirección SECLO.

:: Para la presentación de la solicitud de sorteo de un conciliador laboral (reclamo), se entregará número de atención. Este número habilita la presentación de hasta cinco (5) solicitudes. Cuando el presentante tenga que ingresar más de cinco (5) trámites, deberá solicitar un nuevo número.

La Dirección del SECLO se compromete a cumplir adecuadamente con los estándares que señalamos a continuación<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> El cumplimiento de los estándares de calidad son medidos a través del sistema de reclamos y sugerencias, la información recabada por las encuestas de satisfacción y la verificación a través de muestreos periódicos.

:: En el sector de atención al público, la tarea es realizada cumpliendo las normas de cordialidad, respeto e imparcialidad, comprometidas.

:: En todos los casos se instrumentará el inicio de los distintos trámites mediante formularios claros y sencillos.

:: En todos los casos se brindará el asesoramiento requerido, dentro de los marcos legales.

:: En todos los casos se informará sobre el estado del trámite, cuando el ciudadano así lo requiera.

:: En todos los casos se respetará el horario y lugar de atención. En el caso de los reclamos, se respetará el número de atención y en los casos de acuerdos espontáneos, los turnos otorgados.

:: Se mantendrán las instalaciones adecuadamente señalizadas.

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Estándares</b>   | <input type="checkbox"/> El tiempo promedio de <b>espera en sala</b> para la carga de datos es de <b>60 minutos</b> .<br><input type="checkbox"/> El tiempo de espera para el <b>ingreso de datos</b> sobre trámites de <b>reclamos</b> individuales es de <b>10 minutos</b> .<br><input type="checkbox"/> El tiempo de espera para la <b>ratificación ante funcionario</b> de acuerdo espontáneos es de <b>30 minutos</b> . |
| <b>Cómo medimos</b> | <p><b>Indicadores</b></p> <input type="checkbox"/> Nivel de cumplimiento del tiempo establecido para la espera en sala.<br><input type="checkbox"/> Nivel de cumplimiento del tiempo de espera para el ingreso de datos.<br><input type="checkbox"/> Nivel de cumplimiento del tiempo de espera para la ratificación de acuerdos espontáneos ante funcionario.   |
|                     | <p><b>Atributos de calidad</b></p> <input type="checkbox"/> Capacidad de respuesta   |
|                     | <p><b>Frecuencia / fuente</b><br/>           Mensual / Encuestas de satisfacción / Reclamos y sugerencias.</p>   |

## C | Sistemas de información al ciudadano

### INFORMACION Y ASESORAMIENTO

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Estándares</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se brinda información sobre aranceles y requisitos para la realización de los trámites, a través de carteleras dispuestas en el área de atención al público.</li> <li><input type="checkbox"/> Se brinda información y asesoramiento sobre los trámites en la sede de la dirección, de lunes a viernes, de 9.00 a 17.00; y telefónicamente a los números: 4370-4270 y/o 0-800-666-4100.</li> <li><input type="checkbox"/> Se garantiza la obtención gratuita de formularios en la mesa de informes para el inicio de los trámites.</li> </ul>  |
| <b>Cómo medimos</b> | <p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Disponibilidad de la información prevista en carteleras.</li> <li><input type="checkbox"/> Disponibilidad permanente de información y asesoramiento en la sede del SECLO.</li> <li><input type="checkbox"/> Disponibilidad y gratuidad de los formularios para el inicio de los trámites.</li> </ul> <hr/> <p><b>Atributos de calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Accesibilidad</li> <li><input type="checkbox"/> Comunicación</li> <li><input type="checkbox"/> Capacidad de respuesta</li> </ul> <hr/> <p><b>Frecuencia / Fuente</b></p> <p>Verificación periódica / Encuestas de satisfacción</p> |

### BOLETIN SECLO (comunicación con los conciliadores laborales)

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Estándares</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mensualmente se confeccionará un boletín, en donde se publicará el <b>informe de gestión</b> de la Dirección del SECLO.</li> <li><input type="checkbox"/> El boletín se distribuirá a todos los conciliadores laborales, mediante el sistema de comunicación informática (Lotus Notes).</li> </ul>  |
| <b>Cómo medimos</b> | <p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Disponibilidad permanente del boletín SECLO.</li> <li><input type="checkbox"/> Verificación de su confección y distribución.</li> </ul> <hr/> <p><b>Atributos de calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Comunicación</li> </ul> <hr/> <p><b>Frecuencia / Fuente</b></p> <p>Verificación mensual / Boletín mensual.</p> |

