

Carta Compromiso con el Ciudadano

Servicio de Conciliación Laboral
Diciembre 2008



Ministerio de
Trabajo, Empleo
y Seguridad Social



Programa
Carta Compromiso
con el Ciudadano



SECLO

Carta Compromiso con el Ciudadano

Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria
Diciembre 2008



Ministerio de
Trabajo, Empleo
y Seguridad Social



Programa
**Carta Compromiso
con el Ciudadano**



SECLO

■ Autoridades

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

Dr. Carlos A. Tomada

Secretaría de Trabajo

Dra. Noemí Rial

Subsecretario de Relaciones Laborales

Dr. Alvaro Daniel Ruíz

Director Nacional de Relaciones del Trabajo

Dr. Pablo Arnaldo Topet

Director del Servicio de Conciliación

Laboral Obligatoria

Dr. Fabián Darío Nesis

■ Comisión de Monitoreo y Comunicación del SECLLO

Responsable Político Técnico

Dr. Walter Hugo Caporella

Coordinación

Dra. Silvana Andrea Romano

Relevamiento Estadístico

Natalia Strize

**Monitoreo, Información
y Participación Ciudadana**

Jaime Gaspar Colombres Garmendia

Actualización Tablero de Control

Mariana Soriano Farías

Administración

de Procesos Correctivos

Gustavo Daniel Ortolano

Asistencia Operativa

Ernesto Domingo Iglesias

Asistencia Logística

Mariano Leandro López

Diseño y Comunicación

Héctor Nahuel García

■ Staff

Edita

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Publica

SECLLO

Estilo editorial

Area de Estilo Editorial

Dirección de Prensa y Comunicaciones

Producción gráfica

Area de Diseño Gráfico

Dirección de Prensa y Comunicaciones

INDICE

Prólogo.....	1
I.Presentación.....	3
II. Principales servicios y destinatarios.....	7
III. Derechos y obligaciones de los usuarios.....	8
IV. Compromisos de calidad.....	8
V. Estándares de calidad de los servicios	10
VI. Información y comunicación.....	18
VII. Mecanismos de participación.....	23
VIII. Compromisos de mejora.....	25
IX. Anexo I: Carta Compromiso Electrónica.....	27
X. Anexo II: Principales avances y logros del SECLLO.....	31



PROLOGO

Mayor nivel de eficiencia y calidad

Analizando los antecedentes de la Carta Compromiso con el Ciudadano he podido advertir que se adhirió a dicho programa en el año 2001, intensificando esta Dirección su orientación en el tiempo y, considerando, como premisa básica, una mejor atención al ciudadano en general.

Ello motivó el claro mejoramiento de los estándares de servicios y prestaciones del SECLO, y fundamentalmente el compromiso de introducir cambios futuros tendientes a optimizar el servicio.

Para ello se han mejorado los espacios físicos, se proyectó un nuevo circuito de ingreso de trámites y se ha lanzado el proyecto Seclo.Web donde los ciudadanos, a través de sus letrados, podrán iniciar los trámites por vía informática. Ha sido presentado el día 5 de noviembre de 2008, luego de poco menos de un año de trabajo conjunto entre las distintas áreas del Ministerio y con el aporte del personal propio del SECLO.

Anteriormente, en la Tercera Carta Compromiso, esta Dirección recibió tres distinciones: “Optimización en la atención al ciudadano”, “Nuevo diseño del sitio web del Organismo” y “Desempeño integral del componente servicios esenciales”, totalizando cinco distinciones desde su adhesión.

Con idéntico ánimo, la suscripción de la Cuarta Carta Compromiso mantiene el horizonte imaginado con la inalterable ilusión de mejorar, cada día, el servicio estatal de Conciliación Laboral Obligatoria, el cual, sin dudas, habrá de materializarse a través del nuevo y revolucionario sistema informático.

Ello justifica el claro convencimiento de haber alcanzado las metas propuestas y la fortaleza de imaginar un mayor nivel de eficiencia y calidad en el futuro cercano.

Dr. Fabián Darío Nesis
Director del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria - MTEySS

I. PRESENTACION

El Servicio de Conciliación Laboral Obligatorio (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.

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 (SECLO) 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 SECLO, además, controla el funcionamiento de los Servicios de Conciliación Laboral Optativos, habilitados a través de la negociación colectiva.

Estos servicios se brindan sólo para los conflictos correspondientes a la competencia de la Justicia Nacional del Trabajo. Le corresponde entender al SECLO 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 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

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 intentar el logro de 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.

La Carta Compromiso del SECLLO

Desde su incorporación al Programa en el año 2001, la Dirección del SECLLO ha realizado significativos esfuerzos para mejorar en forma continua los servicios que presta y brindar cada día una mejor atención a sus destinatarios, respondiendo de este modo a los dos principios rectores del Programa Carta Compromiso: la calidad de los servicios y la receptividad de la administración.

A través de la firma de su primera Carta en ese mismo año, el SECLLO dio a conocer a la ciudadanía:

- ❑ Cuales son los principales servicios que ofrece el organismo y las formas de acceder a ellos.
- ❑ Que niveles de calidad pueden esperar de los Servicios Esenciales, la atención al público, la información y comunicación con el ciudadano, y el sistema de participación ciudadana que brinda el organismo.

Desde esa primera Carta a la actualidad, la Dirección del SECLLO ha ido renovando sus compromisos con la ciudadanía a través de la suscripción de una segunda Carta en Septiembre de 2004, la tercera en Diciembre de 2006 y en diciembre de 2008, con una cuarta Carta. En cada una de ellas es posible visualizar avances en todos los componentes del Programa, así como en la concreción de mejoras planificadas.

(Para más información ver Anexo II “Principales avances y logros del SECLLO en el marco del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano”, en página 31)

Objetivos, procesos y servicios esenciales

Objetivos de la Organización	Macroprocesos	Procesos	Servicios / Productos	Destinatarios
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.	Conciliación laboral obligatoria <input type="checkbox"/> Fijación de una audiencia de conciliación. <input type="checkbox"/> Emisión de cédulas de notificación de multas por incomparecencia injustificada. <input type="checkbox"/> Formalización del acta de culminación del proceso, con acuerdo conciliatorio o sin él. <input type="checkbox"/> Habilitación de una instancia de arbitraje, a voluntad de las partes, si fracasa la instancia conciliatoria.	<input checked="" type="checkbox"/> Resolución de Reclamos sobre asuntos laborales. (audiencias de Conciliación Laboral Obligatoria) <input checked="" type="checkbox"/> Notificación de multas por incomparecencia injustificada. <input checked="" type="checkbox"/> Notificación de dictámenes sobre recursos presentados. <input checked="" type="checkbox"/> Homologación / no homologación de acuerdos. <input checked="" type="checkbox"/> Habilitación de instancias judiciales.	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajadores <input checked="" type="checkbox"/> Empleadores <input checked="" type="checkbox"/> Letrados y/u Organismos Estatales
		Planificación y ejecución de supervisiones por sorteo y/o a pedido de partes. <input type="checkbox"/> Control de las pautas de conciliación según protocolo.	<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión de las audiencias de conciliación. <input checked="" type="checkbox"/> Informes de supervisión de conciliadores.	<input checked="" type="checkbox"/> Conciliadores Laborales
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.	Revisión y ratificación de acuerdos entre partes: acuerdos espontáneos. <input type="checkbox"/> Análisis y evaluación de los acuerdos presentados y ratificados por las partes. <input type="checkbox"/> Observación de los acuerdos para que sean subsanados por las partes. <input type="checkbox"/> Ratificación de los acuerdos espontáneos ante un funcionario habilitado. <input type="checkbox"/> Registro de los acuerdos que reúnen los requisitos para ser homologados.	<input checked="" type="checkbox"/> Homologación, no homologación o registro de los acuerdos espontáneos.	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajadores <input checked="" type="checkbox"/> Letrados <input checked="" type="checkbox"/> Empleadores
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.	Revisión de acuerdos entre trabajadores y empleadores surgidos de audiencias de conciliación optativa para su homologación. <input checked="" type="checkbox"/> Observación de los acuerdos para que sean subsanados ante el conciliador interviniente.	<input checked="" type="checkbox"/> Homologación, no homologación o registro de acuerdos alcanzados en los Servicios de Conciliación Laboral Optativos.	<input checked="" type="checkbox"/> Organismos Estatales
Evacuar las consultas efectuadas por el Poder Judicial, otros organismos estatales y particulares, sobre temas de competencia del SECLLO	Servicio de consultas y/o información sobre trámites del SECLLO.	<input checked="" type="checkbox"/> Recepción y análisis de consultas y pedidos de información.	<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta a las consultas.	<input checked="" type="checkbox"/> Organismos Estatales
		<input checked="" type="checkbox"/> Recepción y análisis de consultas y solicitudes de información sobre dictámenes especiales	<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta escrita sobre dictámenes especiales	<input checked="" type="checkbox"/> Personas físicas o jurídicas

