



DICIEMBRE 2006

# Carta Compromiso con el Ciudadano

Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria



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





# CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

## SERVICIO DE CONCILIACION LABORAL OBLIGATORIA

DICIEMBRE 2006



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

**Secretaría de Trabajo**  
**Subsecretaría de Relaciones Laborales**  
**Dirección Nacional de Relaciones del Trabajo**  
**Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria**



## Autoridades

**MINISTRO DE TRABAJO,  
EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**

Dr. Carlos A. Tomada

**Secretaria de Trabajo**

Dra. Noemí Rial

**Subsecretario de Relaciones Laborales**

Dr. Guillermo Alonso Navone

**Director Nacional de Relaciones del Trabajo**

Dr. Jorge Schuster

**Directora del Servicio de Conciliación**

**Laboral Obligatoria**

Dra. Esther Rubinstein de Arbiser

## Staff

**Edita**

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

**Publica**

SECCLO

**Estilo editorial**

Area de Estilo Editorial

Dirección de Prensa y Comunicaciones

**Producción gráfica**

Area de Diseño Gráfico

Dirección de Prensa y Comunicaciones

## Informes

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

**Tel:** (011) 4370-4270

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

Prohibida su reproducción total o parcial sin citar la fuente.



Prólogo.....	5
I. Presentación.....	7
II. Principales servicios y destinatarios.....	10
III. Derechos y obligaciones.....	12
IV. Información y comunicación.....	11
V. Mecanismos de participación.....	15
VI. Compromisos de calidad.....	16
VII. Estándares de calidad de los servicios.....	17
VIII. Compromisos de mejoras.....	25
IX. Anexo: "Carta Compromiso Electrónica".....	27



## PROLOGO

Al asumir el desafío de suscribir la Segunda Carta Compromiso con el Ciudadano – Año 2004, sostuvimos que lo hacíamos en la inteligencia de que estábamos en condiciones de brindar un servicio mejor. Sabíamos que ello implicaba realizar un trabajo prolijo de organización interna, el cual, ineludiblemente, iba a reflejarse en una mejor acción externa con un principal beneficiado: el ciudadano.

Han transcurrido dos años de aquellos compromisos asumidos y sentimos la satisfacción de habernos encaminado correctamente.

Asociar el funcionamiento de un organismo estatal con el término satisfacción, fue un objetivo trazado y trabajosamente logrado.

Este período se caracterizó por avances y dificultades, pero con saldo altamente positivo.

En la evaluación de la labor desarrollada durante el año 2005, la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros ha calificado al SECLO con 7,2 puntos y mención de "Muy Bueno" en el nivel de desempeño. Asimismo, hemos sido distinguidos por la "Optimización del sistema de multas por incomparecencia a las audiencias de conciliación", como mejor práctica y por la "Supervisión de audiencias de conciliación laboral", como desempeño destacado.

Hemos demostrado que cuando desde el Estado se trabaja con capacidad y eficiencia, se pueden vencer los obstáculos, obtener los resultados previstos y consolidar una gestión ejemplificadora.

Estos avances logrados nos animan a renovar el desafío y suscribir la Tercera Carta Compromiso con el Ciudadano – Año 2006, con el mismo sentido de responsabilidad superadora.

Estamos convencidos de poder cumplir y seguir creciendo en la transparencia de nuestro servicio.

Seguiremos procurando que el SECLO refleje 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 Obligatorio (SECCLO), 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.

En este organismo se presentan todos los reclamos individuales y pluriindividuales que refieran sobre conflictos legales de cuestiones laborales. Es un servicio como instancia previa y obligatoria para quienes deseen iniciar demandas judiciales ante la Justicia Nacional del Trabajo.

En la Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECCLO) 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. El SECCLO, 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 al SECCLO en todos aquellos reclamos laborales en los que el contrato de trabajo se hubiera celebrado o se hubiera 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 SECCLO 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

1. Dirimir los conflictos individuales o pluriindividuales de derecho que correspondan a la competencia de la Justicia Nacional del Trabajo.
2. Dictaminar sobre la procedencia de la homologación o el rechazo de los acuerdos conciliatorios mediante resoluciones fundadas. Formular observaciones, de resultar necesario, con el fin de que se intente lograr un nuevo acuerdo que subsane las deficiencias advertidas en el primero.
3. Homologar los acuerdos conciliatorios arribados por las partes cuando impliquen una justa composición de sus derechos e intereses, de 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 / Productos
Dirimir los reclamos individuales y pluriindividuales sobre conflictos de derecho que correspondan a la competencia de la Justicia Nacional del Trabajo.	Servicio de Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral.	<b>Conciliación laboral obligatoria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Fijación de una audiencia de conciliación.</li> <li><input type="checkbox"/> Emisión de cédulas de notificación de multas por incomparecencia injustificada.</li> <li><input type="checkbox"/> Formalización del acta de culminación del proceso, con acuerdo conciliatorio o sin él.</li> <li><input type="checkbox"/> Habilitación de una instancia de arbitraje, a voluntad de las partes, si fracasa la instancia conciliatoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Resolución de Reclamos sobre asuntos laborales. (audiencias de Conciliación Laboral Obligatoria)</li> <li>■ Notificación de multas por incomparecencia injustificada.</li> <li>■ Notificación de dictámenes sobre recursos presentados.</li> <li>■ Homologación / no homologación de acuerdos.</li> <li>■ Habilitación de instancias judiciales.</li> </ul>
		<b>Planificación y ejecución de supervisiones por sorteo y/o a pedido de partes.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Control de las pautas de conciliación según protocolo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Supervisión de las audiencias de conciliación.</li> <li>■ Informes de supervisión de conciliadores.</li> </ul>
Dictaminar mediante resoluciones fundadas la homologación o el rechazo de los acuerdos conciliatorios o formular observaciones a los mismos, devolviéndolos para que se intente lograr nuevos acuerdos que subsanen las observaciones señaladas.	Servicio de Revisión y Homologación de Acuerdos Espontáneos entre Partes.	<b>Revisión y ratificación de acuerdos entre partes: 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"/> Observación de los acuerdos para que sean subsanados por las partes.</li> <li><input type="checkbox"/> Ratificación de los acuerdos espontáneos ante un funcionario habilitado.</li> <li><input type="checkbox"/> Registro de los acuerdos que reúnen los requisitos para ser homologados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Homologación, no homologación o registro de los acuerdos espontáneos.</li> </ul>
Homologar los acuerdos cuando impliquen una justa composición del derecho y de los intentos de las partes, conforme a lo previsto en el artículo 15 de la Ley de Contrato de Trabajo.	Servicio de Revisión de Trámites y Homologación de Acuerdos pactados en audiencias de Servicios de Conciliación Laboral Optativa.	<b>Revisión de acuerdos entre trabajadores y empleadores surgidos de audiencias de conciliación Optativa para su homologación.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Observación de los acuerdos para que sean subsanados ante el conciliador interviniente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Homologación, no homologación o registro de acuerdos alcanzados en los servicios de conciliación laboral optativos.</li> </ul>
Evacuar las consultas efectuadas por el Poder Judicial y otros organismos estatales, sobre temas de competencia del SECCLO.	Servicio de consultas y/o información sobre trámites del SECCLO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recepción y análisis de consultas y pedidos de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Respuesta a las consultas.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recepción y análisis de oficios, cédulas y notificaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Respuesta a los oficios, cédulas y notificaciones.</li> </ul>