## D | Mecanismos de participación ciudadana

### SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Estándares</b>   | <input type="checkbox"/> Se dispone de un buzón y de formularios de reclamos y sugerencias en la mesa de informes de la sede de la Dirección del SECCLO.<br><input type="checkbox"/> Dirigiéndose a link consultas del SECCLO del <b>sitio web</b> del MTEySS, las respuestas se realizarán por la misma vía en un plazo de 10 días hábiles.                                |
| <b>Cómo medimos</b> | <p><b>Indicadores</b></p> <input type="checkbox"/> Disponibilidad del buzón y de formularios para la presentación de reclamos y sugerencias en la mesa de informes.<br><input type="checkbox"/> Porcentaje de consultas contestadas dentro de los 10 días corridos. <b>(Nº de quejas contestadas en plazo / Nº total de consultas recibidas a través de la página Web).</b> |
|                     | <p><b>Atributos de calidad</b></p> <input type="checkbox"/> Accesibilidad y capacidad de respuesta  |
|                     | <p><b>Frecuencia / Fuente</b></p> Verificación mensual / Formularios de quejas, Sitio WEB.  |

### ENCUESTA DE SATISFACCION

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Estándares</b>   | <input type="checkbox"/> Se encuentran a disposición de los ciudadanos, en la mesa de informes de la Dirección del SECCLO, formularios de la encuesta permanente referida.<br><input type="checkbox"/> Se realizará semestralmente una encuesta de satisfacción de los ciudadanos que concurren a la Sede Central de la Dirección del SECCLO. |
| <b>Cómo medimos</b> | <p><b>Indicadores</b></p> <input type="checkbox"/> Disponibilidad de los formularios en las mesas de informes de la Dirección del SECCLO.<br><input type="checkbox"/> Verificación de la realización y procesamiento de la encuesta de satisfacción.  |
|                     | <p><b>Atributos de Calidad</b></p> <input type="checkbox"/> Accesibilidad   |
|                     | <p><b>Frecuencia / Fuente</b></p> Permanente semestral / Encuesta de satisfacción.  |

## VIII. COMPROMISOS DE MEJORAS

En el marco de la estrategia de mejora integral de la Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria, se han asumido una serie de nuevos compromisos, con respecto a la primer carta suscripta en septiembre de 2001.

### :: **Mejoras en los servicios esenciales**

Se incorporan dos nuevos servicios estandarizados:

**Supervisión de las audiencias de conciliación:** la finalidad es agregar un sistema, a través del cual, la Dirección del SECLLO pueda controlar el cabal cumplimiento de las pautas que hacen a la esencia de la conciliación como medio alternativo para solucionar los conflictos laborales. Que el conciliador laboral se desempeña con la debida corrección y que los ciudadanos perciban que, a pesar de que el desarrollo de las audiencias tiene lugar en un ámbito diferente al de la sede "oficial" del Ministerio, este articula un mecanismo de presencia y control. Tal es el objetivo fundamental de este compromiso.

Contestación de **oficios, cédulas y notificaciones judiciales:** este compromiso se asume sobre los requerimientos recepcionados directamente por la Dirección del SECLLO. Es importante que los ciudadanos que se encuentren dirimiendo sus conflictos en la instancia judicial, tengan la colaboración de la Dirección del SECLLO dentro del plazo legal establecido. De esta forma, la causa judicial no resultaría demorada por el eventual incumplimiento del organismo.

### :: **Mejoras en la atención al público**

Se asume el compromiso de implementar un **sistema organizado y operativo en la atención del ingreso de reclamos y acuerdos espontáneos:** a través del **número de atención** y de los **turnos** de ratificación, sumado a los llamadores electrónicos, posibilitaría una atención ordenada y efectiva.

**Mejorar la comodidad de las instalaciones:** se trabajará sobre una mejor disposición de los diferentes puestos de inicio de los trámites y/o ingreso de documentación, como así también en la renovación del amoblamiento (asientos) para la espera en la atención.

**Nivel, calidad del asesoramiento e información brindada:** se trabajará sobre el diseño de nuevos formularios de inicio de los distintos trámites para que resulten más claros y completos, como así también, en la implementación de cursos de capacitación del personal, para que estén en mejores condiciones de informar al ciudadano.

### :: **Sistemas de información al ciudadano**

Se sistematizan los parámetros de compromisos asumidos en la primer carta.

**Carteleras:** se trabajará en la renovación periódica de la información que se incorporará.

**Por Internet:** se trabajará sobre la actualización de la información dispuesta en el **sitio web** del MTEySS.

**Folletería:** se trabajará sobre la difusión de información mediante una folletería actualizada y de disposición permanente en la mesa de informes de la Dirección del SECLO.