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 – 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 Obligatoria.
- 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 SECCLO 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 DESTINATARIOS

Principales servicios

Servicio de Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral

- Resolución de RECLAMOS sobre asuntos laborales. (audiencias de conciliación laboral obligatoria)
- Notificación de multas por incomparecencia injustificada.
- Notificación de dictámenes sobre recursos presentados.
- Homologación / no homologación de acuerdos.
- Habilitación de instancias judiciales.
- Supervisión de las audiencias de conciliación.
- Informes de supervisión de conciliadores.

Servicio de Revisión y Homologación de Acuerdos Espontáneos entre las Partes

- Homologación, no homologación o registro de los acuerdos espontáneos.

Servicio de Revisión de Trámites y Homologación de Acuerdos Espontáneos entre las Partes

- Homologación, no homologación o registro de acuerdos alcanzados en los Servicios de Conciliación Laboral Optativos.

Servicio de consulta y/o información sobre los trámites del SECCLO:

- Respuesta a las consultas.
- Respuesta a los oficios, cédulas y notificaciones.
- Respuesta escrita sobre dictámenes especiales.

Destinatarios de nuestros servicios

Trabajadores: es una de las partes integrantes de la relación laboral, determinante de las relaciones individuales y/o pluriindividuales de 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: es la otra parte de la relación laboral y dirime sus conflictos ante el SECCLO 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 en ellos. Para su actuación deben estar autorizados y registrados debidamente en el Registro Nacional de Conciliadores Laborales (RENACLO) dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Letrados: la Ley N° 24.635 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 profesionales tanto de los trabajadores cuanto 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 DE LOS USUARIOS

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 y 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. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

Accesibilidad: el SE-CLO se compromete a brindar servicios que faciliten el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, garantizando que ellos sean fáciles de contactar, contando con horarios amplios de atención, tiempos de espera reducidos y diversos canales de acceso. (personal, telefónico, electrónico) Los productos y servicios son fáciles de localizar, entender, obtener y utilizar, cuando los solicita el destinatario.

- Los productos/servicios deben ser fáciles de localizar, entender, obtener y utilizar, cuando los solicite el destinatario.

- 1) **Física:** el SECCLO se compromete a tener a disposición de los ciudadanos un Centro de Atención que resulte de fácil acceso para todos los usuarios.
- 2) **Temporal:** el SECCLO se compromete a tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos estableciendo horarios de atención amplios para la realización de los trámites.
- 3) **Cognoscitiva:** el SECCLO se compromete a brindar instrucciones y formularios en diversos soportes (manuales, afiches, folletos, carteles, etc.), así como a desarrollar procedimientos que resulten fácilmente comprensibles para efectuar el trámite en cualquiera de sus modalidades disponibles (presencial o remota).

Amabilidad y cortesía: el SECCLO 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: el SECCLO asume el compromiso de brindar sus servicios en los tiempos pactados en esta Carta a todos los ciudadanos que los requieran, procurando su mejora en forma continua.

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

Comunicación: los servicios que brinda el SECCLO 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.

Confiability: el SECCLO se compromete a brindar los servicios de manera precisa, segura y responsable, tanto en las actuaciones cuanto en el trato personal a los ciudadanos.

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

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

Transparencia: el SECCLO 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 sobre la base de procedimientos y principios éticos.

V. 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 SECLO se propone alcanzar en su cuarta Carta Compromiso. Para medir el grado de cumplimiento de los estándares establecidos, el organismo realiza un **seguimiento permanente de los indicadores** que se explicitan para cada estándar.

Los **resultados** de estas mediciones son publicados periódicamente y están a disposición del público para que éste pueda conocer las eventuales desviaciones que se produzcan y sus acciones correctivas. Los trámites realizados en el 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 el SECLO.

A. Servicios Esenciales

Servicio de Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral (IOCL): el servicio 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 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 en el supuesto de no arribar a un acuerdo conciliatorio.

INSTANCIA OBLIGATORIA DE CONCILIACION LABORAL (reclamos ante los conciliadores)

Estándares	<ol style="list-style-type: none">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.2.La fecha de la primer audiencia de conciliación se fija dentro de los 10 días hábiles de iniciado el reclamo.3. Se garantiza la transparencia y seguridad en el sorteo del conciliador habilitado.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.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. <p>(*) Nota: los trabajadores extranjeros sin la documentación correcta, obtendrán la fijación de la primer audiencia, luego del trámite especial correspondiente. Cuando el requerido fuera una representación diplomática la notificación se deberá realizar por medio de Cancillería respetando el protocolo correspondiente.</p>
-------------------	---

continúa

Cómo medimos	<p>Indicadores</p> <p>1. Porcentaje de reclamos resueltos dentro de los 20 días hábiles o de los 35 días hábiles, si se ejerciera la prórroga. (N° de reclamos resueltos en plazo / N° total de reclamos ingresados con vencimiento en el mes de medición) x 100.</p> <p>2. Porcentaje de primeras audiencias fijadas dentro de los 10 días de iniciado el Reclamo (N° de Reclamos con audiencias fijadas en plazo / N° total de Reclamos ingresados con vencimiento en el mes de medición) x 100.</p> <p>3. Porcentaje de primeras audiencias otorgadas por sorteo sin errores. (N° de primeras audiencias otorgadas mediante sorteo sin errores durante el período de medición / N° total de primeras audiencias otorgadas durante el período monitoreado) x 100.</p> <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>Atributos de calidad</p> <p>1, 2 y 5. Capacidad de respuesta. 3 y 4. Confiabilidad.</p>
	<p>Frecuencia / Fuente</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>

Servicio de Revisión y Homologación de Acuerdos Espontáneos entre Partes: este servicio 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)

REVISIÓN DE ACUERDOS ESPONTÁNEOS ENTRE LAS PARTES (ratificación del acuerdo y dictado de resolución fundada)

Estándares	<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>
Cómo medimos	<p>Indicadores</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>

continúa

Cómo medimos	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.
	Atributos de calidad 1. Capacidad de respuesta. 2. Confiabilidad.
	Frecuencia / Fuente 1. Mensual / Registro informático de carga de trámites. 2. Trimestral / Verificación por muestreo.

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, el que evalúa la procedencia o no de su homologación.