## 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, de la Ley N° 25.561.
- Decreto N° 369/04 – Prórroga la suspensión de los despidos sin causa justificada, y demás disposiciones del art. 16 de la Ley N° 25.561.
- Decreto N° 628/05 – Nueva estructura del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- 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 SECLO 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.
- Resolución MTEySS N° 11/06 – Organización interna estructural del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Resolución Conjunta MTEySS N° 898 y MJyDH N° 1.390/06 – Nuevos importes de honorarios y aranceles.

## II. PRINCIPALES SERVICIOS Y SUS DESTINATARIOS

**Servicio de Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral (IOCL):** consiste en 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 la evaluación de los acuerdos conciliatorios alcanzados, a fin de determinar la procedencia o no de su homologación. En este último caso, queda habilitada la instancia judicial para el supuesto de no arribarse a un acuerdo conciliatorio.

**Servicio de Revisión y Homologación de Acuerdos Espontáneos entre Partes:** revisa y homologa, es decir, da validez legal en los casos que corresponda, a los acuerdos vinculados a relaciones del trabajo que son pactados directamente y en forma espontánea entre las partes (trabajadores y empleadores).

**Servicio de Revisión de Trámites y Homologación de Acuerdos pactados en audiencias de Servicios de Conciliación Laboral Optativa:** las partes que voluntariamente concurran a los servicios de conciliación laboral habilitados por un convenio colectivo de trabajo, pueden dirimir allí su conflicto. Para que el eventual acuerdo alcanzado en esa instancia tenga validez legal debe ser elevado al SECLO, quien evalúa la procedencia o no de su homologación.

**Servicio de consulta y/o información sobre los trámites:** el SECLO brinda respuesta a las diferentes consultas y/o pedidos de información que puedan requerir al organismo las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas. Este servicio incluye la resolución de los oficios judiciales o administrativos que se presenten al SECLO.

**Oficios, cédulas y notificaciones judiciales:** los oficios, cédulas y notificaciones judiciales que son diligenciados en el SECLO, se refieren a pedidos de información que presentan las personas interesadas. (ej.: Poder Judicial, organismos públicos o Colegio Público de Abogados, entre otros)

La contestación en tiempo y forma de estos pedidos de información es vital para los ciudadanos que se encuentran dirimiendo sus conflictos en la instancia judicial: a través del cumplimiento eficaz de este servicio, el SECLO colabora para que las causas judiciales en proceso no incurran en demoras innecesarias.

### Otros servicios de optimización del Sistema de Conciliación Laboral

#### 1. Cobro administrativo de multas por incomparecencia. (artículo 15, Decreto N° 1.169/96)

La multa 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.

La Dirección del SECLO realiza actualmente un seguimiento completo de estos casos para una eficaz intimación al pago de las multas impuestas por incomparecencia de parte a las audiencias de conciliación fijadas. Para ello, cuenta con el personal y los registros necesarios a fin de que este trámite administrativo se realice con una significativa economía procesal y una mayor eficacia en el cobro de las multas impuestas.

De esta manera, la sanción redonda en beneficio de la ciudadanía al dotar al Sistema de Conciliación Laboral de un instrumento efectivo que apunta a la gradual disminución de la incomparecencia injustificada de las partes a las audiencias<sup>1</sup>.

## **2. Supervisión de las audiencias de conciliación:**

Como parte del Sistema de Conciliación Laboral, el propósito de este servicio de la Dirección del SECLO es velar por el cabal cumplimiento de las pautas que hacen a la esencia de la conciliación como medio alternativo para solucionar los conflictos laborales.

La supervisión de las audiencias de conciliación, en ese sentido, apunta a que el conciliador laboral se desempeñe con la debida corrección y que los ciudadanos perciban que, aún si el desarrollo de las audiencias tiene lugar en un ámbito diferente al de la sede oficial del Ministerio, éste último está presente a través de la articulación de un mecanismo de control. Tal es el objetivo fundamental de este servicio.

## **Destinatarios de nuestros servicios**

**Trabajadores:** son una de las partes integrantes de la relación laboral, determinante de las relaciones individuales y/o pluriindividuales del trabajo. Están obligados a acudir al servicio de conciliación laboral aquellos trabajadores que revistan en relación de dependencia y cuyos conflictos sean competencia de la Justicia Nacional del Trabajo.

