

# Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

## *5ta. CARTA COMPROMISO*

### ***SERVICIO DE CONCILIACIÓN LABORAL OBLIGATORIA (SECLO)***

Noviembre de 2016



## **AUTORIDADES**

### **Autoridades del Gobierno Nacional y del Ministerio de Modernización**

Presidente de la Nación

Ing. Mauricio Macri

Jefe de Gabinete de Ministros

Lic. Marcos Peña

Ministro de Modernización

Lic. Andrés Ibarra

Secretario de Empleo Público

Ing. Pablo Martín Legorburu

Subsecretaria de Planificación de Empleo Público

Lic. Cecilia María Klappenbach

### **Autoridades del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social**

Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Lic. Jorge Triaca

Secretario de Trabajo

Dr. Ezequiel Sabor

Subsecretaria de Relaciones Laborales

Dra. Silvia Julia Squire

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

Director de Relaciones Individuales, a cargo del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria

Dr. Omar Nills Yasin

Coordinador General del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria

Dr. Leonardo Romani

Coordinador de Asuntos Legales

Dr. Ernesto Federico Bremberg

Coordinador del Área Administrativa

Sr. Héctor Nahuel García

## Responsable político técnico y facilitadores

### Responsable Político Técnico

Dr. Leonardo Romani

### Facilitadores

Dra. María del Mar Ortolano

Lic. Fernando Santiago Riesco

**Noviembre 2016**  
*Fecha de suscripción de la Carta*

**Diciembre 2016**  
*Fecha de inicio de monitoreo*

## ÍNDICE

¿Qué es el PCCC?.....	Página 5
Presentación.....	Página 6
¿Quiénes somos?.....	Página 8
Mapa de producción del organismo.....	Página 10
Derechos y obligaciones de los ciudadanos con respecto al organismo.....	Página 12
Nuestros destinatarios.....	Página 13
Servicios esenciales.....	Página 14
Atención al ciudadano.....	Página 18
Planes de mejora.....	Página 21
Monitoreo de los compromisos y planes de mejora.....	Página 24
Normativa.....	Página 41

## ¿QUÉ ES EL Programa Carta Compromiso con el Ciudadano?

El Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (PCCC) es un programa de gestión de calidad específico para organizaciones públicas, institucionalizado mediante el Decreto 229/2000, que tiene como finalidad transformar la cultura organizacional de la administración pública, facilitando el cambio y la mejora continua para fortalecer las capacidades institucionales.



## PRESENTACIÓN

HACIA UN SECCLO DIGITAL, AGIL Y EFICIENTE

Una vez más el SECCLO firma una nueva Carta Compromiso, que en otras oportunidades lo tuviera nominado y mereciera menciones. Hoy el desafío es mayor, acceder a la digitalización total de los expedientes en consonancia con el sistema de gestión que se instrumenta desde el Ministerio de Modernización de la Nación.

Dimos un salto de calidad importante cuando a partir del 16 de junio del 2016, mediante la herramienta tecnológica logramos que los expedientes se inicien desde el estudio de los abogados o domicilio de los trabajadores por la web sin necesidad de trasladarse a la sede del SECCLO. Pero el beneficio fue mayor para los administrados al obtener inmediatamente la fecha de audiencia y conciliador que el propio sistema sortea “on line” en el momento de iniciarse el expediente administrativo virtual. Ello redujo los tiempos de 60 días (en diciembre de 2015) a solo 10 días.

El tiempo es vital en todos los aspectos de la vida pero en una instancia administrativa obligatoria previa, como lo es el SECCLO, hace a los derechos de los ciudadanos a acceder a la Justicia, dicho derecho constitucional exige que el paso deba ser lo más breve posible.

No por ello descuidar el debido actuar de los conciliadores laborales y el respeto al trabajador como sujeto de preferencial tutela Constitucional.

En consonancia con declaraciones del señor presidente de la Nación respecto de bajar la litigiosidad como una actividad que puede ser evitada con beneficio para las partes, encontramos en el SECCLO, una herramienta fundamental para ello como modo alternativo de resolución de conflictos.

La optimización de los recursos materiales y humanos con las nuevas medidas que implementamos e implementaremos para facilitar la negociación y conciliación con el respeto debido a los derechos de los trabajadores que son de orden público, capacitación a las nuevas herramientas tecnológicas y técnicas de conciliación para los conciliadores laborales actuales y llamado a concurso para nuevos profesionales, nos lleva a encarar esta carta compromiso con todo el entusiasmo y protagonismo necesario para cumplir con el servicio que la ley nos confiere.

**Dr. Omar Nills Yasín**

**Director de Relaciones Individuales - MTEySS**



## **UN NUEVO SECCLO.**

El camino más largo, pero con el mejor paisaje.

Quince años han pasado desde que el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria adhirió al Programa Carta Compromiso, ocho desde la firma de la Cuarta Carta.

