INFORME SOBRE PASANTIA Y/O VISITA IN SITU REALIZADA POR FUNCIONARIOS DE LA SECRETARIA DE ESTADO DE TRABAJO (SET) DE LA REPUBLICA DOMINICANA EN EL SERVICIO DE CONCILIACION LABORAL OBLIGATORIA (SECLO)

La pasantía realizada por funcionarios de la **Secretaría de Estado de Trabajo de la República Dominicana (SET)**, en Buenos Aires, Argentina, con motivo de efectuarse visita de observación del proceso de conciliación laboral argentino, en la sede del *Servicio de Conciliación Laboral Obligatorio (SECLO)*, organismo dependiente del **Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina**, tuvo un programa formal de tres días que inicio el martes 29 y se extendió hasta el jueves 31 de mayo del presente 2007, días en los que se agotaron diferentes e interesantes jornadas, que permitieron obtener una visión general del procedimiento realizado en este organismo del Estado Argentino, del sistema de mediación y la formación de mediadores en este país.

Antes del inicio de esta jornada, nos permitimos realizar visita de cortesía el lunes 28 de mayo a las oficinas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina, específicamente al Departamento de Asuntos Internacionales, donde pudimos compartir opiniones con el Sub-Coordinador de Asuntos Internacionales **Dr. Gerardo Corres**, relativas a los Convenios Internacionales de la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, muy especialmente el convenio 87 sobre Libertad Sindical y el convenio 98 sobre Negociación Colectiva.

Aprovechamos esta visita para expresar nuestro interés de poder intercambiar ideas con los representantes del Departamento de Inspeccion y con el Secretario de Empleo, Sr. Enrique Deybe, funcionario con quien habíamos compartido impresiones en la firma de Convenio suscrito entre nuestros Ministerios y de esta manera expresarles las salutaciones enviadas por el señor Ministro, **Lic. José Ramón Fadul.**

En tal sentido, pudimos concertar reuniones con estos funcionarios para el viernes 01 de junio en las oficinas de estos oficiales.

El inicio formal de la pasantia fue el martes 29 de mayo en el *Servicio de Conciliación Laboral (SECLO),* ubicado en la avenida Callao 114 -1 piso, lugar donde fuimos recibimos por su directora *Dra. Esther Rubinstein de Arbiser*, quien sirvió de anfitriona y facilitadora en las jornadas de capacitación que allí se presentaron.

Licdos. Luis Abreu, Ana Zayas y Luis Regalado junto con la Dra. Esther Rubinstein de Arbiser, en la Sede del SECLO

En los aspectos introductorios sobre el particular, hicimos un breve recorrido sobre los procesos que en esta materia se han producido a lo largo de la historia cercana en la República Argentina.

En este primer día abordamos consideraciones Generales sobre Medios Alternativos para la solución de conflictos (RAC), sobre la cultura del litigio y las características de estos, teniendo como punto concordante el concepto de que el procedimiento de un litigio en los tribunales, genera gastos en tiempo y dinero que en la mayoría de los casos son innecesarios.

Analizamos que el conflicto sea personal o interpersonal, sea intrainstitucional o interinstitucional, es un motor para el cambio que será resuelto por métodos de resolución de conflictos por lo que es necesario que se tenga un grado de adaptabilidad a la realidad nacional o particular de cada caso en específico.

Al terminar esta introducción sobre los aspectos relativos a las soluciones de conflictos, procedimos a la presentación del *Servicio de Conciliación Laboral Obligatorio (SECLO)*, explicándosenos los antecedentes nacionales e internacionales, sus inicios, sus contratiempos y su posterior inserción y reconocimiento por la sociedad argentina.

Abordamos su creación realizada mediante la Ley No. 24.635, de instancia obligatoria de Conciliación Laboral y los Decretos Reglamentarios No. 1.163/96 y No.1.347/99, en el ámbito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Así mismo, nos manifestaron que dentro de las funciones de este organismo se encuentran la de controlar el funcionamiento de los servicios de conciliación laboral optativos, habilitados a través de la negociación colectiva y la de dar respuesta a los trámites que se presentan allí, los cuales pueden ser de las clases siguientes a saber:

- Todos los reclamos individuales y pluriindividuales que refieran sobre conflictos legales de cuestiones laborales lo cual es de carácter obligatorio para poder iniciar demandas judiciales ante la Justicia nacional.