**Empleadores:** son la otra parte de la relación laboral y dirime sus conflictos ante el SECLO en todas aquellas situaciones que sean competencia de la Justicia Nacional del Trabajo.

**Conciliadores laborales:** son los responsables de llevar adelante las audiencias de conciliación e intentar que las partes en conflicto logren dirimir sus diferendos ante él. Para su actuación deben estar autorizados y registrados debidamente ante el RENACLO (Registro Nacional de Conciliadores Laborales) dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**Letrados:** la Ley N° 24635 establece con carácter obligatorio la intervención de abogados en el proceso de conciliación laboral, a fin de cumplir su tarea de asesoramiento de las partes. Esta tarea de asesoramiento también puede ser desempeñada por los representantes de las asociaciones

---

1. Se puede apreciar que hubo una disminución significativa de la incomparecencia injustificada a las audiencias entre los años 2004 y 2005, a pesar de haberse registrado un aumento de alrededor del 20% en el volumen de trámites relacionados con las audiencias de conciliación obligatoria. Esto constituye un indicador altamente auspicioso y positivo con relación al servicio.

profesionales tanto de los trabajadores como de los empleadores. Los abogados que actúen deberán estar obligatoriamente matriculados en el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal.

**Organismos estatales:** son aquellos que requieren la intervención y/o información del SE-CLO. Los tribunales nacionales del Trabajo son los principales destinatarios, toda vez que se ven beneficiados por la tarea previa que se realiza en la conciliación laboral.

### 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 no 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 del SECLO, 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:

#### Unidad de Atención Telefónica:

4370-4275 4370-4281

4370-4280 4370-4285

Llamando 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.

### Por Internet

En la página web Institucional 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**

The image shows a screenshot of the website [www.trabajo.gov.ar](http://www.trabajo.gov.ar). The main navigation bar includes links for 'INFORMACION INSTITUCIONAL', 'PROGRAMAS DE EMPLEO Y CAPACITACION', 'LEGISLACION LABORAL', 'ASESORAMIENTO LABORAL', 'BUSQUEDA LABORAL', and 'CONCILIACION LABORAL'. A search bar is located at the top left. The main content area features a news article titled '"Los salarios subirán si hay consenso"' dated 23/08/04, and another article titled 'El Gobierno convocó al Consejo del Salario' dated 18/08/04. A sidebar on the right contains sections for 'REGISTRO DE AUDIENCIAS' and 'AUDITORIA'. At the bottom, there is a 'NOVEDADES' section with four items: 'Crecimiento, Estructura Productiva y Políticas de Empleo y Seguridad Social', 'Empleo, desempleo y políticas de empleo en el MERCOSUR y en la Unión Europea', 'Primer Seminario Nacional de Comisiones Representativas para la', and 'Participación de la Mujer en las Estructuras del Mundo del Trabajo'. A box labeled 'CONCILIACION LABORAL' is positioned above the website screenshot. A separate box on the left contains the 'SECLO' logo and the text 'Conciliación laboral obligatoria'.

La página web permite conocer información general sobre los servicios del SECCLO, realizar consultas, conocer los requisitos para realizar los trámites y acceder a la descarga de los formularios para realizarlos.



**FORMULARIOS**

## Folletería

En la Mesa de Informes, ubicada en la planta baja de la sede del SECCLO, se encuentran a disposición 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.

## Carteleras

La información general sobre el organismo, sus servicios, aranceles y horarios de atención se encuentra en las carteleras ubicadas en el SECCLO, de manera visible y de fácil acceso. Asimismo, se encuentran modelos de los formularios de quejas y sugerencias a disposición del público usuario en la Mesa de Informes.

## "Conciliando" boletín del SECCLO

Esta herramienta persigue la finalidad de mantener una comunicación regular y permanente con los conciliadores laborales. A través de este boletín se difunde un informe de gestión mensualmente por medio del sistema informático de comunicación (Lotus Notes).

Los contenidos de este boletín refieren a:

- información actualizada sobre aranceles y honorarios;
- últimas novedades con relación a los servicios que brinda el organismo;
- datos estadísticos sobre las audiencias realizadas;
- pronunciamientos judiciales;
- visitas de personalidades destacadas y funcionarios al SECCLO.



## **Estadísticas sobre el sistema**

La Dirección del SECLO asume el compromiso de difundir las estadísticas mensuales que realiza de modo de reflejar 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 a los ciudadanos controlar la evolución de las actividades realizadas en el SECLO y su comunicación a través de distintos canales las dotará de mayor transparencia.

## **V. MECANISMOS DE PARTICIPACION**

En el marco de un estilo de conducción abierto, participativo y comprometido con la mejora continua, el SECLO considera de fundamental importancia la opinión de los destinatarios de sus servicios. Por ello, ha incorporado herramientas que permiten conocer las expectativas de la comunidad, con la finalidad de realizar las acciones necesarias para satisfacer las concretas demandas de los usuarios del Sistema.

### **a) Sistema de reclamos y sugerencias**

Los ciudadanos pueden presentar sus reclamos y sugerencias personalmente:

En la Mesa de Informes del SECLO, ubicada en su sede, 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 garantizar este derecho el organismo cuenta con un formulario especial diseñado a tal efecto. Una vez entregado en la Mesa de Informes es sellado por el personal de atención al público y se extiende una constancia de su presentación. Se ha dispuesto un buzón para el depósito de los formularios referidos.

### **b) Encuestas de satisfacción**

El SECLO implementa de manera permanente la encuesta de satisfacción con el fin de conocer la valoración que realizan los usuarios sobre la Dirección, la atención en el punto de contacto (atención al público) y la calidad de los servicios recibidos.

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

#### **Los resultados se difundirán a través de:**

- La cartelera de la Dirección del SECLO.
- La página web del organismo.