El próximo año el SECCLO festejará su vigésimo aniversario. Un festejo, así lo sentimos, porque no se trata simplemente del paso del tiempo. Contradecimos todos los días a la hermosa letra del tango que escribiera Alfredo Lepera. Veinte años representan un símbolo que sintetiza la constancia, la eficacia y el compromiso de una gestión con resultados.

El SECCLO cuenta hoy en día con una imagen consolidada. Impulsamos la implementación de Servicios de Conciliación Laboral en todo el país desde esa imagen de transparencia de un servicio ágil, eficiente y dinámico.

La suscripción de la Quinta Carta Compromiso nos obliga a recorrer un camino arduo pero con la esperanza que lo haremos disfrutando de un paisaje lleno de desafíos y mejoras. El alcance de las metas propuestas cumplirá al mismo tiempo nuestro deseo y nuestra obligación de alcanzar estándares cada vez más altos respecto de la atención que brindamos al ciudadano y a los distintos actores que utilizan nuestro servicio.

Para ello trabajamos no sólo en desarrollos tecnológicos que reemplacen estructuras físicas por virtuales, sino que al mismo tiempo apuntamos a aprovechar al máximo nuestros recursos con el único fin de facilitarle al ciudadano las herramientas necesarias para que la contingencia laboral que lo lleve a la utilización de nuestro servicio sea resuelta rápida y eficazmente.

La reducción del plazo desde la solicitud hasta la primera audiencia, el sorteo automático de audiencias de conciliación en forma virtual, la supervisión de las mismas por un cuerpo de fiscalizadores o la ampliación del sector de ratificación de acuerdos espontáneos son tan sólo algunos ejemplos de hacia dónde nos dirigimos.

Un camino largo, pero con el mejor paisaje, el de la inalterable y firme convicción de servir al ciudadano de la mejor forma, y ese es nuestro compromiso.

**Dr. Leonardo Romani**

**Coordinador del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria - MTEySS**

## ¿QUIÉNES SOMOS?

### MISIÓN

La misión de la Dirección del SECLO es brindar un marco propicio de negociación a los trabajadores y empleadores que mantienen diferendos provenientes de conflictos laborales individuales o plurindividuales, con el objetivo último de arribar a acuerdos sujetos a homologación respetando el ordenamiento legal vigente.

### VISIÓN

El Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO) será un referente nacional y regional de los medios alternativos para la solución de los conflictos laborales, asegurando el cumplimiento de los procedimientos con transparencia y eficacia, respetando el ordenamiento legal vigente dentro del marco de una organización que brinde desarrollo personal y profesional a sus integrantes fomentando la innovación tecnológica y de gestión.

### VALORES

Los **valores** de la organización son las creencias compartidas sobre aquello que se considera más deseable, valioso y justificable a los fines del logro de nuestros objetivos y de nuestras decisiones.

- ✓ **Solidaridad** en la relación con los destinatarios de nuestros servicios.
- ✓ **Compromiso** con la misión y objetivos institucionales.
- ✓ **Calidad** para mejorar constantemente la prestación y el acceso a los servicios.
- ✓ **Transparencia** en la gestión de los procesos y en el manejo de los recursos.
- ✓ **Ética** en el cumplimiento de las obligaciones y prestaciones.
- ✓ **Eficiencia** en el desarrollo de las tareas.
- ✓ **Trabajo en equipo** fundado en el sentido de **pertenencia** a la institución y el espíritu de superación personal y colectiva.
- ✓ **Innovación** como herramienta de desarrollo de nuestras actividades.



## OBJETIVOS

1. Dirimir los conflictos individuales o plurindividuales 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.
4. Responder las consultas efectuadas por el Poder Judicial, otros organismos estatales y particulares sobre temas de competencia del SECLO.

## Mapa de producción del organismo

El mapa de producción es una forma gráfica de ordenar y alinear la misión y las acciones o procesos que lleva adelante la organización para producir sus bienes. Es una manera diferente de representar a las organizaciones, por lo general identificadas con un organigrama, que permite responder a una serie de preguntas cruciales con el propósito de orientar las acciones que deben desarrollarse para la obtención de los resultados buscados.

SERVICIO DE CONCILIACION LABORAL OBLIGATORIO				
MAPA DE PRODUCCIÓN				
OBJETIVOS DEL ORGANISMO	MACROPROCESO	PROCESOS	PRODUCTOS/ SERVICIOS	DESTINATARIOS
Dirimir los reclamos individuales y plurindividuales 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>  Fijación de una audiencia de conciliación.  Emisión de cédulas de notificación de multas por incomparecencia injustificada.  Formalización del acta de culminación del proceso, con acuerdo conciliatorio o sin él.  Habilitación de una instancia de arbitraje, a voluntad de las partes, si fracasa la instancia conciliatoria.	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.	Trabajadores  Empleadores  Letrados y/u Organismos Estatales
		<b>Planificación y ejecución de supervisiones por sorteo y/o a pedido de partes:</b>  Control de las pautas de conciliación según protocolo.	Supervisión de las audiencias de conciliación.  Informes de supervisión de conciliadores.	Conciliadores Laborales