**Boletín SECLO:** este servicio se incorpora con la finalidad de mantener un contacto y actualización regular con los conciliadores laborales. Los conciliadores cumplen sus funciones en un ámbito diferente a la sede de la Dirección del SECLO, por lo que resulta necesario que los mismos, se mantengan actualizados sobre las actividades de gestión que realiza la Dirección.

#### **:: Mecanismos de participación ciudadana**

**Reclamos y sugerencias:** se ratifica el compromiso asumido en la primer carta con respecto a la implementación de este sistema. Por tratarse de una asignatura pendiente, se instrumentará de acuerdo a los parámetros establecidos en el ítem respectivo. Se trabajará con la consigna que la participación del ciudadano a través de este mecanismo, permita que la Dirección tenga un indicativo permanente de las preocupaciones y sugerencias que se realicen sobre un mejor funcionamiento.

**Encuesta de satisfacción:** se trabajará en la implementación de una encuesta, en forma permanente, para ir evaluando la percepción que el ciudadano tiene del servicio brindado.

#### **:: Tareas de optimización del sistema de conciliación laboral**

Estos compromisos se asumen con la finalidad de dotar al sistema de conciliación de una acción y control, para optimizar su funcionamiento.

**Cobro administrativo de las multas por incomparecencia:** se trabajará sobre la intimación y cobro de las multas por incomparecencia a las audiencias de conciliación. Este compromiso permite desalentar la inasistencia injustificada de las partes a las audiencias respectivas e implementar un sistema administrativo más operativo y organizado de pago para los ciudadanos que hayan sido debidamente multados.

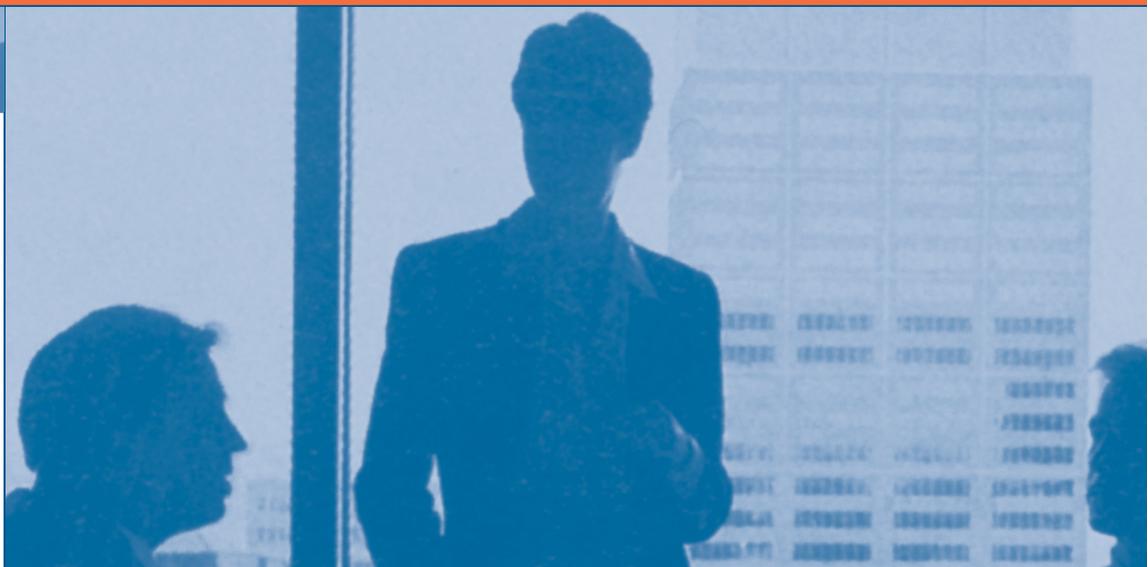
**Estadísticas:** se trabajará en la confección mensual de una estadística sobre la efectividad de los diferentes servicios brindados por la Dirección del SECLO. Esto permitirá tener los índices respectivos del funcionamiento del sistema, como así también realizar las proyecciones que correspondan, sobre la evolución de la conflictividad laboral.

## **CONCLUSION**

Conscientes que los compromisos asumidos importan un desafío como organismo estatal, la Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria, entiende que constituyen pautas necesarias, para ir consolidando un servicio de calidad en su prestación y de transparencia en su gestión.



# Carta Compromiso con el Ciudadano



MINISTERIO *de*  
**TRABAJO**  
EMPLEO y SEGURIDAD SOCIAL

**Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria**

Av. Callao 110, planta baja (C1022AAO) Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires. República Argentina

Tel: (011) 4370-4270

Internet: [www.trabajo.gov.ar](http://www.trabajo.gov.ar)