- Acuerdos pactados directa y espontáneamente por las partes, depositados en el SECLO a los fines de ser analizados y evaluadas para proteger que no sean contrarios al **"orden publico"** (lo que en República Dominicana se llama "Derechos Adquiridos") y proceder a su homologación cuando cumplan con todos los requisitos de la ley.

- Revisión de Trámites y homologación de acuerdos pactados en audiencias de servicios de Conciliación Laboral Optativa, con esto se da seguimiento a las partes que voluntariamente concurran a los servicios de conciliación laboral habilitados por un convenio colectivo de trabajo, debiendo ser enviado al SECLO, para su homologación o no.

- Servicio de consulta e información sobre los trámites, mediante la cual el SECLO brinda respuesta a las consultas que puedan requerir personas físicas o jurídicas, públicas o privadas.

Revisamos los límites de la Conciliación Laboral su relación con la ética y el orden publico así como del control jurídico que se lleva a cabo con respecto a ella.

El miércoles 30 de mayo en horas de la mañana estuvimos realizando la practica No. 1 de nuestra actividad, consistente en presencia una audiencia de conciliación laboral.

A tales efectos nos dirigimos al *Servicio de Conciliación Laboral para Comercio y Servicios (SECOSE)*, organismo resultante de un acuerdo alcanzado entre la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios, la Cámara Argentina de Comercio, la Coordinadora de Actividades Mercantiles Empresarias y la Unión de Entidades Comerciales Argentinas.

Allí fuimos recibidos por la *Dra. Viviana Diaz,* Asesora del señor Ministro de Trabajo y Directora de este servicio de Conciliación Laboral optativo para los empleados de comercio, con quien compartimos técnicas de negociación que todo buen conciliador debe saber para poder trabajar con el orden publico laboral que es tope mínimo con el que se puede negociar.

A los efectos de realizar esta practica, presenciamos cuatro audiencias, en las cuales tuvimos la oportunidad de ver las diferentes situaciones que pueden resultar de este procedimiento, a saber:

1. En la primera audiencia, observamos un reclamo por despido, donde la persona había laborado de manera ininterrumpida por un periodo superior a los dieciocho años, como transportista de esta compañía, la cual había cambiado su nombre en varias oportunidades, y que solo lo había inscrito como trabajador en los últimos diez años, tiempo por el cual la empresa estimaba reconocimiento laboral, situación que no aceptaba el trabajador despedido. Esta audiencia se reenvió, a fines de aportar documentos por parte de la empresa.

2. En la Segunda Audiencia, presenciamos de un caso de Acuerdo Espontáneo, donde el trabajador y el empleador ya había consensuado los términos de su acuerdo y fueron al SECOSE a realizar este procedimiento para su futura homologación por parte del SECLO.

3. En la Tercera Audiencia, se consiguió llegar a un acuerdo y se procedió a levantarlo en ese instante para su envió al SECLO, a los fines de revisión y homologación.

4. En la última audiencia no se consiguió llegar a ningún acuerdo habiéndose realizado ya dos audiencias anteriores situación por la cual se levanto el informe de que no se produjo arreglo para

que el trabajador pueda iniciar demanda ante los tribunales si lo estima prudente.

Firmas de Acuerdo de Conciliación en el SECOSE

Con esta primera actividad práctica pudimos apreciar las consideraciones especiales que el conciliador laboral debe tener en cuenta y el accionar de su papel ante los diferentes casos que se puedan presentar.

En horas de la tarde en el desarrollo de la practica No. 2, nos trasladamos nuevamente al SECLO donde estuvimos realizando un recorrido por las instalaciones y pudimos presenciar audiencias de ratificación de acuerdos espontáneos.

En el SECLO laboran en un horario de trabajo de 9:00 a 5:00, y es aquí donde se inicia el procedimiento de conciliación con la presentación del reclamo, o el procedimiento de acuerdos espontáneos con la presentación de las partes involucradas en este acuerdo.

Al llegar al SECLO pasan por la mesa de informaciones donde se les asigna un numero de orden para dirigirse donde un empleado que completa un formulario de inicio, en el que se detalla el reclamo y los datos de las partes.

Los casos son sorteados de inmediato, a través de sistemas informáticos, los cuales son imposible manejar por parte de los funcionarios que reciben estas informaciones, es decir que estos casos no son enviados a un conciliador especifico sino al que sea electo por medio del sortero, y junto a este se fija la primera audiencia de conciliación que se debe llevar a cabo dentro de los diez días hábiles posteriores a esta selección.