SERVICIO DE CONCILIACION LABORAL OBLIGATORIO				
MAPA DE PRODUCCIÓN				
OBJETIVOS DEL ORGANISMO	MACROPROCESO	PROCESOS	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIOS
Dictaminar o formular observaciones de la homologación o el rechazo de los acuerdos conciliatorios	Servicio de Revisión y Homologación de <b>Acuerdos Espontáneos</b> entre partes.	<p><b>Revisión y ratificación de acuerdos entre partes, acuerdos espontáneos:</b> Análisis y evaluación de los acuerdos presentados y ratificados por las partes.</p> <p>Observación de los acuerdos para que sean subsanados por las partes.</p> <p>Ratificación de los acuerdos espontáneos ante un funcionario habilitado.</p> <p>Registro de los acuerdos que reúnen los requisitos para ser homologados.</p>	Homologación, no homologación o registro de los acuerdos espontáneos.	Trabajadores Letrados Empleadores
Homologar los acuerdos conciliatorios.	Servicio de Revisión de Trámites y Homologación de <b>Acuerdos pactados en audiencias</b> de Servicios de Conciliación Laboral Optativa.	<p><b>Revisión de acuerdos entre trabajadores y empleadores surgidos de audiencias de conciliación optativa para su homologación:</b></p> <p>Observación de los acuerdos para que sean subsanados ante el conciliador interviniente.</p>	Homologación, no homologación o registro de acuerdos alcanzados en los Servicios de Conciliación Laboral Optativos.	Trabajadores Letrados / Representantes sindicales Empleadores/R epresentantes de las cámaras de empleadores
Responder las consultas sobre temas de competencia del SECCLO	Servicio de consultas y/o información sobre trámites del SECCLO.	Recepción y análisis de consultas y pedidos de información.	Respuesta a las consultas.	Personas físicas o jurídicas. Poder Judicial Organismos estatales
		Recepción y análisis de consultas y solicitudes de información sobre dictámenes especiales.	Respuesta escrita sobre dictámenes Especiales.	Personas físicas o jurídicas.

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS

### Derechos de los ciudadanos

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

### Obligaciones del ciudadano

- De presentar la información y documentación requerida, en forma completa, para que se le dé inicio a su trámite.
- De pagar los aranceles y tasas que correspondan, en el caso del empleador.
- De cumplir con las prohibiciones de no fumar y del no uso de teléfonos celulares en las instalaciones de la Dirección.
- De respetar los horarios asignados para la realización de las audiencias espontáneas y obligatorias.
- De guardar el debido orden, respeto y compostura para no interrumpir ni dificultar la actividad de los demás usuarios.
- De utilizar las salas indicadas para cada trámite.
- De cumplir con los procedimientos que rigen el funcionamiento del SECLO.

## NUESTROS DESTINATARIOS

**Trabajadores:** es una de las partes integrantes de la relación laboral, determinante de las relaciones individuales y/o plurindividuales 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 dirige 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 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 SECLO. 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.

## SERVICIOS ESENCIALES

El establecimiento y cumplimiento de compromisos de calidad en la prestación de los servicios, es la meta que el SECCLO se propone alcanzar en su quinta Carta Compromiso.

*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 SECCLO.*

A continuación presentamos nuestros servicios:

### **INSTANCIA OBLIGATORIA DE CONCILIACION LABORAL**

**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.

El sistema de sorteo automático on-line para la asignación del conciliador habilitado elimina la discrecionalidad y el margen de error humano, a la vez que resulta totalmente auditable, confiable y eficiente.

El sistema de notificación electrónica informa las citaciones a las audiencias de conciliación a los requeridos con mayor caudal de reclamos, a través de un Portal creado a tal efecto.

### **COMPROMISOS:**

El proceso de Conciliación Laboral Obligatoria se resuelve dentro de los 20 días hábiles.

El proceso de Conciliación Laboral Obligatoria prorrogable por la partes se resuelve dentro de los 35 días hábiles.

La fecha de la primera Audiencia de Conciliación se fija dentro de los 10 días hábiles de iniciado el reclamo.

La homologación o no homologación de acuerdos alcanzados se resuelve dentro de un plazo de 7 días hábiles desde la culminación del proceso de conciliación.

### **ACUERDOS ESPONTÁNEOS**

**Servicio de Ratificación y Revisión de Acuerdos Espontáneos entre Partes:** 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).

El sistema de sorteo automático on-line para la asignación de los asesores legales elimina la discrecionalidad y el margen de error humano, a la vez que resulta totalmente auditable, confiable y eficiente.

#### **COMPROMISOS:**

Los dictámenes de Acuerdos Espontáneos se tramitan en un plazo no superior a los 10 días hábiles

El tiempo de espera para realizar el trámite de ratificación ante el funcionario de Acuerdos Espontáneos es de 10 minutos

#### **CONCILIACION LABORAL OPTATIVA**

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

#### **COMPROMISO:**

Los dictámenes de Acuerdos de Conciliación Laboral Optativa se resuelven en un plazo no superior a los 7 días hábiles

#### **DICTÁMENES ESPECIALES**

**Servicio de consulta y/o información sobre dictámenes especiales:** el SECCLO 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.