## VI. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

**Cortesía y amabilidad:** el 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:** 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 de manera precisa, segura y responsable, tanto en las actuaciones como en el trato personal a los ciudadanos.

**Competencia:** el personal del SECLO posee los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para desarrollar eficazmente sus tareas.

**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 física:** la sede del organismo cuenta con equipamiento adecuado y una buena señalización. Sus instalaciones físicas se adecuan para facilitar su acceso y uso.

**Accesibilidad temporal:** los horarios de atención, tanto para el inicio de los trámites como para la consecución de los servicios, se ajustan a las necesidades de los ciudadanos.

**Comunicación:** los servicios que brinda el SECLO cuentan con requisitos simples y formularios fáciles de completar. Asimismo, el organismo aspira a transmitir información en forma clara, sencilla y oportuna a los ciudadanos, así como a escuchar activamente lo que éstos deseen transmitir.

**Imparcialidad:** el SECLO se compromete a brindar sus servicios manteniendo una total independencia de intereses.

**Confidencialidad:** el 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 el SECLLO se propone alcanzar en su Tercer Carta Compromiso. Para medir el grado de cumplimiento de los estándares establecidos, el SECLLO 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 el SECLLO 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 el SECLLO.

### A. Servicios Esenciales

**INSTANCIA OBLIGATORIA DE CONCILIACION LABORAL** (Reclamos ante los conciliadores)

<b>Estándares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.El proceso de conciliación (Reclamos), que incluye la cantidad de audiencias que sean necesarias, se resuelve dentro de los 20 días hábiles, con una única posibilidad –a pedido de parte- de prorrogarlo por 15 días más.</li> <li>2.La fecha de la primer audiencia de conciliación se fija dentro de los 10 días hábiles de iniciado el Reclamo.</li> <li>3. Se garantiza la transparencia y seguridad en el sorteo del conciliador habilitado.</li> <li>4.En todos los casos, se entrega una constancia de inicio del trámite, en cuya copia el representante se notifica de la primer audiencia y del conciliador designado.</li> <li>5.La homologación o no homologación de Acuerdos alcanzados se resuelve en un plazo de 3 días hábiles desde la culminación del proceso de conciliación.</li> </ol> <p><small><b>Nota:</b> los trabajadores extranjeros, sin la documentación correcta, obtendrán la fijación de la primera audiencia, luego del trámite especial correspondiente. Cuando el requerido fuera una representación diplomática la notificación se deberá realizar por medio de la Cancillería respetando el protocolo correspondiente.</small></p>
<b>Cómo medimos</b>	<p><b>Indicadores</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Porcentaje de Reclamos resueltos dentro de los 20 días hábiles o de los 35 días hábiles, si se ejerciera la prórroga. <math>(N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos en plazo} / N^{\circ} \text{ total de reclamos ingresados con vencimiento en el mes de medición}) \times 100</math>.</li> <li>2.Porcentaje de primeras audiencias fijadas dentro de los 10 días de iniciado el Reclamo <math>(N^{\circ} \text{ de Reclamos con audiencias fijadas en plazo} / N^{\circ} \text{ total de Reclamos ingresados con vencimiento en el mes de medición}) \times 100</math>.</li> <li>3.Porcentaje de primeras audiencias otorgadas por sorteo sin errores. <math>(N^{\circ} \text{ de primeras audiencias otorgadas mediante sorteo sin errores durante el período de medición} / N^{\circ} \text{ total de primeras audiencias otorgadas durante el período monitoreado}) \times 100</math>.</li> </ol>

continúa

<b>Cómo medimos</b>	<p>4. Porcentaje de constancias de inicio del trámite entregadas (N° de constancias de inicio del trámite entregadas / N° total de reclamos iniciados) x 100.</p> <p>5. Porcentaje de homologaciones y/o no homologaciones de Acuerdos alcanzados resueltos dentro de los 3 días hábiles de culminado el proceso de conciliación (N° de homologaciones y/o no homologaciones de Acuerdos resueltos en plazo / N° total de Acuerdos alcanzados con vencimiento en el mes de medición) x 100.</p>
	<p><b>Atributos de calidad</b></p> <p>1, 2 y 5. Capacidad de respuesta. 3 y 4. Confiabilidad.</p>
	<p><b>Frecuencia / Fuente</b></p> <p>1, 2, 3 y 5. Mensual / Registro informático de carga de ingreso y egreso de trámites.</p> <p>4. Mensual / Verificación por muestreo de copias de constancias firmadas en expedientes de reclamos iniciados.</p>

**REVISION DE ACUERDOS ESPONTANEOS ENTRE LAS PARTES** (ratificación del Acuerdo y dictado de resolución fundada)

<b>Estándares</b>	<p>1. Se dictamina sobre los trámites de Acuerdos Espontáneos presentados correctamente en un plazo no superior a los 10 días hábiles.</p> <p>2. Se garantiza la confiabilidad de nuestras actividades de análisis y evaluación de Acuerdos Espontáneos en los trámites presentados.</p>
<b>Cómo medimos</b>	<p><b>Indicadores</b></p> <p>1. Porcentaje de Acuerdos Espontáneos dictaminados en un plazo no mayor a los 10 días hábiles posteriores a la presentación del trámite. (N° de Acuerdos Espontáneos resueltos en plazo / N° total de Acuerdos Espontáneos ingresados con vencimiento en el mes de medición) x 100.</p> <p>2. Porcentaje de Acuerdos Espontáneos analizados y evaluados de acuerdo con los procedimientos establecidos (N° de Acuerdos Espontáneos analizados y evaluados de acuerdo a los procedimientos establecidos / N° total de Acuerdos Espontáneos analizados y evaluados) x 100.</p>
	<p><b>Atributos de calidad</b></p> <p>1. Capacidad de respuesta.</p> <p>2. Confiabilidad.</p>
	<p><b>Frecuencia / Fuente</b></p> <p>1. Mensual / Registro informático de carga de trámites.</p> <p>2. Trimestral / Verificación por muestreo.</p>