Áreas de Informaciones del SECLO

Recepción de Denuncias

De igual modo, para realizar los acuerdos espontáneos tienen un personal especializado que recibe y llenan los datos remitiéndolo a los abogados ante los que son leídos y firmados para ser entonces remitidos a evaluación y homologación.

Áreas de Recepción de datos de Acuerdos Espontáneos

Espera y Firma de Acuerdos Espontáneos ante los abogados del SECLO

Luego de este recorrido realizamos un conversatorio con el cuerpo de abogados de la institución, quienes nos contestaron todas las interrogantes que habían sido resultado de las jornadas anteriores.

Directora del SECLO y Grupo de Abogados
junto a funcionarios de Republica Dominicana

En el tercer y último día de actividades estuvimos en la Escuela de Mediación de Buenos Aires, donde compartimos con sus directivos muy especialmente con la *Dra. Raquel Elena Lerer*, Abogada Mediadora, quien nos acompaño en el recorrido que hiciéramos.

Participamos en el taller de Comprensión Integral sobre manejo de una audiencia y tuvimos la oportunidad de ver una mediación a través de la Cámara Gesell que aunque no en materia laboral, por no existir la mediación para esta rama del derecho, nos dio una visión general del mediador y su rol ante los conflictos personales.

De igual modo, estuvimos como oyentes en una de las clases que se ofertan en la escuela de mediación y compartimos impresiones con el director del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal Abog. Héctor Luis Muñoz.

Funcionarios de la SET, funcionarios del SECLO, Dra. Raquel Elena Lerer y Presidente del Colegio de Abogados Abog. Héctor Luis Muñoz

Principales Resultados y Aprendizajes

Mediante las actividades realizadas obtuvimos un panorama completo sobre el sistema de conciliación laboral que tiene Buenos Aires en estos momentos y sobre los procesos por los cuales ha pasado en esta materia en su historia reciente.

Algo que es prudente señalar es que estos servicios que brinda el SECLO son solo para los conflictos de competencia judicial de Trabajo, que en el contrato de trabajo se hubieran celebrado y ejecutado en la ciudad de Buenos Aires, o cuando el domicilio del empleador en cuestión se encontrare en dicha ciudad, quedando excepto de este servicio las demás provincias de la República Argentina, situación que entendemos debería mejorarse para dar mayor garantías a la ciudadanía en general.

Otro de los resultados que obtuvimos es un mejor manejo en las técnicas de negociación que todo buen conciliador debe saber a los fines de trabajar con el tope mínimo con el que se puede negociar, es decir, debes apreciar cada caso en particular para obtener el resultado esperado, el cual logras observándolo por ejemplo si la persona que esta frente a ti tiene un modo de ser visual trabajas esta parte de manera diferente a si la persona que esta frente a ti tiene forma de ser auditiva.

Además aprendimos por medio de las conciliaciones y la mediación observada, la importancia que tiene las diferentes técnicas de

conciliación y negociación como son: la técnica de preguntar, la cual es imprescindible porque debes saber preguntar de manera abierta o cerrada cuando sea el caso adecuado y a la vez poder utilizar la técnica del pensamiento vertical, lateral o racional, para poder investigar a través de estas opciones cual es el motivo que inicio el conflicto.

En tal sentido, cuando un conciliador tiene un manejo adecuado de las técnicas a aplicar, los resultados en un gran porcentaje de los casos serán de llegar a un acuerdo y podrás escuchar al empleador que dirá que obtuvo una buena negociación y al trabajador decir que obtuvo diez de diez.

En este orden de ideas, mas que buscar un GANAR/GANAR, debemos trabajar para lograr una solución en la que exista la menor perdida posible en ambos actores, puesto que esta demostrado que cuando un conflicto llega a los tribunales y este evacua una sentencia no siempre se soluciona el conflicto sino que en muchos casos se incrementaban, por tanto el conciliador debe tener ética y compromiso de lo que hace a los fines de conseguir conciliar.

Evaluación de la Actividad

Con esta actividad pudimos determinar que tener la Conciliación Laboral fuera de los escenarios de los tribunales es de gran beneficio para nuestra sociedad, puesto que, así como la Argentina tenia procesos que duraban mas de cuatro años sin que tuvieran la autoridad de la cosa juzgada, en Republica Dominicana hay procesos que duran cerca de dos o tres años sin que se produzca sentencia.