#### **COMPROMISO:**

Las consultas y/o pedidos de información se responden dentro de los 10 días hábiles de recibidos.

#### **OFICIOS, CÉDULAS Y NOTIFICACIONES JUDICIALES**

**Oficios, cédulas y notificaciones judiciales:** Los oficios, cédulas y notificaciones judiciales que son diligenciados en el SECCLO, 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 SECLO colabora para que las causas judiciales en proceso no incurran en demoras innecesarias.

#### **COMPROMISOS:**

Los oficios, cédulas y notificaciones judiciales solicitadas se responden en el plazo de 20 días hábiles.

Los oficios penales que ingresan al organismo se responden dentro de los 5 días hábiles.

#### **MULTAS POR INCOMPARECENCIA**

##### **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 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 redundará 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.

La aplicación de multas puede ser recurrida administrativamente, cuya resolución se hace con la documental de las audiencias aportadas por el Conciliador en la Asesoría Letrada del organismo, garantizando la **transparencia** en todos los servicios.

Este trámite administrativo redundará 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.

#### **COMPROMISOS:**

La multa emitida por incomparecencia de parte a las audiencias fijadas se intima al pago en un plazo no mayor a los 30 días hábiles de su presentación.

Los recursos son resueltos en un plazo no mayor a los 25 días hábiles de presentados.



## **SUPERVISIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN**

Como parte del Sistema de Conciliación Laboral, el propósito de este servicio 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.

Las supervisiones se realizan al conjunto de los conciliadores laborales habilitados y activos, a través de una programación semanal y se determinan por sorteo de la lista general de conciliadores y por pedido de parte interesada o del conciliador laboral. Con los datos relevados se elabora un informe detallado. Luego, estos informes son remitidos al Registro Nacional de Conciliadores Laborales (RENACLO) dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

La parte interesada puede solicitar la supervisión de la audiencia de conciliación obligatoria presentando una nota en Mesa de Entradas del SECLO con 2 días de antelación a la fecha asignada.

### **COMPROMISOS:**

Las supervisiones al conjunto de los conciliadores laborales se realizan al menos dos veces al año a través de una programación semanal.

El informe con los resultados de las supervisiones a los conciliadores se elabora dentro de los 3 días hábiles de realizadas.

Los informes de supervisión que presentan irregularidades se remiten al RENACLO dentro de los 10 días hábiles de elaborados.

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

La sede de la Dirección del SECLO se encuentra ubicada en Adolfo Alsina 665, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El horario de atención es de lunes a viernes de 9.00 a 17.00hs.

Procedimiento para el acceso a los servicios que brinda el SECLO:

### ➤ **SERVICIO DE INSTANCIA OBLIGATORIA DE CONCILIACIÓN LABORAL (IOCL)**

El usuario, previamente registrado como letrado en el SECLO, ingresa al Portal de Abogados a través de la página web del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria, desde el cual realiza la carga del reclamo y el sistema le asigna una fecha para la audiencia de conciliación, sortea el Conciliador interviniente, y permite la impresión de los formularios y constancias requeridas.

### ➤ **SERVICIO DE RATIFICACIÓN Y REVISIÓN DE ACUERDOS ESPONTÁNEOS ENTRE PARTES**

Para ratificar los acuerdos espontáneos, el usuario ingresa en el Portal de Abogados a través de la página web del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria, y elige un turno para concurrir a la Unidad de Acuerdos Espontáneos del SECLO (dentro de las posibilidades que ofrece el calendario on-line), cargando los datos indicados por el sistema.

En el día fijado por el turno, deben concurrir las partes personalmente con sus respectivos asesores y acreditar su identidad las representaciones invocadas, siendo convocados por el funcionario asignado para ratificar el acuerdo, con la documentación respectiva.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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: Adolfo Alsina 665, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de lunes a viernes de 9.00 a 17.00.

### **Telefónicamente**

Comunicándose de lunes a viernes, de 10.00 a 16.00, al teléfono gratuito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 0-800-666-4100 (opción 3).

### **Por Internet**

En la Página WEB Institucional del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social: [www.trabajo.gov.ar](http://www.trabajo.gov.ar), en la sección "Servicios", presionando el link "SECLO". Por correo electrónico (e-mail) a la dirección: [consultaseclo@trabajo.gob.ar](mailto:consultaseclo@trabajo.gob.ar)

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.

### **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.

### **COMPROMISO:**

Las consultas realizadas por correo electrónico son respondidas dentro de las 48hs de recibidas.

### **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.

### **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN**

En el marco de un estilo de conducción abierto, participativo y comprometido con la mejora continua, consideramos de fundamental importancia la opinión de los destinatarios de 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 Quejas y Sugerencias**

**Los ciudadanos pueden presentar sus quejas y sugerencias:**

#### **Personalmente**

Puede presentar su **queja y/o sugerencia en la Mesa de Informes del SECLO**, ubicada en su sede, Adolfo Alsina 665, 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.