Servicio de consulta y/o información sobre dictámenes especiales: el SECLO brinda respuesta a las diferentes consultas y/o solicitudes de información por escrito que puedan requerir al organismo las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, relacionadas con temas de competencia del organismo tales como: notificaciones a requeridos domiciliados en el exterior del país, forma de articular los trámites cuando el requirente es de nacionalidad extranjera y no tiene documentación regularizada, consultas sobre la viabilidad del trámite en cuanto a su competencia, etcétera.

SERVICIO DE CONSULTA Y/O INFORMACION SOBRE LOS TRAMITES (recibidos directamente en la Dirección del SECLO)

Estándares	1. Las consultas y/o pedidos de información presentados directamente ante el SECLO se responden en el plazo de 10 días hábiles.
Cómo medimos	Indicadores 1. Porcentaje de consultas y/o pedidos de información contestadas dentro del plazo de 10 días hábiles, posteriores a su presentación directa ante el SECLO (N° de consultas y/o pedidos de información contestadas en plazo / N° total de consultas y/o pedidos de información recibidas directamente por el SECLO con vencimiento en el mes de medición) x 100.
	Atributos de calidad 1. Capacidad de respuesta.
	Frecuencia / fuente 1. Mensual / Registro informático de ingreso y egreso de consultas y/o pedidos de información presentadas directamente en el SECLO.

Oficios, cédulas y notificaciones judiciales: Los oficios, cédulas y notificaciones judiciales que son diligenciados en el SECLLO, se refieren a un pedido 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 SECLLO colabora para que las causas judiciales en proceso no incurran en demoras innecesarias.

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

Estándares	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los oficios, cédulas y notificaciones judiciales presentados directamente en el SECLLO se responden en el plazo de 20 días hábiles. 2. Los oficios penales que ingresan al organismo se responden dentro de los 5 días hábiles.
Cómo medimos	<p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de oficios, cédulas y notificaciones judiciales contestados dentro del plazo de 20 días hábiles, posteriores a su presentación ante el SECLLO (N° de oficios, cédulas y notificaciones judiciales contestados en el plazo previsto / N° total de oficios, cédulas y notificaciones judiciales con vencimiento en el mes de medición) x 100. 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.
	<p>Atributos de calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. y 2. Capacidad de respuesta.
	<p>Frecuencia / Fuente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 y 2. Mensual / Registro informático de ingreso y egreso de oficios, cédulas y notificaciones judiciales presentadas directamente en el SECLLO.

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 SECLLO 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 con los registros necesarios para 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 redunda 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 audiencias³.

Este trámite administrativo redunda en beneficio del ciudadano, al representar 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.

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

Estándares	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los certificados de multa confeccionados por los conciliadores laborales son analizados de acuerdo con el procedimiento preestablecido. 2. Los certificados de multa emitidos por los conciliadores laborales, son intimados administrativamente al pago en un plazo no mayor a los 30 días hábiles de su presentación en forma correcta y completa. 3. Los recursos son resueltos en un plazo no mayor a los 25 días hábiles de su presentación en forma correcta y completa.
Cómo medimos	<p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de certificados de multas analizados según el procedimiento preestablecido. (Cantidad de certificados de multas analizados según procedimiento preestablecido / Cantidad de certificados de multas analizados) x 100. 2. Porcentaje de certificados de multas intimados en el plazo previsto (N° de certificados de multa intimados en el plazo previsto / N° total de certificados de multa emitidos cuya fecha de intimación ocurre en el mes de monitoreo) x 100 3. Porcentaje de recursos resueltos dentro de los 25 días hábiles. (N° de recursos resueltos en plazo previsto / N° total de recursos presentados correctamente con vencimiento en el mes de medición) x 100.
	<p>Atributos de calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Confiabilidad. 2 y 3. Capacidad de respuesta.
	<p>Frecuencia / Fuente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mensual / Verificación por muestreo. 2 y 3. Mensual / Carga informática de ingreso y egreso de las multas.

3. Se puede apreciar que hubo una disminución significativa de la incomparecencia injustificada a las audiencias entre los años 2004 y el 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.

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.

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

Estándares	<ol style="list-style-type: none">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.2. Se supervisan las audiencias programadas a pedido de parte interesada o del conciliador laboral (*).3. Se elabora un informe detallado de los resultados de las supervisiones en el término de los 3 días hábiles de realizadas las mismas.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. <p>(*) Nota: 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>
Cómo medimos	<p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none">1. Porcentaje de conciliadores laborales habilitados y activos supervisados. (N° de conciliadores supervisados acumulados / N° total de conciliadores acumulados con supervisión programada) x 100.2. Porcentaje de supervisiones a pedido realizadas (N° de supervisiones a pedido realizadas / N° total de supervisiones a pedido para el mes de medición) x 100.3. 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 100.4. 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. <p>Atributos de calidad</p> <p>1 y 2. Cobertura del plan anual y de las supervisiones solicitadas. 3 y 4. Capacidad de respuesta.</p>

continúa

<p>Cómo medimos</p>	<p>Frecuencia / Fuente 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.</p>
----------------------------	---

Atención al Público

La sede de la Dirección del SECLLO 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 el servicio de Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral (IOCL) la entrega de números es hasta las 16.30.

Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral (IOCL)

Para solicitar una audiencia de conciliación, el usuario debe concurrir con el formulario de inicio de trámite (que se descarga de la página web del SECLLO) completo e impreso (no puede ser manuscrito) y el Documento Nacional de Identidad. Al presentarse en la Mesa de Informes se le entrega un número mediante el cual es posteriormente llamado a los puestos de Recepción de trámites del organismo. En dichos puestos el personal del SECLLO recibe y controla que el formulario esté completo y se aclaran aquellas cuestiones que pueden presentar dudas.

Una vez recibido el trámite, el usuario debe esperar en el salón a que su solicitud sea incorporada al sistema por los operadores. Cuando finaliza la carga de datos y se realiza el sorteo del Conciliador para la audiencia solicitada, el usuario es llamado nuevamente por el mismo número desde los puestos de Notificación de trámites en donde se le notifica la fecha de la audiencia y el conciliador designado.

Revisión de acuerdos espontáneos entre partes

Para ratificar los acuerdos espontáneos, el usuario debe concurrir a la sede del SECLLO, Unidad de Acuerdos Espontáneos, en el horario de 9.00 a 17.00 para solicitar turno. El solicitante (puede ser cualquier persona, no necesariamente alguna de las partes), debe también contar con el formulario de inicio completo y el arancel pago.

El SECLLO determina la fecha del acto, pudiendo el solicitante establecer el horario (dentro de las posibilidades). En el día fijado por el turno, deben concurrir las partes personalmente con sus respectivos asesores y acreditar su identidad las representaciones invocadas, siendo convo-

cados por el funcionario asignado para ratificar el acuerdo, con la documentación respectiva.

