



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2019 - Año de la Exportación

**Informe**

**Número:**

**Referencia:** ANEXO II - Buenas Prácticas de la DIRECCION DEL SERVICIO DE CONCILIACION LABORAL OBLIGATORIO Y RELACIONES INDIVIDUALES

---

ANEXO II

Objetivo

Art. 1. Establecer las buenas prácticas de conducta que deben orientar las funciones ejercidas por todos los agentes que prestan servicios en el ámbito de la DIRECCION DEL SERVICIO DE CONCILIACION LABORAL OBLIGATORIO Y RELACIONES INDIVIDUALES de la Secretaría de Trabajo, procurando que el desarrollo de las actividades encomendadas se realice de manera eficiente y transparente.

Art. 2. Buenas prácticas de conducta del personal:

- Los agentes se encuentran obligados a prestar un servicio accesible, confiable, transparente y de calidad, brindado con arreglo a principio de gratuidad, simplificación y desburocratización.
- Los agentes deberán dirigirse a las partes de manera amable y cordial, utilizando un lenguaje claro, simple y de fácil comprensión a los fines de que sus obligaciones y derechos sean comprendidos. Asimismo, deberá contener la problemática planteada por las partes mediante una escucha activa y empática de la situación particular.
- Los agentes deberán desempeñar sus funciones con eficiencia, idoneidad y diligencia en concordancia con los principios de honestidad, buena fe, transparencia, probidad, prudencia, justicia y responsabilidad.
- Los agentes explicarán a las partes en lenguaje sencillo y claro las normas que rigen el procedimiento.
- Los funcionarios velarán por que las partes sean asistidas por letrados/as que hayan sido elegidos/as libremente.
- Los funcionarios, en especial los que ratifican los acuerdos espontáneos, velarán por que las partes presten su consentimiento libremente al momento del acto.
- Los agentes velarán por el respeto en la defensa y protección de los derechos y garantías de las partes, cumpliendo con la finalidad de la función pública asignada a la DIRECCION DEL SERVICIO DE CONCILIACION LABORAL OBLIGATORIO Y RELACIONES INDIVIDUALES. No intervendrá en ningún caso en beneficio o interés ni propio ni de terceros.
- Los agentes no aceptarán ningún tipo de beneficio, provecho o utilidad de los abogados/as como tampoco de las trabajadoras o los trabajadores a los que atiende.
- Los agentes no están autorizados a recomendar ningún profesional o estudio jurídico para que asesore y/o patrocine a quien ingrese al Tribunal

- Los agentes no podrán propiciar acuerdos que perjudiquen los derechos de la trabajadora o el trabajador, o reduzcan de forma irrazonable la indemnización legalmente correspondiente a su reclamo, debiendo velar por la protección de los derechos de las trabajadoras y los trabajadores.
- Los agentes deberán brindar un servicio de orientación e información a las partes con información cierta, objetiva, veraz y detallada del trámite que sea requerido.
- Los agentes deberán informar y asesorar a la trabajadora o trabajador sobre los programas o servicios gratuitos que pone a su disposición el Estado para proteger y garantizar el ejercicio de sus derechos.
- Los agentes deberá dar cumplimiento a la normativa que regule el ejercicio de sus funciones.
- Los agentes se encuentran obligados a aplicar las reglas de derecho para la solución de todo conflicto, actuando con pleno conocimiento de la materia sometida a su asesoramiento y custodiando una aplicación justa y transparente de las normas.
- Los agentes deberán ejercer sus funciones de acuerdo a las particularidades del caso, la normativa vigente, los criterios jurisprudenciales actualizados, todo ello conforme los principios de más alta jerarquía constitucional y convencional en defensa de los derechos de las trabajadoras y los trabajadores.
- Los agentes deberán respetar la confidencialidad de los asuntos privados involucrados los expedientes sometidos a conocimiento de la DIRECCION DEL SERVICIO DE CONCILIACION LABORAL OBLIGATORIO Y RELACIONES INDIVIDUALES.
- Los agentes en ningún caso podrá incurrir en una situación de abuso y/o discriminación.
- Los agentes deberá desenvolverse con respeto y cortesía respecto de sus superiores, colegas y equipo de trabajo, no obstaculizar el trabajo y/o perjudicar deliberadamente la reputación de otros agentes. El agente deberá cumplir órdenes de la superioridad y obedecer mandatos legítimos para la eficiencia del servicio.
- Los agentes deberán llevar a conocimiento de la autoridad cualquier acto, omisión, procedimiento, falta de ética o acto de corrupción acerca de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de la obligación de denunciar que pesa sobre todo empleado y funcionario público.