El mismo es analizado por un Funcionario del SECLO, dando intervención a las personas involucradas en la situación que originó la queja. Una vez realizado el correspondiente descargo, se resuelve la queja.

COMPROMISOS:

Las quejas son resueltas dentro de los 20 días de recibidas
---

#### **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.

COMPROMISOS:

La atención al público se brinda con amabilidad y cordialidad.
--

El servicio es brindado por personal con capacidad técnica y profesional
--

Las instalaciones de atención al público son confortables y limpias.
--

El servicio se obtiene de forma fácil.
--

Se realiza un estudio de satisfacción sobre los servicios brindados por el SECLO (MESA ENTRADAS).
---

Se realiza un informe semestral sobre los resultados de la encuesta.
--

## PLANES 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 2017.

### 1. Implementación de sistema de recordatorio de audiencias

#### **Implementación de un sistema recordatorio de audiencias para letrados.**

En el sistema informático de gestión “**Aplicativo SECLO**” se implementará un sistema de recordatorio de audiencia para letrados.

La finalidad es incorporar y actualizar funciones al aplicativo que permiten obtener más información y dotar de mayor transparencia a los procedimientos.

#### **Hitos:**

Diseño: marzo/abril de 2017

Implementación del sistema y prueba piloto: Mayo de 2017

Puesta en funcionamiento: junio de 2017

### 2. Mejoras en el área de atención al público

#### **Mejoras en el área de atención al público**

Se realizará el acondicionamiento del espacio físico en el área de atención al público con el objetivo de brindar mayor comodidad y privacidad a los ciudadanos que concurren a realizar los trámites y para la adecuación a los nuevos circuitos administrativos. En el mismo sentido, se dará solución de espacio físico al incremento de la afluencia de público por turnos de atención para las Audiencias Espontáneas.

#### **Hitos:**

Diseño: enero a marzo 2017

Contratación: abril a junio 2017

Ejecución de la obra 1: julio a septiembre 2017

Ejecución de la obra 2: octubre a diciembre 2017

### 3. Publicación de estadísticas en el sitio web

#### **Publicación de estadísticas sobre los servicios de Reclamos sobre asuntos laborales y Acuerdos Espontáneos**

Con el objetivo de mejorar el Sistema de Información y Comunicación se publicarán en el sitio web las Estadísticas y Cuadros Comparativos de la Dirección del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria con respecto al Informe de Resultados sobre los servicios de Reclamos sobre asuntos laborales y Acuerdos Espontáneos.

#### **Hitos:**

Diseño del formato y contenido: enero- marzo 2017

Inicio de Publicación de estadísticas en sitio web: abril a junio 2017

### 4. Nuevo sistema de respuesta de los Oficios Judiciales

#### **Sistema de respuesta vía correo electrónico de los Oficios Judiciales.**

Los oficios judiciales serán respondidos vía correo electrónico al juzgado que solicita la información. Para ello, luego de suscribir un convenio con la Corte Suprema de Justicia de la Nación, se utilizará esta vía para acortar los plazos de respuesta y lograr un significativo ahorro de insumos.

#### **A partir de la suscripción de convenio SECLO/Corte Suprema Nación:**

#### **Hitos:**

Plazo de implementación: Primer semestre 2017.

Etapas de realización:

Centralización de la información.....: Febrero 2017

Firma de Convenio: Abril 2017

Implementación del Sistema informático.....Junio 2017

## 5. Mejora en el sistema de control de poderes

### **Mejora en el sistema de control de poderes.**

Se elaborará un convenio con la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo a fin de corroborar la autenticidad de los poderes que los trabajadores suscriben ante dicha entidad y que son presentados en el SECLO.

### **A partir de la suscripción de convenio SECLO/ Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo: Hitos:**

- Plazo de implementación: Primer semestre 2017.
- Etapas de realización:  
Centralización de la información....: Febrero 2017  
Elaboración del Convenio: Abril 2017

## 6. Implementación de un Sistema de Gestión e Información al usuario – Quejas, Sugerencias, Consultas y Experiencias satisfactorias

### **Implementación de un Sistema de Gestión e Información al usuario para el tratamiento y gestión de las Quejas, Sugerencias, Consultas y Experiencias satisfactorias**

Para agilizar la comunicación y la participación ciudadana se producirá a una aplicación web, como vía única de contacto, fácil, sencilla e intuitiva, mediante la cual canalizar las opiniones, reclamos y sugerencias, que serán respondidas por las áreas pertinentes

### **Plazo de implementación:**

Diseño del sistema: enero/marzo 2017  
Desarrollo del sistema informático: abril/ julio 2017  
Implementación y prueba piloto: agosto/septiembre 2017  
Puesta en funcionamiento del sistema: octubre/noviembre 2017