La Dirección del SECLLO se compromete a cumplir adecuadamente con los estándares que se señalan a continuación:

ATENCIÓN AL PÚBLICO

<p>Estándares</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El tiempo de espera en sala para el inicio de trámites de reclamos es de 50 minutos. (IOCL) 2. El tiempo de espera para la notificación de la audiencia sorteada es de 20 minutos. (IOCL) 3. El tiempo de espera para la ratificación ante funcionario de acuerdos espontáneos es de 10 minutos. 4. La atención al público es realizada cumpliendo las normas de cordialidad y respeto comprometidas. 5. Se garantiza la competencia e idoneidad del personal que atiende al público. 6. En todos los casos de trámites de reclamos, se respeta el número de atención y en los casos de acuerdos espontáneos, los turnos otorgados. 7. Las instalaciones se mantienen en condiciones de higiene y confort. 8. El organismo se compromete a mantener accesibles sus ingresos y salidas, pasillos de circulación, rampas para discapacitados, ascensores, etcétera.
<p>Cómo medimos</p>	<p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Porcentaje de respuestas positivas referidas al nivel de cumplimiento del tiempo de espera en sala para la notificación de audiencia sorteada medidas a través de la encuesta de satisfacción. 3. Porcentaje de respuestas positivas referidas al nivel de cumplimiento del tiempo de espera en sala para solicitar turno de ratificación de acuerdos espontáneos ante funcionario, medidas a través de la encuesta de satisfacción. 4. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la amabilidad y cortesía de la atención medidas a través de la encuesta de satisfacción 5. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la idoneidad del personal de atención al público medidas a través de la encuesta de satisfacción. 6. Porcentaje de respuestas positivas referidas al respeto de los números de atención y los turnos otorgados medidas a través de la encuesta de satisfacción. 7. Porcentaje de respuestas positivas referidas a las condiciones de higiene y confort de las instalaciones medidas a través de la encuesta de satisfacción. 8. Nivel de cumplimiento de condiciones de accesibilidad física de las instalaciones.

continúa

Cómo medimos	Atributos de calidad 1, 2 y 3. Capacidad de respuesta. 4. Amabilidad y cortesía. 5. Competencia e idoneidad del personal. 6. Confiabilidad en la atención al público. 7. Adecuación de las condiciones ambientales. 8. Accesibilidad física de las instalaciones
	Frecuencia / fuente 1 y 2. Mensual / Encuestas de satisfacción y sistema de reclamos y sugerencias. 3.1. Mensual / Observación directa por muestreo. 3.2. Trimestral / Encuestas de satisfacción. 4/7. Mensual / Encuestas de satisfacción y sistema de reclamos y sugerencias. 8. Trimestral / observación directa por muestreo.

VI. INFORMACION Y COMUNICACION

La Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria se compromete a respetar el derecho de todo ciudadano a acceder a la información sobre los servicios que presta, 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 números de la Unidad de Atención Telefónica: 4370-4275; 4370-4280; 4370-4281, 4370-4285.

Llamando 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.

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: consultaseclo@trabajo.gov.ar

Agenda | Legislación y Buscador de convenios colectivos | Feriados | Preguntas frecuentes | Licitaciones y proveedores

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

INSTITUCIONAL | PRENSA | SERVICIOS | INFORMACION UTIL | INFORMES Y ESTADISTICAS

Ministro Dr. Carlos Tomada

Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo

Una oportunidad de inclusión para jóvenes de 18 a 24 años

Terminación de estudios primarios y/o secundarios
Cursos de capacitación
Oportunidades de empleo

El ministro de Trabajo recibió a la CTA

Carlos Tomada recibió el viernes 14 de noviembre a una delegación de la CTA integrada por Hugo Yasky, Pablo Miceli, Francisco Nenna y Claudio Marin, entre otros. El propósito de la reunión fue analizar la situación del empleo en el marco de la crisis financiera y bursátil que impacta en el mundo.

14.11 Reunión con federación y cámaras de carne

13.11 Presentan programa de capacitación y empleo para jóvenes

13.11 El Ministerio de Trabajo y TELECOM firmaron convenio de Teletrabajo

Actividades

30 y 31.10 CFT Reunión de la Asamblea Federal del Consejo Federal del Trabajo

28 y 29.10 Teletrabajo Las TIC para una mejor calidad de vida

Servicios

Asesoramiento Laboral 0800-666-4100

Red de Servicios de Empleo 0800-222-2220

Programa Asistir Asesoramiento legal

SECLO Conciliación laboral

Organismos descentralizados

ANSES SRT Superintendencia de AFJP

Información útil

- Derechos y obligaciones de trabajadores y empleadores
- ¿Buscás trabajo?
- Capacitación
- Cómo contratar y regularizar trabajadores
- Jubilaciones y pensiones

Destacados

IMPORTANTE

Registro para Empleados de AFJP

PAGO DE AMORTIZACIÓN E INTERES

Tenedores de BODEN 2008 (Vencimiento 30.09.08)

REGIMEN DE CREDITO FISCAL

Listado de Proyectos aprobados año 2008

SELECCION DE PERSONAL

Cobertura de Cargos de Planta Permanente

Publicaciones

REVISTA DEL TRABAJO
Pensar el trabajo.
Debate y actualización



La Página Web permite conocer información general sobre los servicios del SECLO, realizar consultas, conocer los requisitos para realizar los trámites y acceder a la descarga de los formularios para realizar los mismos.

Agenda | Legislación y Buscador de convenios colectivos | Feriados | Preguntas frecuentes | Licitaciones y proveedores

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Búsqueda avanzada

INSTITUCIONAL | PRENSA | SERVICIOS | INFORMACION UTIL | INFORMES Y ESTADISTICAS

Servicios

Consultas

Consultas de expedientes on line

Guía de trámites

SECCLO

Asesoramiento legal: Programa Asistir

Trabajo doméstico: asesoramiento y reclamos

Denuncias

Biblioteca y publicaciones

Planes y programas

Inspección del Trabajo

Sindicatos y cámaras

Seguridad Social

Temas especiales

TRABAJADORES

EMPLEADORES

Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECCLO)

Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECCLO)

Estos servicios se brindan sólo para los conflictos correspondientes a la competencia de la Justicia Nacional del Trabajo. Esto implica que corresponde al SECCLO entender 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 encuentra en dicho ámbito.

En la Dirección del SECCLO también se presentan 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 mediante la negociación colectiva.

El SECCLO fue creado por la Ley Nº 24.635, de Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral y los Decretos Reglamentarios Nº 1169/96 y Nº 1347/99, en el ámbito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Sus funciones fueron, luego, complementadas por la Resolución MTSS Nº 569/97. Estructuralmente, fue transformado en Dirección por la Resolución MTEySS Nº 321/2002.

Misión

La misión de la Dirección del SECCLO es brindar a los trabajadores, con diferendos provenientes de conflictos laborales plurindividuales, un ámbito propicio que facilite la negociación con el propósito de arribar a acuerdos consensuados, sujetos a homologación.

Principal

- Servicios
- Consulta de expedientes
- Consulta de audiencias y notificaciones
- Trámites
- Carta compromiso
- Manual de procedimientos
- Normativas
- Formularios

Contacto

Personalmente
Avenida Cañero Nº 110,
Planta Baja,
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Telefónicamente
Unidad de Atención Telefónica:
(011) 4370-4275/4200/
4281/4285

Horario de atención al público:

Acceso a los formularios

Descarga de formularios

Agenda | Legislación y Buscador de convenios colectivos | Feriados | Preguntas frecuentes | Licitaciones y proveedores

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Búsqueda avanzada

INSTITUCIONAL | PRENSA | SERVICIOS | INFORMACION UTIL | INFORMES Y ESTADISTICAS

Servicios

Consultas

Consultas de expedientes on line

Guía de trámites

SECCLO

Asesoramiento legal: Programa Asistir

Trabajo doméstico: asesoramiento y reclamos

Denuncias

Biblioteca y publicaciones

Planes y programas

Inspección del Trabajo

Sindicatos y cámaras

Seguridad Social

Temas especiales

TRABAJADORES

EMPLEADORES

Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECCLO)

Formularios

Para la realización de los diferentes trámites ante el SECCLO, no se admitirán formularios confeccionados en forma manuscrita.