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

<b>Estándares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los oficios, cédulas y notificaciones judiciales presentados directamente ante el SECLLO se responden en el plazo de 20 días hábiles.</li> <li>2. Los oficios penales que ingresan al organismo se responden dentro de los 10 días hábiles.</li> </ol>
<b>Cómo medimos</b>	<p><b>Indicadores</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de oficios, cédulas y notificaciones judiciales contestados dentro del plazo de 20 días hábiles, posteriores a su presentación directa ante el SECLLO (N° de oficios, cédulas y notificaciones judiciales contestados en plazo / N° total de oficios, cédulas y notificaciones judiciales recibidos directamente por el SECLLO con vencimiento en el mes de medición) x 100.</li> <li>2. Porcentaje de oficios penales respondidos dentro del plazo previsto (N° de oficios penales respondidos dentro del plazo previsto / N° total de oficios penales ingresados con vencimiento en el mes de medición) x 100.</li> </ol>
	<p><b>Atributos de calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. y 2. Capacidad de respuesta.</li> </ol>
	<p><b>Frecuencia / Fuente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 y 2. Mensual / Registro informático de ingreso y egreso de oficios, cédulas y notificaciones judiciales presentadas directamente ante el SECLLO.</li> </ol>

**A1. Otros servicios**

**COBRO DE MULTAS POR INCOMPARENCIA** (artículo 15 del Decreto N° 1.169/96)

<b>Estándares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los certificados de multa confeccionados por los conciliadores laborales son analizados de acuerdo con el procedimiento preestablecido.</li> <li>2. Los certificados de multa correctamente emitidos por los conciliadores laborales a las partes son intimados administrativamente al pago dentro de los 35 días hábiles posteriores a su presentación en el SECLLO.</li> <li>3. Los recursos presentados correctamente se resuelven en un plazo no superior a los 30 días hábiles.</li> </ol>
<b>Cómo medimos</b>	<p><b>Indicadores</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de certificados de multas analizados según el procedimiento preestablecido. (N° de certificados de multas analizados según procedimiento / N° total de certificados de multas analizados) x 100.</li> <li>2. Porcentaje de certificados de multa correctamente emitidos, intimados dentro de los 35 días hábiles. (N° de multas intimadas en plazo/ N° total de multas presentadas con vencimiento en el mes de medición) x 100.</li> </ol>

continúa

<b>Cómo medimos</b>	3. Porcentaje de recursos resueltos dentro de los 30 días hábiles. (N° de recursos resueltos en plazo / N° total de recursos presentados correctamente con vencimiento en el mes de medición) x 100.
	<b>Atributos de calidad</b> 1. Confiabilidad. 2 y 3. Capacidad de respuesta.
	<b>Frecuencia / Fuente</b> 1. Mensual / Verificación por muestreo. 2 y 3 Mensual / Carga informática de ingreso y egreso de las multas.

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

<b>Estándares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se supervisa al menos una vez al año al conjunto de conciliadores laborales habilitados y activos, a través de una programación semanal de supervisiones.</li> <li>2. Se supervisan las audiencias programadas a pedido de parte interesada o del conciliador laboral (*).</li> <li>3. Se elabora un informe detallado de los resultados de las supervisiones en el término de los 3 días hábiles de realizadas las mismas.</li> <li>4. Se remiten los informes de supervisión correspondientes al mes vencido al Registro Nacional de Conciliadores Laborales (RENACLO) dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos dentro de los primeros 10 días del mes de medición.</li> </ol> <p>(*) <b>Nota:</b> las supervisiones se determinan: a) por sorteo de la lista general de conciliadores laborales Habilitados y Activos, b) por pedido de parte, y/o c) por pedido del conciliador laboral.</p>
<b>Cómo medimos</b>	<p><b>Indicadores</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de conciliadores laborales habilitados y activos supervisados. (N° de conciliadores supervisados acumulados / N° total de conciliadores acumulados con supervisión programada) x 100.</li> <li>2. Porcentaje de supervisiones a pedido realizadas (N° de supervisiones a pedido realizadas / N° total de supervisiones a pedido para el mes de medición) x 100.</li> <li>3. Porcentaje de informes elaborados dentro del plazo previsto (N° de informes realizados dentro del plazo previsto / N° total de informes realizados con vencimiento en el mes de medición) x 100.</li> <li>4. Porcentaje de informes remitidos al RENACLO dentro del plazo previsto (N° de informes de supervisiones remitidas en término / N° total de informes de supervisiones realizadas en el mes vencido) x 100.</li> </ol>

<b>Cómo medimos</b>	<b>Atributos de calidad</b> 1 y 2 Cobertura del plan anual y de las supervisiones solicitadas. 3 y 4 Capacidad de respuesta.
	<b>Frecuencia / Fuente</b> 1 y 2. Semestral / Registro informático de las supervisiones realizadas. 3. Mensual / Archivo de informes realizados por los asesores técnicos legales de las visitas efectuadas. 4. Mensual / Registro de informes enviados al RENACLO.

## B. Atención al Público

La Dirección del SECLO se encuentra ubicada en 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 que incluyen un máximo de diez trabajadores. En el caso de exceder ese número, se otorgan turnos de atención que deben ser solicitados por escrito ante el SECLO.
- Para la presentación de la solicitud de sorteo de un conciliador laboral (Reclamo) se entrega un número de atención hasta las 16.30. Este número habilita la presentación de hasta cinco solicitudes. De exceder dicha cantidad de trámites, se debe solicitar un nuevo número.