## **MONITOREO DE LOS COMPROMISOS**

**Y**

## **PLANES DE MEJORA**



**MONITOREO DE LOS COMPROMISOS DE SERVICIOS ESENCIALES**

Título del Compromiso	Periodicidad	Grupo de Servicio / Macroproceso	Descripción del compromiso	Que Mide el Compromiso	Destinatarios del Compromiso	Responsable de la Medición	A través de	Indicador	Fórmula de Medición	Registro	Responsable del Registro
Plazos de resolución de Conciliación Laboral Obligatoria	Mensual	Conciliación Laboral Obligatoria (primera instancia)	El proceso de Conciliación Laboral Obligatoria se resuelve dentro de los 20 días hábiles	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de conciliaciones obligatorias resueltas dentro de los 20 días hábiles	$(\text{Cantidad de conciliaciones obligatorias resueltas dentro de los 20 días hábiles} / \text{Cantidad total de conciliaciones obligatorias resueltas en el periodo de monitoreo}) \times 100$	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales

Plazos de resolución de Conciliación Laboral Obligatoria prorrogable	Mensual	Primera Instancia de Conciliación Laboral Obligatoria prorrogable	El proceso de Conciliación Laboral Obligatoria prorrogable por las partes se resuelve dentro de los 35 días hábiles	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de conciliaciones obligatorias prorrogadas resueltas dentro de los 35 días hábiles	(Cantidad de conciliaciones obligatorias prorrogadas resueltas dentro de los 35 días hábiles/ Cantidad total de conciliaciones obligatorias resueltas en el periodo de monitoreo*) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Plazos de inicio Audiencia de Conciliación Laboral	Mensual	Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral	La fecha de la primera Audiencia de Conciliación se fija dentro de los 10 días hábiles de iniciado el reclamo	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	(Porcentaje de primeras audiencias fijadas dentro de los 10 días de iniciado el reclamo	(Cantidad de primeras audiencias fijadas dentro de los 10 días de iniciado el reclamo/ Cantidad total de conciliaciones obligatorias ingresadas para el periodo de monitoreo) x100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales

Plazos de homologación/ no homologación de acuerdos	Mensual	Instancia Obligatoria de Conciliación Laboral	La homologación o no homologación de acuerdos alcanzados se resuelve dentro de un plazo de 7 días hábiles desde la culminación del proceso de conciliación	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de homologaciones y/o no homologaciones de acuerdos resueltos dentro de los 7 días hábiles de culminado el proceso de conciliación	(Cantidad de homologaciones y/o no homologaciones de acuerdos resueltos dentro de los 7 días hábiles de culminado el proceso de conciliación/ Cantidad total de acuerdos alcanzados) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Plazos de dictámenes de acuerdos espontáneos	Mensual	Acuerdos Espontáneos	Los dictámenes de Acuerdos Espontáneos se tramitan en un plazo no superior a los 10 días hábiles	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de Acuerdos Espontáneos dictaminados (resueltos) dentro de los 10 días hábiles posterior a la presentación del trámite	(Cantidad de Acuerdos Espontáneos dictaminados - resueltos - dentro de los 10 días hábiles posterior a la presentación del trámite/ Cantidad total de Acuerdos Espontáneos ingresados) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales

Plazos de tiempo de espera para ratificación de acuerdos espontáneos	Mensual	Acuerdos Espontáneos	El tiempo de espera para realizar el trámite de ratificación ante funcionario de Acuerdos Espontáneos es de 10 minutos	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de acuerdos ratificados ante funcionario de Acuerdos Espontáneos dentro de los 10 minutos a partir del turno asignado	Cantidad de acuerdos ratificados ante funcionario de Acuerdos Espontáneos dentro de los 10 minutos a partir del turno asignado / Cantidad total de acuerdos espontáneos ratificados) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
--	---------	----------------------	--	------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------	--	--	--	--

Plazos de dictámenes de Conciliación Laboral Optativa	Mensual	Conciliación Laboral Optativa	Los dictámenes de Acuerdos de Conciliación Laboral Optativa se resuelven en un plazo no superior a los 7 días hábiles	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de Acuerdos de Conciliación Optativa dictaminados – resueltos – dentro de los 7 días hábiles posteriores a la presentación del trámite	Cantidad de Acuerdos de Conciliación Optativa dictaminados – resueltos – dentro de los 7 días hábiles posteriores a la presentación del trámite / Cantidad total de Acuerdos de Conciliación Optativa ingresados) por 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
---	---------	-------------------------------	---	------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------	---	---	--	--

Plazos de respuesta de dictámenes especiales	Mensual	Dictámenes especiales	Las consultas y/o pedidos de información se responden dentro de los 10 días hábiles de recibidos	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador Letrados Organismos estatales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de consultas y/o pedidos de información respondidos dentro de los 10 días hábiles de recibidos	Cantidad de consultas y/o pedidos de información respondidos dentro de los 10 días hábiles de recibidos / Cantidad total de consultas y/o pedidos de información recibidos) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Plazos de respuesta de oficios, cédulas y notificaciones judiciales	Mensual	Oficios, cédulas y notificaciones especiales	Los oficios, cédulas y notificación es judiciales solicitados al SECLO se responden en el plazo de 20 días hábiles	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador Letrados Organismos estatales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de oficios, cédulas y notificación es judiciales respondidas dentro de los 20 días hábiles de recibidos	(Cantidad de oficios, cédulas y notificaciones judiciales respondidas dentro de los 20 días hábiles de recibidos/ Cantidad total de oficios, cédulas y notificaciones solicitados al SECLO) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales

Plazos de respuesta de oficios penales	Mensual	Oficios, cédulas y notificaciones especiales	Los oficios penales que ingresan al organismo se responden dentro de los 5 días hábiles	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador Letrados Organismos estatales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de oficios penales respondidos dentro de los 5 días hábiles de recibidos	(Cantidad de oficios penales respondidos dentro de los 5 días hábiles de recibidos / Cantidad total de oficios penales recibidos) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Plazos de intimación de multa por incomparecencia	Mensual	Multas por incomparecencia	La multa emitida por incomparecencia de parte a las audiencias fijadas se intima al pago en un plazo no mayor a los 30 días hábiles de su presentación	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de intimaciones realizadas en el período de medición	(Cantidad de intimaciones realizadas en el período de medición/Cantidad total de certificados de multa emitidos con fecha de intimación dentro del período de medición) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales

Plazos de resolución de recursos presentados	Mensual	Multas por incomparecencia	Los recursos son resueltos en un plazo no mayor a los 25 días hábiles de presentados	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de recursos resueltos dentro de los 25 días hábiles	(Cantidad de recursos resueltos dentro de los 25 días hábiles de presentados/Cantidad total de recursos presentados en el periodo de medición) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Plazos de supervisión de conciliadores	Semestral	Supervisión de las audiencias de conciliación	Las supervisiones al conjunto de los conciliadores laborales se realizan al menos dos veces al año a través de una programación semanal	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador Letrados Conciliadores laborales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de conciliadores supervisados acumulados en el período de medición	(Cantidad de conciliadores supervisados acumulados/Cantidad total de supervisiones programadas) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales



Plazos de presentación de informes	Mensual	Supervisión a los conciliadores	El informe con los resultados de las supervisiones a los conciliadores se elabora dentro de los 3 días hábiles de realizadas	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador Letrados Conciliadores laborales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de informes elaborados dentro de los 3 días de realizadas las supervisiones	(Cantidad de informes elaborados dentro del plazo previsto/ Cantidad total de informes elaborados con vencimiento en el mes de medición) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Remisión de informes al RENACLO	Mensual	Supervisión de conciliadores	Los informes de supervisión a conciliadores que presentan irregularidades se remiten al RENACLO dentro de los 10 días hábiles de elaborados	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador Letrados Conciliadores laborales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de los datos	Porcentaje de informes remitidos al RENACLO dentro del plazo previsto	(Cantidad de informes remitidos al RENACLO dentro del plazo previsto/ Cantidad total de informes de supervisión que presentan irregularidades realizadas en el mes vencido) x 100	Registro informático de ingreso y egreso de trámites	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales

### MONITOREO DE LOS COMPROMISOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Título del Compromiso	Periodicidad	Grupo de Servicio / Macroproceso	Descripción del compromiso	Que Mide el Compromiso	Destinatarios del Compromiso	Responsable de la Medición	A través de	Indicador	Fórmula de Medición	Registro	Responsable del Registro
Consultas por correo electrónico	Mensual	Atención al ciudadano	Las consultas realizadas por correo electrónico son respondidas dentro de las 48hs de recibidas	Capacidad de respuesta	Trabajador Empleador Letrados Conciliadores laborales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de datos	Porcentaje de consultas realizadas por correo electrónico respondidas dentro de las 48hs de recibidas	$\frac{\text{(Cantidad de consultas realizadas por correo electrónico respondidas dentro de las 48hs de recibidas / Cantidad total de consultas realizadas por correo electrónico para el período de medición)}}{100}$	Registro informático de ingreso y egreso de correos	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales

<b>Resolución de quejas</b>	<b>Mensual</b>	<b>Atención al ciudadano</b>	<b>Las quejas son resueltas dentro de los 20 días de recibidas</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Trabajador Empleador Letrados Conciliadores laborales</b>	<b>Unidad de Calidad y Comunicación</b>	<b>Análisis de datos</b>	<b>Porcentaje de quejas resueltas dentro de los 20 días</b>	<b>(Cantidad de quejas resueltas dentro de los 20 días / Cantidad total de quejas recibidas para el período de monitoreo) x 100</b>	<b>Registro informático de ingreso y egreso de trámites</b>	<b>Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales</b>
<b>Amabilidad y cordialidad</b>	<b>Semestral</b>	<b>Atención al ciudadano</b>	<b>La atención al público se brinda con amabilidad y cordialidad</b>	<b>Amabilidad y cortesía</b>	<b>Trabajador Empleador Letrados Conciliadores laborales</b>	<b>Unidad de Calidad y Comunicación</b>	<b>Análisis de datos</b>	<b>Porcentaje de respuestas positivas en la encuesta respecto a amabilidad y cordialidad</b>	<b>(Nº de respuestas positivas referidas al atributo medido/ Nº total de respuestas efectivas sobre el atributo) x 100</b>	<b>Encuestas de satisfacción</b>	<b>Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales</b>