Documentación

- Formulario de iniciación de reclamo
- Novedades sobre datos de domicilio
- Acta de ratificación de acuerdo
- Solicitud de inicio de trámite para ratificación de firmas en Agencia Territorial
- Acta de notificación
- Carta poder

Principal

- Servicios
- Consulta de expedientes
- Consulta de audiencias y notificaciones
- Trámites
- Carta compromiso
- Manual de procedimientos
- Normativas
- Formularios

arriba

Agenda | Legislación y Buscador de convenios colectivos | Feriados | Preguntas frecuentes | Licitaciones y proveedores

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Búsqueda avanzada

INSTITUCIONAL | PRENSA | SERVICIOS | INFORMACION UTIL | INFORMES Y ESTADISTICAS

Servicios

Consultas

Consultas de expedientes on line

Guía de trámites

SECCLO

Asesoramiento legal: Programa Asistir

Trabajo doméstico: asesoramiento y reclamos

Denuncias

Biblioteca y publicaciones

Planes y programas

Inspección del Trabajo

Sindicatos y cámaras

Seguridad Social

Temas especiales

TRABAJADORES

EMPLEADORES

Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECCLO)

Carta compromiso

En septiembre de 2001, el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria se adhirió al "Programa Carta Compromiso con el Ciudadano", dependiente de la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros, suscribiendo en aquella oportunidad la Primera Carta.

La Carta Compromiso es un proceso de mejora de la calidad en la atención y la prestación de Servicios, que parte de la percepción que tienen los ciudadanos usuarios sobre la Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria. Mediante diversos mecanismos de consulta, la Dirección del SECCLO ha definido con precisión cuáles son los atributos prioritarios que marcan la calidad en la prestación de sus servicios, determinando posteriormente indicadores que permitan medir cómo los cumple.

De esta manera, la Dirección del SECCLO se encuentra en condiciones de cumplir de manera fehaciente cuáles son sus estándares de calidad y cumplir así con el compromiso de mejora permanente que ha asumido.

En este marco de mejora integral, la Dirección del SECCLO ha asumido en el año 2004 una nueva serie de compromisos, suscribiendo la Segunda Carta. La evaluación realizada por la Subsecretaría de la Gestión Pública sobre el cumplimiento de la misma ha arrojado una significativa mejora en la calidad percibida, así como también en los estándares obligados.

En la inteligencia de que un organismo estatal con transparencia, calidad y eficiencia es posible, en noviembre de 2008 se ha suscripto la Tercera Carta, que constituye un renovado esfuerzo respecto de un servicio esencial para el ciudadano.

Difunciones recibidas:

Año 2001: "Atención al Ciudadano" como Desempeño Destacado por la Primera Carta.
Año 2002: "Difusión del Sistema de Medios por Intercomunicación a las Audiencias de Conciliación" como Mejor Práctica y "Sustitución de Audiencias de Conciliación Laboral" como Desempeño Destacado, ambos por la Segunda Carta.

Principal

- Servicios
- Consulta de expedientes
- Consulta de audiencias y notificaciones
- Trámites
- Carta compromiso
- Manual de procedimientos
- Normativas
- Formularios

Publicaciones

- Carta Compromiso Septiembre 2001
- Carta Compromiso Septiembre 2004
- Carta Compromiso Diciembre 2008

Espacio de la Carta Compromiso

Folletería

En la Mesa de Informes, ubicada en la planta baja de la sede del SECLO, 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 SECLO, de manera visible y de fácil acceso. Asimismo, en la Mesa de Informes del organismo se encuentra a disposición de los usuarios el modelo de los formularios de quejas y sugerencias.

Los usuarios del SECLO 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 descriptos previamente.

En relación con estos canales, el SECLO se compromete a cumplir con los estándares que señalamos a continuación:⁴

INFORMACION Y ASESORAMIENTO

Estándares	<ol style="list-style-type: none">1. Las carteleras del organismo contienen información institucional (web, teléfonos útiles, aranceles, horarios), datos de organismos relacionados con los trámites del SECLO 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.2. En todos los casos se brinda el asesoramiento requerido, dentro de los marcos legales.3. El área de atención al público se encuentra adecuadamente señalizada.4. En todos los casos se instrumenta el inicio de los distintos trámites mediante formularios claros y sencillos.5. En todos los casos se informa sobre el estado del trámite, cuando el ciudadano así lo requiera.6. El organismo se compromete a tener disponible para todo el público que concurre al SECLO folletos en cantidad adecuada y en lugares accesibles.7. Los folletos brindan información útil sobre el organismo y sus servicios en forma clara y sencilla.8. Se brinda información y orientación dentro de las 48 horas, a todos los ciudadanos que ingresan sus consultas a la correspondiente dirección de correo electrónico que ofrece el organismo. (o a través del formulario de consultas y sugerencias)
Cómo medimos	Indicadores <ol style="list-style-type: none">1. Porcentaje de cumplimiento sobre la disponibilidad y el nivel de actualización de la información prevista en carteleras.2. Porcentaje de cumplimiento del nivel de adecuación, precisión y cobertura del asesoramiento brindado.

continúa

4. 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.

Cómo medimos	<p>3. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la señalización de las instalaciones medidas a través de la encuesta de satisfacción.</p> <p>4. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la claridad y sencillez de los formularios medidas a través de la encuesta de satisfacción.</p> <p>5. Porcentaje de cumplimiento del nivel de cobertura de la información brindada en forma presencial sobre el estado del trámite.</p> <p>6. Porcentaje de cumplimiento del nivel de disponibilidad de los folletos.</p> <p>7. Porcentaje de cumplimiento del nivel de claridad, sencillez y utilidad de los folletos.</p> <p>8. Porcentaje de respuestas de consultas recibidas a través del correo electrónico dentro del plazo previsto (N° de consultas contestadas dentro del plazo previsto /N° total de consultas recibidas) x 100</p>
	<p>Atributos de Calidad</p> <p>1. Accesibilidad y actualización de la información en carteleras.</p> <p>2. Confiabilidad.</p> <p>3. Adecuación de la señalización.</p> <p>4. Accesibilidad de la información en los formularios.</p> <p>5. Confiabilidad.</p> <p>6 y 7. Accesibilidad de los folletos.</p>
	<p>Frecuencia / fuente</p> <p>1, 6 y 7 Trimestral / Observación directa.</p> <p>2 y 5. Trimestral / Verificación periódica por muestreo.</p> <p>3 y 4. Mensual / Encuestas de satisfacción.</p>

Boletín SECLO: Conciliando

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 a toda la matrícula por medio del sistema informático de comunicación (Lotus Notes).

Los contenidos de este boletín se refieren a:

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

BOLETIN SECLO "CONCILIANDO" (comunicación con los conciliadores laborales)

Estándares	<p>1. Mensualmente se confecciona un boletín, en donde se publica información actualizada en referencia a las novedades en la prestación de los servicios.</p> <p>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.</p>
-------------------	---

continúa

	3. El boletín se distribuye a todos los conciliadores laborales, mediante el sistema de comunicación informática.
Cómo medimos	Indicadores 1. Porcentaje de cumplimiento de la frecuencia de actualización del boletín. 2. Porcentaje de respuestas positivas referidas al diseño y contenido del boletín medidas a través de la encuesta de satisfacción. 3. Porcentaje de cumplimiento de la cobertura de la distribución.
	Atributos de calidad 1. Capacidad de respuesta. 2. Accesibilidad cognitiva. 3. Confiabilidad.
	Frecuencia / Fuente 1 y 3. Mensual / Observación directa. 2. Anual / Encuesta de satisfacción a conciliadores.

Estadísticas sobre el sistema

La Dirección del SECLO difunde las estadísticas mensuales que reflejan el funcionamiento del organismo. En ellas se condensa 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 permite a los ciudadanos controlar la evolución de las actividades realizadas en el SECLO, dotándolas de mayor nivel de transparencia.

VII. 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 establecer las acciones necesarias para satisfacer las concretas demandas de los usuarios del Sistema de Conciliación Laboral.

a) Sistema de Reclamos y Sugerencias

Los ciudadanos pueden presentar sus reclamos y sugerencias:

Personalmente

Puede presentar su reclamo y/o sugerencia 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, éste 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.

SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Estándares	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Las respuestas a quejas y sugerencias se realizan en un plazo de 10 días hábiles.
Cómo medimos	<p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad del buzón y de formularios para la presentación de quejas y sugerencias en la Mesa de Informes. 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)
	<p>Atributos de calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad. 2. Capacidad de respuesta.
	<p>Frecuencia / fuente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mensual / Observación directa. 2. Mensual / Procesamiento de formularios de quejas y sugerencias.

b) Encuestas de satisfacción

El SECLLO 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.

ENCUESTAS DE SATISFACCION

Estándares	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se encuentran a disposición de los ciudadanos, en la Mesa de Informes del SECLLO, formularios de la encuesta permanente de satisfacción. 2. Se realiza un estudio anual para relevar la percepción de los ciudadanos que concurren al SECLLO.
-------------------	---

continúa

Cómo medimos	<p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de disponibilidad de los formularios en la Mesa de Informes del SECLO. 2. Porcentaje de cumplimiento de la realización del estudio de percepción ciudadana. <p>Atributos de Calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad. 2. Confiabilidad. <p>Frecuencia / Fuente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mensual / Procesamiento de encuestas de satisfacción. 2. Anual / Verificación directa.
---------------------	--

VIII. COMPROMISOS DE MEJORA

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 para el período 2009.

1. Mejoras en los servicios esenciales

Inicio de los trámites vía internet: con la finalidad de ofrecer una nueva herramienta para agilizar los trámites de Conciliación Obligatoria y reserva de turnos para la Ratificación de Acuerdos Espontáneos se incorporará la posibilidad de realizar los mismos por el sitio web del SECLO. A través del mismo, en una primera etapa se incorporarán portales para los “Profesionales”, “Conciliadores”, “Servicio de Conciliación Optativa (SECOSE)”. En esta primera etapa, los profesionales matriculados en el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal podrán iniciar los trámites descriptos. Los conciliadores laborales podrán consultar su agenda y los Servicios Optativos (sólo el SECOSE) e incorporar sus trámites al sistema.

■ Plazo de implementación: primer semestre de 2009.

Actualización del Sistema “Aplicativo SECLO”: se realizará la segunda etapa de mejoras en el sistema informático de gestión que utiliza el organismo. Con la finalidad de incorporar y actualizar funciones, se encararán modificaciones que permitirán obtener mayor información y dotar de mayor transparencia a los procedimientos.

■ Plazo de implementación: segundo semestre de 2009.

Nuevo sistema de notificación de observaciones a los trámites: con la finalidad de que los usuarios que realizan los trámites de ratificación de acuerdos espontáneos eviten tener que concurrir personalmente a notificarse de eventuales observaciones que se les pudiera realizar a sus trámites, se instrumentará la notificación vía correo electrónico. Las partes intervinientes deberán

declarar sus cuentas de correo electrónico en un acta de notificación al momento de realizar el trámite y aceptar ser notificados de eventuales observaciones a las mismas. El objetivo de esta mejora es lograr celeridad y comodidad en el proceso de los trámites.

- Plazo de implementación: primer semestre de 2009.

2. Mejoras en la atención al público

Mejora del espacio físico: se realizará la tercera etapa del acondicionamiento del espacio físico para obtener mejores comodidades en la espera de realización de los diferentes trámites y adecuación a nuevos circuitos administrativos para aminorar la espera.

- Plazo de implementación: primer semestre de 2009.

Capacitación del personal: se continuará con cursos de capacitación del personal. La finalidad es preparar con mejores herramientas al personal para que brinde un óptimo asesoramiento y atención del público usuario.

- Plazo de implementación: segundo semestre de 2009.

Otorgamiento del acta poder: se instrumentará la certificación en el organismo de la Carta Poder, a fin de evitarle al ciudadano la necesidad de recurrir a otra autoridad pública (por ejemplo: departamento policial) para obtenerla.

- Plazo de implementación: primer semestre de 2009.

3. Mejoras en los Sistemas de Información y Comunicación

Publicación de estadísticas en el sitio web del organismo: las Estadísticas y Cuadros Comparativos de la Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria con respecto al Informe de Resultados en lo referente a los servicios de Reclamos y Acuerdos Espontáneos, serán publicados en el sitio web del organismo.

- Plazo de implementación: primer semestre de 2009.

4. Mejoras en los Sistemas de Participación Ciudadana

Realización de encuesta: El estudio tendrá como objetivo identificar y describir el perfil de los ciudadanos que concurren al organismo y determinar el grado de satisfacción y expectativas que poseen respecto de los servicios de conciliación laboral que presta el organismo en la sede de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A través de un cuestionario estructurado (preguntas abiertas y cerradas) de una duración no mayor a los 15 minutos, la encuesta se aplicará a una muestra probabilística de 600 personas que concurren a la sede del SECCLO.

- Plazo de implementación: primer semestre de 2009.

Anexo I: Carta Compromiso Electrónica

Página web: <http://www.trabajo.gov.ar/seclo/index.asp>

Especificaciones de uso

- a. Cualquier conexión a internet.
- b. Navegadores Microsoft Internet Explorer 5.5 y Netscape 7.2. Admite Mozilla Firefox 2.0. o superiores.
- c. Programa Acrobat Reader para visualizar documentos en pdf.

El sitio web del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLLO) ofrece la siguiente **información** a todos sus visitantes:

Institucional:

- Misión y objetivos del SECLLO.
- Ambito de competencia.
- Dirección y teléfonos.

De interés para el usuario:

- Documento Carta Compromiso con el Ciudadano.
- Información sobre los servicios que ofrece el SECLLO y sus destinatarios.
- Información sobre horarios de atención al público.
- Información sobre trámites a realizar en 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 en 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)

Transparencia en la gestión

- Aranceles y honorarios. Con la salvedad de los casos de gratuidad de los servicios.

El sitio web del SECLLO ofrece las siguientes opciones de **interactividad** con los usuarios:

Usuario - sitio

ainternet@trabajo.gov.ar: e-mail para sugerencias o dudas respecto al contenido del sitio web.

Usuario - institución

consultas@trabajo.gov.ar: e-mail para consultas.

El sitio web del SECLLO ofrece los siguientes **servicios** a los visitantes:

1. Buscador:

- Consulta web de expedientes SECLLO: cualquier usuario que esté tramitando un expediente en el SECLLO podrá acceder, colocando el número de expediente y el año, a los siguientes datos: sector de origen de la tramitación del expediente, sector de destino del mismo, su fecha de remisión y su estado actual. (terminado o en trámite)
- Consulta web de audiencias y notificaciones: cualquier usuario que esté tramitando un expediente de realización de audiencia de conciliación en el SECLLO podrá acceder, colocando el número de expediente y el año, a los siguientes datos: fecha y hora de realización de la audiencia y si se ha suspendido o queda firme. Además, a continuación aparece un cuadro detallando fecha y hora de todas las audiencias realizadas y las notificaciones diligenciadas, especificando el día de notificación, parte notificada (empleador o trabajador), tipo de notificación (cédula o telegrama), y motivo.

2. Trámites on line y acceso a formularios:

Formularios y demás tipos de documentación para ser solamente visualizados e impresos:

- 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

A través de la línea **0800-666-4100** perteneciente al MTEySS, se pueden realizar consultas sólo referidas a los servicios del SECLO, de lunes a viernes, de 10.00 a 16.00.