La Dirección del SECLO se compromete a cumplir adecuadamente con los estándares que señalamos a continuación:

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

<b>Estándares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- El tiempo de espera en sala para el inicio de trámites de Reclamos es de 90 minutos.</li> <li>2- El tiempo de espera para el ingreso de datos sobre trámites de Reclamos individuales es de 10 minutos.</li> <li>3- El tiempo de espera para la ratificación ante funcionario de Acuerdos Espontáneos es de 30 minutos.</li> <li>4- Se garantiza la disponibilidad de formularios gratuitos en la Mesa de Informes para el inicio de los trámites, así como la posibilidad de descargarlos de la página web del organismo (<a href="http://www.trabajo.gov.ar/seclo/funcion.html">www.trabajo.gov.ar/seclo/funcion.html</a>).</li> <li>5- La atención al público es realizada cumpliendo las normas de cordialidad y respeto comprometidas.</li> <li>6- Se garantiza la competencia e idoneidad del personal que atiende al público.</li> <li>7- En todos los casos de trámites de Reclamos, se respeta el número de atención y en los casos de Acuerdos Espontáneos, los turnos otorgados.</li> <li>8- Las instalaciones se mantienen en condiciones de higiene y confort.</li> <li>9- El organismo se compromete a mantener accesibles sus ingresos y salidas, pasillos de circulación, rampas para discapacitados, ascensores, etcétera.</li> </ol>
-------------------	--

continúa

<b>Cómo medimos</b>	<p><b>Indicadores</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de respuestas positivas referidas al nivel de cumplimiento del tiempo de espera en sala para el inicio de Reclamos medidas a través de la encuesta de satisfacción.</li> <li>2. Nivel de cumplimiento del tiempo de espera para el ingreso de datos.</li> <li>3.1 Nivel de cumplimiento del tiempo de espera para la ratificación de Acuerdos Espontáneos ante funcionario.</li> <li>3.2 Porcentaje de respuestas positivas referidas al nivel de cumplimiento del tiempo de espera en sala para la ratificación de Acuerdos Espontáneos ante funcionario, medidas a través de la encuesta de satisfacción.</li> <li>4. Disponibilidad y gratuidad de los formularios para el inicio de los trámites</li> <li>5. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la amabilidad y cortesía de la atención medidas a través de la encuesta de satisfacción</li> <li>6. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la idoneidad del personal de atención al público medidas a través de la encuesta de satisfacción.</li> <li>7. Porcentaje de respuestas positivas referidas al respeto de los números de atención y los turnos otorgados medidas a través de la encuesta de satisfacción.</li> <li>8. Porcentaje de respuestas positivas referidas a las condiciones de higiene y confort de las instalaciones medidas a través de la encuesta de satisfacción.</li> <li>9. Nivel de cumplimiento de condiciones de accesibilidad física de las instalaciones.</li> </ol>
	<p><b>Atributos de calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1, 2 y 3 Capacidad de respuesta.</li> <li>4. Accesibilidad de los formularios.</li> <li>5. Amabilidad y cortesía.</li> <li>6. Competencia e idoneidad del personal.</li> <li>7. Confiabilidad en la atención al público.</li> <li>8. Adecuación de las condiciones ambientales.</li> <li>9. Accesibilidad física de las instalaciones.</li> </ol>
	<p><b>Frecuencia / fuente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 y 2. Mensual / Encuestas de satisfacción y sistema de reclamos y sugerencias.</li> <li>3.1. Mensual / Observación directa por muestreo.</li> <li>3.2. Trimestral / Encuestas de satisfacción.</li> <li>4. Mensual / Observación directa por muestreo en la Mesa de Atención y de la Página Web.</li> <li>5 al 8. Mensual / Encuestas de Satisfacción y sistema de Reclamos y Sugerencias.</li> <li>9. Trimestral / Observación directa por muestreo.</li> </ol>

### C. Sistemas de información al ciudadano

Los usuarios del SECLLO y la ciudadanía en general pueden obtener información sobre los servicios que presta la Dirección y la forma de acceder a ellos a través de los distintos canales de comunicación descritos previamente. En relación con estos canales, el SECLLO se compromete a cumplir con los estándares que señalamos a continuación:<sup>2</sup>

2. 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.



**INFORMACION Y ASESORAMIENTO** (Atención presencial)

<p><b>Estándares</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las carteleras del organismo contienen información institucional (web, teléfonos útiles, aranceles, horarios), datos de organismos relacionados con los trámites del SECCLO y difusión del sistema de quejas y sugerencias. La información es actualizada en forma periódica, utilizando un lenguaje claro y preciso. Su ubicación es accesible, con buena visibilidad.</li> <li>2. En todos los casos se brinda el asesoramiento requerido, dentro de los marcos legales.</li> <li>3. El área de atención al público se encuentra adecuadamente señalizada.</li> <li>4. En todos los casos se instrumenta el inicio de los distintos trámites mediante formularios claros y sencillos.</li> <li>5. En todos los casos se informa sobre el estado del trámite, cuando el ciudadano así lo requiera.</li> <li>6. El organismo se compromete a tener disponible para todo el público que concurre al SECCLO folletos en cantidad adecuada, en lugares accesibles.</li> <li>7. Los folletos brindan información útil sobre el organismo y sus servicios en forma clara y sencilla.</li> </ol>
<p><b>Cómo medimos</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilidad y actualización de la información prevista en carteleras.</li> <li>2. Nivel de adecuación, precisión y cobertura del asesoramiento brindado.</li> <li>3. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la señalización de las instalaciones medidas a través de la encuesta de satisfacción.</li> <li>4. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la claridad y sencillez de los formularios medidas a través de la encuesta de satisfacción.</li> <li>5. Nivel de cobertura de la información brindada en forma presencial sobre el estado del trámite.</li> <li>6. Nivel de disponibilidad de los folletos.</li> <li>7. Nivel de claridad, sencillez y utilidad de los folletos.</li> </ol> <p><b>Atributos de Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accesibilidad y actualización de la información en carteleras.</li> <li>2. Confiabilidad.</li> <li>3. Adecuación de la señalización.</li> <li>4. Accesibilidad de la información en los formularios.</li> <li>5. Confiabilidad.</li> <li>6 y 7. Accesibilidad de los folletos.</li> </ol> <p><b>Frecuencia / fuente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1, 6 y 7 Trimestral / Observación directa.</li> <li>2 y 5. Trimestral / Verificación periódica por muestreo.</li> <li>3 y 4 Mensual / Encuestas de satisfacción.</li> </ol>