Capacidad técnica y profesional	Semestral	Atención al ciudadano	El servicio es brindado por personal con capacidad técnica y profesional	Competencia	Trabajador Empleador Letrados Conciliadores laborales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de datos	Porcentaje de respuestas positivas en la encuesta respecto a capacidad técnica y profesional	(Nº de respuestas positivas referidas al atributo medido/ Nº total de respuestas efectivas sobre el atributo) x 100	Encuestas de satisfacción	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Instalaciones confortables y limpias	Semestral	Atención al ciudadano	Las instalaciones de atención al público son confortables y limpias	Accesibilidad	Trabajador Empleador Letrados Conciliadores laborales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de datos	Porcentaje de respuestas positivas en la encuesta respecto a las instalaciones confortables y limpias	(Nº de respuestas positivas referidas al atributo medido/ Nº total de respuestas efectivas sobre el atributo) x 100	Encuestas de satisfacción	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales

Facilidad obtención servicio	Semestral	Atención al ciudadano	El servicio se obtiene de forma fácil	Accesibilidad	Trabajador Empleador Letrados Conciliadores laborales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de datos	Porcentaje de respuestas positivas en la encuesta respecto a la facilidad en la obtención del servicio	(Nº de respuestas positivas referidas al atributo medido/ Nº total de respuestas efectivas sobre el atributo) x 100	Registro del sistema	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Encuesta de Satisfacción	Semestral	Atención al ciudadano	Se realiza un estudio de satisfacción ciudadana sobre los servicios brindados	Cobertura	Trabajador Empleador Letrados Conciliadores laborales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de datos	Cantidad de estudios de satisfacción realizados en el semestre	(Nº de estudios realizados en el periodo/Nº de estudios planificados) x 100	Registro del sistema	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Informe de resultados	Semestral	Atención al ciudadano	Se realiza un informe semestral con la información extraída del procesamiento de las encuestas	Cobertura	Trabajador Empleador Letrados Conciliadores laborales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de datos	Cantidad de informes anuales realizados	(Nº de informes realizados dentro del período/Nº total de informes planificados) x 100	Registro del sistema	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales

### MONITOREO DE LOS COMPROMISOS DE PLANES DE MEJORA

Título del Plan de Mejora	Periodicidad	Descripción del Plan de Mejora	Responsable de la Medición	A través de	Indicador	Fórmula de Medición	Registro	Responsable del Registro
Implementación de sistema recordatorio de audiencias	Bimestral	Implementación sistema de recordatorio de las audiencias para el letrado que la solicitó	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de datos	Porcentaje de cumplimiento del hito de avance	$(\text{Avance alcanzado en el periodo de medición}/\text{avance de la etapa prevista para el periodo de medición}) \times 100$	Planilla de control	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Mejoras en área de atención al público	Trimestral	Mejora del espacio físico en el área de atención al público	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de datos	Porcentaje de cumplimiento del hito de avance	$(\text{Avance alcanzado en el periodo de medición}/\text{avance de la etapa prevista para el periodo de medición}) \times 100$	Planilla de control	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales

Publicación de estadísticas	Trimestral	Publicación de estadísticas de los servicios de Reclamos por asuntos laborales y Acuerdos Espontáneos	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de datos	Porcentaje de cumplimiento del hito de avance	(Avance alcanzado en el periodo de medición/alcan ce de la etapa prevista para el periodo de medición) x 100	Planilla de control	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Sistema de respuesta de Oficios Judiciales	Semestral	Sistema de respuesta vía correo electrónico de los Oficios Judiciales	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de datos	Porcentaje de cumplimiento del hito de avance	(Avance alcanzado en el periodo de medición/alcan ce de la etapa prevista para el periodo de medición) x 100	Planilla de control	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales
Mejora en el sistema de control de poderes	Semestral	Elaboración de un Convenio para corroborar la autenticidad de los poderes que los trabajadores suscriben ante el SECLO	Unidad de Calidad y Comunicación	Análisis de datos	Porcentaje de cumplimiento del hito de avance	(Avance alcanzado en el periodo de medición/alcan ce de la etapa prevista para el periodo de medición) x 100	Planilla de control	Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales

<b>Mejora en el Sistema de Quejas y Sugerencias</b>	<b>Semestral</b>	<b>Sistema integral online de Quejas y Sugerencias</b>	<b>Unidad de Calidad y Comunicación</b>	<b>Análisis de datos</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento del hito de avance</b>	<b>(Avance alcanzado en el periodo de medición/alcan ce de la etapa prevista para el periodo de medición) x 100</b>	<b>Planilla de control</b>	<b>Unidad de Organización Legal y Procesos Especiales</b>
---	------------------	--	---	--------------------------	--	---	----------------------------	---



## NORMATIVA

**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 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.