Compromisos de calidad

El SECLO se compromete a:

- ❑ Tener en disponibilidad el link SECLO dentro de la página web del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social diariamente, durante las 24 horas. de los 365 días del año.
- ❑ Verificar de manera permanente la corrección y exactitud de la información que se publica en el sitio web del SECLO.
- ❑ Garantizar la disponibilidad dentro del link SECLO de formularios para la realización de trámites que se podrán visualizar e imprimir.
- ❑ Brindar información y orientación dentro de las 48 horas, a todos los ciudadanos que ingresan sus consultas a la correspondiente dirección de correo electrónico que ofrece el organismo. (o a través del formulario de consultas y sugerencias)

Anexo II: Principales avances y logros del SECLO

Desde el punto de vista de los servicios esenciales del organismo, el SECLO ha mostrado un avance significativo en relación con la cantidad y la calidad de sus compromisos.

Desde la primer Carta Compromiso hasta la actualidad, el organismo logró establecer compromisos sobre todos sus servicios principales:

- ❑ instancia Obligatoria de Conciliación Laboral (Reclamo ante conciliadores)
- ❑ revisión de Acuerdos Espontáneos entre las Partes (Ratificación del Acuerdo y Dictado de Resolución Fundada)
- ❑ la Supervisión de Audiencias de Conciliación Laboral,
- ❑ la Recepción de oficios, cédulas y notificaciones judiciales y
- ❑ el Cobro de Multas por Incomparecencia según Art. 15 del Decreto N° 1.169/96.

En esa perspectiva, mantiene un total de 16 estándares de calidad que garantizan: tiempos de resolución (capacidad de respuesta), procedimientos institucionales que aseguran los resultados a obtener (confiabilidad) y la imparcialidad en la actividad de análisis y evaluación de los casos (equidad).

Respecto de la atención al público, la incorporación del organismo al Programa ha significado mejoras constantes en relación con diversos aspectos que hacen a la calidad del servicio. Para mencionar algunas de ellas:

- Puestos de atención diferenciados según la cantidad de trabajadores que involucra cada trámite, para una mejor y más rápida atención.
- Señalización de todos y cada uno de los puestos de inicio de trámites e ingreso de documentación.
- Renovación constante de asientos para la espera en la atención.
- Capacitación permanente del personal, para que estén en mejores condiciones de atender a los usuarios del servicio. En ese sentido, cabe destacar que en el año 2002, el organismo obtuvo una primera distinción por parte del programa, en relación con la calidad de la atención personalizada de su personal de atención al público².
- Mejoras en la distribución del espacio, asignando un salón para la atención del público en planta baja y otra sala para la ratificación de acuerdos espontáneos en el primer piso, con boxes independientes para cada conciliador.

2. Sobre el particular, cf. Halliburton Eduardo y otros "Mejores Prácticas 2002": Publicado por la Subsecretaría de la Gestión Pública y disponible en www.sgp.gov.ar/contenidos/onig/carta_compromiso/paginas/documentos

Los estándares actuales para la atención al público de la cuarta Carta Compromiso del SECCLO establecen compromisos sobre los tiempos de espera para la atención en sala y la realización de los trámites, la accesibilidad de formularios gratuitos desde la página web del organismo para el inicio de los trámites, las normas de cordialidad y respeto en la atención por parte del personal, la competencia e idoneidad del personal que atiende al público y las condiciones de higiene y confort de las instalaciones.

En lo que respecta a la información y comunicación del organismo con la ciudadanía, se destaca la creciente diversidad de canales que ha dispuesto el SECCLO, facilitando la comunicación a través de varias modalidades: presencial, telefónica, vía internet y correo electrónico.

Asimismo, el organismo trabajó a lo largo de estos años, en:

- La mejora del diseño de los formularios de inicio de los distintos trámites para que resulten más claros y completos.
- El desarrollo de instructivos que se entregan en la mesa de informes y que detallan los requisitos para cada uno de los trámites.
- La publicación mensual del boletín “conciliando”, dirigido a los conciliadores laborales
- La inclusión en su página web (cuyo sitio oficial depende del ministerio de trabajo) la posibilidad de descargar los formularios correspondientes al inicio de trámites.

El desarrollo de instrumentos de gobierno electrónico en el SECCLO

Desde el punto de vista de los avances realizados dentro del Plan Nacional de Gobierno Electrónico (Decreto N° 378), el SECCLO cuenta en su página web con la descripción de los trámites y con la posibilidad de descarga de los formularios a los efectos del inicio del trámite. También se puede encontrar allí la versión completa de la Carta Compromiso con el Ciudadano, entre otras informaciones.

Actualmente, y a partir de las mejoras comprometidas en su tercer carta, el SECCLO está trabajando a los efectos de mejorar la accesibilidad a sus servicios, a partir de posibilitar desde la página web:

- Conocer “on line” el estado de los trámites iniciados. Para ello ha dispuesto dos motores de búsquedas; uno de consulta de audiencias y notificaciones y el otro de consulta de expedientes.
- Opinar y enviar sugerencias “on line” sobre los servicios brindados por el organismo.

Respecto de la participación ciudadana, cabe destacar la gran receptividad del SECCLO a las expectativas y opiniones de los destinatarios de sus servicios. Ya desde su primera Carta, el SECCLO estableció un sistema de quejas y sugerencias y la implementación de encuestas permanentes de satisfacción a los ciudadanos que concurren al organismo. A través de estas herramientas ha logrado obtener información valiosa sobre la marcha de sus servicios y ha podido realizar mejoras en línea con la perspectiva ciudadana².

Las sucesivas cartas firmadas han permitido la consolidación de estas herramientas de participación ciudadana y actualmente se cuenta con metas relacionadas con el tiempo de respuesta a las quejas recibidas, así como con procedimientos definidos para la implementación, procesamiento y difusión de resultados de la encuesta permanente de satisfacción de los usuarios.

Desde su incorporación al programa ha recibido diferentes distinciones con relación a los servicios que brinda a los ciudadanos, que se detallan a continuación:

2002 DESEMPEÑO DESTACADO: CALIDAD DE LA ATENCION PERSONALIZADA EN EL SECTOR SUPERVISION DE ATENCION AL PUBLICO.

Desde el comienzo de su gestión el organismo se planteó como relevante, la necesidad de establecer un adecuado servicio en el área de atención al público, se tomó en consideración que el público que requiere de los servicios prestados por el SECCLO llega, en general, en condiciones de mucha vulnerabilidad, ya sea porque ha sido despedido de su trabajo o por que sostiene un conflicto laboral que pone en peligro la continuidad del mismo.

Por tal motivo, el diseño de los perfiles de acuerdo a los cuales se realizó el llamado para la incorporación de personal de atención al público se llevó a cabo tomando en cuenta esta característica del usuario de los servicios que presta el organismo. En tal sentido, se verificó que los postulantes acreditaran experiencia en atención al público y que contaran con determinadas características personales, tales como equilibrio emocional, amabilidad, cortesía, buena capacidad de comunicación, etc. Estos atributos fueron reforzados con capacitación específica brindada al personal, para mejorar la calidad de la atención al público. La evaluación de los resultados realizada permitió distinguir esa calidad en el punto de contacto; la distinción otorgada al SECCLO se encuentra enmarcada en el subcomponente estándares de calidad en el punto de contacto.