**BOLETIN SECLLO "CONCILIANDO"** (Comunicación con los conciliadores laborales)

<b>Estándares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mensualmente se confecciona un Boletín, en donde se publica información actualizada en referencia a las novedades en la prestación de los servicios.</li> <li>2. El boletín cuenta con un diseño amigable, un lenguaje claro y sencillo e información útil teniendo en cuenta el objetivo a comunicar y el público a quien va dirigido.</li> <li>3. El Boletín se distribuirá a todos los conciliadores laborales, mediante el sistema de comunicación informática.</li> </ol>
<b>Cómo medimos</b>	<p><b>Indicadores</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de cumplimiento de la frecuencia de actualización del boletín</li> <li>2. Grado de satisfacción de los destinatarios sobre aspectos del diseño y contenido.</li> <li>3. Nivel de cumplimiento del procedimiento de distribución.</li> </ol>
	<p><b>Atributos de calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de respuesta.</li> <li>2. Accesibilidad cognitiva.</li> <li>3. Confiabilidad.</li> </ol>
	<p><b>Frecuencia / Fuente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 y 3. Mensual / Observación directa.</li> <li>2. Anual / Encuesta de satisfacción a conciliadores.</li> </ol>

**D. Mecanismos de participación ciudadana**

**SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

<b>Estándares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se dispone en forma permanente de un buzón y de formularios de quejas y sugerencias en la Mesa de Informes de la sede del SECLLO.</li> <li>2. Las respuestas a quejas y sugerencias se realizan en un plazo de 10 días hábiles.</li> </ol>
<b>Cómo medimos</b>	<p><b>Indicadores</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilidad del buzón y de formularios para la presentación de quejas y sugerencias en la Mesa de Informes.</li> <li>2. Porcentaje de respuestas a quejas y sugerencias dentro de los 10 días hábiles de su presentación. (Nº de quejas y sugerencias contestadas en plazo / Nº total de quejas y sugerencias recibidas con vencimiento dentro del mes de medición)</li> </ol>
	<p><b>Atributos de calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accesibilidad.</li> <li>2. Capacidad de respuesta.</li> </ol>
	<p><b>Frecuencia / fuente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mensual / Observación directa.</li> <li>2. Mensual / Procesamiento de formularios de quejas y sugerencias.</li> </ol>

## ENCUESTAS DE SATISFACCION

<b>Estándares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se encuentran a disposición de los ciudadanos, en la Mesa de Informes del SECLO, formularios de la encuesta permanente de satisfacción.</li><li>2. Se realizará un estudio para relevar la percepción de los ciudadanos que concurren al SECLO.</li></ol>
<b>Cómo medimos</b>	<b>Indicadores</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Grado de disponibilidad de los formularios en la Mesa de Informes del SECLO.</li><li>2. Verificación de la realización del estudio de percepción ciudadana.</li></ol>
	<b>Atributos de Calidad</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Accesibilidad.</li><li>2. Confiabilidad.</li></ol>
	<b>Frecuencia / Fuente</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mensual / Procesamiento de encuestas de satisfacción.</li><li>2. Anual / Verificación directa.</li></ol>

## VIII. COMPROMISOS DE MEJORAS

En el marco de la estrategia de mejora integral de la Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO) se han asumido una serie de nuevos compromisos con respecto a la Segunda Carta suscripta en septiembre de 2004.

### 1. Mejoras en los servicios esenciales

**Profesionalización de los funcionarios que reciben la ratificación de Acuerdos Espontáneos:** se trabajará en pos de aumentar la profesionalización de los funcionarios autorizados para recibir la ratificación de los Acuerdos Espontáneos que las partes presenten ante la Dirección del SECLO. De esta forma se logrará que el acto de ratificación posibilite al ciudadano un mejor asesoramiento sobre el acto que se está llevando a cabo.

**Plazo de ejecución:** primer semestre de 2007.

**Contestación de consultas y/o pedidos de información:** dentro del marco del "Servicio de consulta y/o información sobre los trámites", la Dirección ya implementó la estandarización de la contestación de oficios judiciales y/o administrativos. Ahora se asume como compromiso de mejora la implementación de un procedimiento para agilizar y mejorar los trámites internos que se generan con todo tipo de consulta que no es recepcionada por oficio judicial y/o administrativo, tales como el ingreso del pedido de conciliación por parte de trabajadores extranjeros indocumentados, solicitud de informes sobre trámites de conciliación ingresados con respecto a una determinada empleadora, etcétera.

**Plazo de ejecución:** primer semestre de 2007.

## 2. Mejoras en la atención al público

**Segunda etapa de mejoras en la comodidad de las instalaciones:** se continuará trabajando 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. Asimismo, se habilitará más espacio físico al sector de ratificación de Acuerdos Espontáneos.

**Plazo de ejecución:** segundo semestre de 2007.

**Nivel y calidad del asesoramiento e información brindada:** se organizarán cursos y talleres de capacitación y actualización para el personal de la Dirección con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada al público.

**Plazo de ejecución:** segundo semestre de 2007.

**Identificación del personal:** se establecerá un sistema de identificación del personal que atiende al público. A tal efecto, en los puestos de atención directa al público se colocarán indicadores visibles con los datos del agente que está operando en ese lugar.