Es prudente señalar que en este sentido, hemos tenido grandes avances en Republica Dominicana puesto que con la creación de tribunales en lugares y provincias donde hace seis, siete u ocho años no existían, hemos conseguido reducir el tiempo de espera de las partes para la obtención de la sentencia pero en años anteriores tomaban igual o mayor tiempo que en la Argentina.

Ahora bien, al mantener el proceso de Conciliación dentro de la jurisdicción de Juicio, tenemos un periodo de espera para el conocimiento del proceso lo cual va en detrimento del empleado reclamante que normalmente espera el pago de sus prestaciones laborales como medio de sobrevivir mientras consigue otro empleo.

Partiendo de la experiencia argentina entendemos que la Secretaria de Estado de Trabajo (SET) esta en capacidad de asumir la Conciliación Laboral laboral para todos los conflictos que pudieran resultar de una relación contractual laboral.

Antes de la modificación al Código de Trabajo Dominicano en mayo del año 1992, la conciliación laboral se llevaba en la SET y con esta modificación se llevo esta figura a los escenarios judiciales, mas en estos momentos el funcionario publico mediador, abogado de asistencia judicial, inspector de trabajo, técnicos de Higiene Industrial y muchos otros oficiales cuentan con la preparación adecuada para hacerse conciliadores.

Una de las grandes ventajas que tuviéramos en la Republica Dominicana es que nuestra institución cuenta con representaciones locales en todas las provincias del país, muchas de las cuales ya están conectadas en redes con la sede principal en Santo Domingo y las demás están pasando por este proceso de conexión, contando además cada una de ellas con el personal que mencionamos con anterioridad, lo cual da garantías de que este servicio de Conciliación Laboral Obligatorio puede llevarse en todo el territorio nacional.

Pasos a Seguir

- Nuestra institución en estos momentos a través de la Dirección de Mediación y Arbitraje ha realizado con la anuencia del Señor Ministro, una solicitud al "Proyecto Cumple y Gana" a los fines de que la ***Dra. Esther Rubinstein de Arbiser,*** Directora del SECLO y la ***Dra. Viviana Diaz,*** Directora del SECOSE, puedan venir a la Republica Dominicana a realizar un taller sobre Conciliación Laboral, dirigido a los Representantes Locales, Inspectores de Trabajo, Abogados de Asistencia Judicial y Técnicos del Departamento de Higiene Industrial.

- La Secretaria de Estado de Trabajo, todos los años en agosto realiza el taller de planificación de los trabajos que serán balizados en el próximo año, en este taller cada departamento o dependencia de nuestra institución debe señalar los trabajos de su dependencia y el costo de estas actividades. En tal sentido en este taller de planificación plantearemos la necesidad de iniciar

talleres de concientizacion y sensibilización con los interlocutores sociales muy especialmente con las asociaciones representantes de los empleadores y con los sindicatos representantes de los trabajadores, a los fines de que estos entiendan los beneficios que representa tener la Conciliación Laboral en la Secretaria de Estado de Trabajo.

Estos talleres deben ser para cada sector en particular para obtener mejores resultados puesto que debemos hablarles a cada sector en su lenguaje y por sus necesidades, lo cual no seria tan fácil si estos se encuentran juntos en los talleres.

- De igual modo aprovechando el Convenio de Colaboración firmado entre la *Secretaria de Estado de Trabajo y la Escuela Nacional de la Judicatura* en manos del Señor Ministro y Presidente de la Suprema Corte de Justicia, plantearemos la realización de talleres con los Magistrados Jueces de los Tribunales Laborales a nivel Nacional con los que podemos demostrarles la importancia para el sector empleador y trabajador (y para ellos mismos con procesos mas rápidos) que representa el hecho de que la conciliación de los conflictos individuales y colectivos que surjan por un contrato de trabajo sean conocidos por la SET

- Solicitud ante el Secretario de Estado de Trabajo de incluir en la agenda del *Consejo Consultivo de Trabajo* (Órgano Tripartito Asesor del Señor Secretario que se reúne a los fines de determina el accionar laboral del país) el tema de la conciliación laboral, a los fines de que se presente una propuesta de modificación al Código de trabajo que permita que estos conflictos laborales puedan ser conocidos por medio de la Conciliación de manera administrativa y no judicial.

- Posterior a esto y de conseguirse reforma legislativa que nos permita realizar la Conciliación Laboral en sede administrativa, iniciar un programa similar al de *"Carta Compromiso con el Ciudadano"*, a los fines de que cada conciliador, cada funcionario se sienta comprometido con cada día mejorar la calidad en la atención y la prestación de Servicios.