En este caso, teniendo en cuenta, tal como se ha señalado, las condiciones de vulnerabilidad con la que arriban los ciudadanos debido al carácter de su problemática, es sumamente importante que aseguren en la atención aspectos tales como respuestas adecuadas ante situaciones complejas, cortesía y amabilidad en el trato y contención y comprensión a las personas

2. En el año 2004 y a efectos de la renovación de los compromisos para la firma de la segunda Carta, el SECCLO dispuso -con la asistencia técnica del Programa- la realización de una primera encuesta con encuestadores con el objeto de relevar las expectativas de los usuarios del servicio. Para un mayor detalle de las herramientas utilizadas y los resultados obtenidos, cf. Halliburton, Eduardo y otros. "Guía para la elaboración de Cartas Compromiso"; 2007, Capítulo 3. Publicado en www.sgp.gov.ar/contenidos/onig/carta_compromiso/paginas/documentos

con alto nivel de conflicto. El SECLO, como ya ha sido mencionado, otorgó especial importancia a la calidad de la atención al Público, importancia que se vio reforzada en el marco del desarrollo de la Carta Compromiso con el Ciudadano, firmada por el organismo. Para ello, el SECLO encaró una serie de acciones vinculadas, tanto a la modificación de los espacios físicos que no se adecuaban a los objetivos buscados, cuanto al desarrollo de un programa de selección y formación del personal que permitiera brindar las respuestas adecuadas a los destinatarios de los servicios.

2004 - 2005 MEJOR PRACTICA: OPTIMIZACION DEL SISTEMA DE MULTAS POR INCOMPARECENCIA A LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACION

La Ley N° 24.635 de Conciliación Laboral establece la obligatoriedad de asistir a las audiencias de conciliación laboral. Por ello, se estipula una multa para el caso de incomparecencia injustificada de las partes a las audiencias.

A partir de mayo de 2004, la Dirección del SECLO comenzó a hacerse cargo de la intimación administrativa de estas multas impuestas con motivo de la incomparecencia. Hasta entonces, dicha tarea estaba a cargo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, responsable también de la ejecución judicial cuando dichas multas no son debidamente pagadas.

Este cambio de la jurisdicción actuante en la intimación y ejecución de las multas redundó en beneficio del sistema de conciliación laboral, al implementar un circuito administrativo más operativo y organizado de pago para los ciudadanos que hayan sido multados.

El nuevo circuito permite que la intimación se realice más cercana temporalmente a la ausencia injustificada y al cierre del procedimiento. Asimismo, a partir de que este trámite forma parte de las responsabilidades del propio SECLO, se ha logrado una mejor coordinación de las acciones administrativas posteriores a la intimación.

2004 - 2005 DESEMPEÑO DESTACADO: SUPERVISION DE AUDIENCIAS DE CONCILIACION LABORAL

Considerando que las audiencias de conciliación se desarrollan en los estudios jurídicos de los conciliadores asignados por sorteo, es decir fuera del espacio físico del organismo que los aglutina, la Dirección del SECLO ha instrumentado un sistema de supervisión, haciendo uso de las facultades emanadas del artículo 18 del Decreto N° 1.169/96 (que establece el Régimen de Conciliación Laboral Obligatoria) a fin de controlar la correcta sustanciación del procedimiento.

Durante el año 2005 el organismo tuvo posibilidad de concretar la puesta en marcha de este sistema de supervisión, compromiso que había asumido al firmar su segunda Carta, en el año 2004.

Los objetivos de la supervisión son:

- ❑ Controlar el cabal cumplimiento de las pautas que hacen a la esencia de la conciliación, como medio alternativo de resolución de los conflictos laborales.
- ❑ Controlar que el conciliador laboral se desempeñe con la debida corrección.
- ❑ Lograr 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 MTEySS, éste articula un mecanismo de presencia y control.

El sistema implementado responde a las siguientes características:

- ❑ Las audiencias a supervisar se determinan por sorteo, a pedido de parte o por solicitud de los conciliadores.
- ❑ Quien realiza la supervisión es un abogado integrante de la Asesoría Técnico Legal de la Dirección del SECLO.
- ❑ La tarea del supervisor consiste en presenciar la audiencia, previo consentimiento de las partes involucradas, sin alterar el orden de las mismas ni participar del debate.
- ❑ Una vez finalizada la supervisión, el asesor realiza un informe de ella, mediante la respuesta a un formulario preestablecido, consignando las características propias de la observación realizada.
- ❑ Los informes confeccionados son elevados para conocimiento de la Dirección del SECLO y posteriormente, una copia es remitida al Registro Nacional de Conciliadores Laborales (RENACLO), para su evaluación y archivo en los legajos de los conciliadores.

La supervisión de las audiencias de conciliación obligatoria por parte de la Dirección del SECLO refuerza así la presencia del Estado en el control del adecuado funcionamiento del sistema.

2006 - 2007 DESEMPEÑO INTEGRAL DEL COMPONENTE: SERVICIOS ESENCIALES.

La distinción otorgada al SECLO se dirige a destacar el desempeño integral del organismo en lo que concierne al desarrollo del Subcomponente Estándares de Calidad de los Servicios Esenciales, a través del cual ha demostrado que gestiona para resultados y que ha ingresado en forma plena en el ciclo de mejora continua desde su incorporación al Programa Carta Compromiso.

En tal sentido, desde el año 2001 a la fecha la consolidación de su modelo de gestión de la calidad de los servicios se revela a través del constante desarrollo y aplicación de herramientas tendientes a medir, evaluar, corregir y mejorar sus servicios, obteniendo crecientes niveles de satisfacción de los usuarios que utilizan sus servicios.

Durante su evolución y a lo largo de sucesivos cambios de autoridades, la Dirección del SECLO ha ido fortaleciendo su perfil y su campo de acción, determinando los servicios esenciales que brinda a los ciudadanos, estableciendo los niveles de calidad de la prestación de ellos, difundiendo sus resultados e incorporando tanto medidas correctivas cuanto preventivas que optimizan la eficacia y confiabilidad de este medio alternativo para la solución de conflictos laborales.

2006 - 2007 MEJOR PRACTICA: OPTIMIZACION DE LA ATENCION AL CIUDADANO

La Dirección del SECLO, consciente de que el ámbito espacial en su sede y la demora en los tiempos para ser atendido y para obtener audiencia constituía un serio inconveniente, luego de haber sido objeto de una baja calificación por parte del público usuario consultado, desarrolló una serie de mejoras en el punto de contacto hacia fines del año 2006, con el respaldo de las máximas autoridades ministeriales. El proyecto fue desarrollado en dos etapas: la primera se realizó durante 2006 y la segunda, entre los años 2007 y 2008. Ambas contemplaron en su diseño la necesidad de garantizar una fluida circulación de los usuarios del servicio, facilitar el acceso y aumentar los niveles de seguridad en el edificio, y mejorar los procedimientos para la atención al público, a los efectos de acortar los tiempos de espera y de otorgamiento de turnos.

Esta distinción se centra fundamentalmente en la segunda etapa de mejoras realizadas en la atención al público del Servicio de Homologación y/o Ratificación de Acuerdos Espontáneos.

2006 - 2007 DESEMPEÑO DESTACADO: NUEVO DISEÑO DEL SITIO WEB DEL ORGANISMO

De acuerdo con el compromiso de mejora asumido en su tercera Carta, se rediseñó el sitio Web del SECLO dentro de la página del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Ahora es posible visualizar una mejor disposición de la información sobre los servicios, una mayor claridad en su descripción y formas de acceso, mayor transparencia de los compromisos y metas de calidad asumidos por el SECLO y mayor accesibilidad a la realización de consultas que son contestadas directamente por funcionarios del organismo.

Entre las novedades más destacadas de la nueva página se encuentra la posibilidad de consultar el “estado de expedientes” y el “estado de notificaciones” on line. Este servicio de consulta ofrece a todos los actores del proceso de conciliación la posibilidad de acceder en forma directa y ágil a la información sobre el trámite. También representa un ahorro de tiempo la posibilidad de descargar e imprimir con antelación a la llegada a la sede los formularios requeridos para el inicio de los trámites.

Estas facilidades a través de la nueva web del SECLO han representado un significativo ahorro de tiempo para los usuarios, así como una ampliación de los canales de comunicación con los ciudadanos para atender sus dudas, consultas 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