**Plazo de ejecución:** segundo semestre de 2007.

## 3. Sistema de información y comunicación con el ciudadano:

**Nuevo diseño del acceso por la página web:** se rediseñará el acceso por internet al Link "SECLO" dentro de la página oficial del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social ([www.trabajo.gov.ar](http://www.trabajo.gov.ar)). Se podrán realizar consultas de los trámites iniciados ante la Dirección como así también acceder a diferentes tipos de información sobre los servicios brindados. El ciudadano contará con la posibilidad de opinar y enviar sugerencias sobre los servicios brindados por el organismo.

**Plazo de ejecución:** primer semestre de 2007.

**Unidad de Atención Telefónica (UAT):** con la finalidad de optimizar el sistema de consulta e información al ciudadano a través de la vía telefónica, se establecerá una unidad especial en la cual se concentrará la atención uniformando el nivel de asesoramiento y agilizándolo. En el marco de la capacitación de los operadores telefónicos se elaborará un procedimiento unificado de atención y de registro de los llamados recibidos que permita clasificarlos de acuerdo con el tipo de consulta formulado.

**Plazo de ejecución:** primer semestre de 2007.

## 4. Tareas de optimización del sistema (medición y monitoreo):

**Reforma y actualización del aplicativo SECLO:** con la finalidad de contar con el aplicativo informático adecuado a los nuevos requerimientos de los compromisos asumidos por la Dirección en el marco de la tercer Carta Compromiso, se procederá a accionar ante la Dirección de Sistemas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, para que se reforme el mismo, pudiendo obtener una mejora en el funcionamiento del sistema. Dicha mejora deberá posibilitar la medición de los estándares comprometidos sobre el universo de trámites que la Dirección gestione en forma mensual.

**Plazo de ejecución:** segundo semestre de 2007.

## Anexo: “Carta Compromiso Electrónica”

DIRECCION DEL SERVICIO DE CONCILIACION LABORAL OBLIGATORIA (SECLO)

En el siguiente anexo se presentan las herramientas que, en el marco del gobierno electrónico<sup>3</sup>, la Dirección del SECLO ofrece a los ciudadanos para acceder a sus servicios, o a información sobre los mismos, en forma no presencial.

**Página web:** [www.trabajo.gov.ar](http://www.trabajo.gov.ar) (link SECLO)

### Especificaciones de Uso

- a. Navegador Internet Explorer 5.0 ó Netscape 4.7 ó versión superior.
- b. Acrobat Reader.
- c. Microsoft Word

La página web del SECLO ofrece la siguiente **información** a todos sus visitantes:

#### Institucional:

- Funciones del SECLO.
- Ambito de competencia.
- Dirección y teléfonos.

#### De interés para el usuario:

- Documento Carta Compromiso firmada por el SECLO.
- Información sobre los servicios que ofrece el SECLO y sus destinatarios.
- Información sobre horarios de atención al público.
- Información sobre trámites a realizar para el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria. (documentación requerida, clasificación de costos para cada destinatario, costos de las multas en caso de incomparecencia)
- Información sobre trámites a realizar para el Servicio de Acuerdos Espontáneos. (documentación requerida, clasificación de costos para cada destinatario)
- Información específica sobre el Servicio de Conciliación Laboral Optativo. (características del servicio y destinatarios)
- Información respecto a la recepción de consultas. (dirección, teléfonos, horarios de atención)
- Información sobre reclamos y sugerencias. (horarios de atención, dirección, modalidad de presentación)

La página web del SECLO ofrece las siguientes opciones de **interactividad** con los usuarios:

[ainternet@trabajo.gov.ar](mailto:ainternet@trabajo.gov.ar): e-mail para sugerencias o dudas respecto al contenido del sitio web.  
[consultas@trabajo.gov.ar](mailto:consultas@trabajo.gov.ar): e-mail para consultas. (Centro de Asesoramiento Laboral)

3. El Decreto N° 378/05 del Poder Ejecutivo pone en marcha el Plan Nacional de Gobierno Electrónico que tiene como objetivo promover el uso eficiente y coordinado de los recursos de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado nacional y los ciudadanos y para una mejor gestión de la información pública.

La página web del SECLLO ofrece los siguientes **servicios** (disponibilidad de formularios, modelos de notas, etc., a los que el usuario puede acceder e imprimir):

**Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria:**

- Formulario de iniciación de reclamo.
- Modelo de carta poder.
- Modelo de nota para novedades sobre datos de domicilio.

**Servicio de Acuerdos Espontáneos:**

- Formulario de iniciación del trámite o solicitud de ratificación de acuerdo espontáneo.
- Modelo de acta de ratificación de acuerdo.**
- Modelo de acta de notificación.
- Solicitud de inicio de trámite para ratificación de firmas en Agencia Territorial.
- Formulario para el control de la documentación recibida.
- Modelo de carta poder.
- Modelo de nota para novedades sobre datos de domicilio.

**Atención telefónica**

**0800-666-4100** - Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, de lunes a viernes, de 10.00 a 16.00

**(011) 4370-4275/4280/4281/4285** - Unidad de Atención Telefónica del SECLLO, de lunes a viernes, de 9.00 a 17.00.

El SECLLO ofrece en forma telefónica los siguientes servicios:

**Información general:**

- Información general sobre la Dirección del SECLLO. (dirección, teléfonos, horarios de atención)
- Normativas que regulan la actividad.

**Orientación:**

- Información sobre los servicios que brinda el organismo. (forma de realización de los trámites, documentación requerida, costos y aranceles)
- Información sobre estado de trámites. (seguimiento de expedientes)
- Obtención de información contenida en las bases de datos y referida a:
  - Fijación de audiencias de conciliación.
  - Homologaciones.
  - Notificaciones.
- Información sobre cómo realizar la presentación de quejas y sugerencias.

## 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)



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

