República de Panamá

Resolución N° DM-216-2018 Panamá 30 de abril de 2018.

EL MINISTRO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
En uso de sus facultades legales, que confiere la Ley,

CONSIDERANDO:

Que el Decreto de Gabinete N° 249 de 16 de julio de 1970 faculta al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral entre sus atribuciones y responsabilidades administrativas, crear, eliminar, reformar y/o reorganizar las diferentes Direcciones, Departamentos y Secciones que forman la Estructura Organizativa de esta Institución.

Que el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, como parte integrante del Gobierno Central, actualmente está realizando acciones encaminadas agilizar y simplificar trámites, para mejorar el proceso de modernización institucional y la gestión administrativa de la Institución.

Que el Departamento de Desarrollo Institucional, analizó procesos para dinamizar actividades que desarrolla la entidad, con el propósito y a solicitud de la Dirección de Asesoría y Defensa Gratuita a los Trabajadores, se elaboró el "Manual de Procedimientos y Funciones del Departamento de Defensoría Laboral" conjuntamente con sus respectivos formularios.

Que el motivo de la elaboración del Manual de Procedimientos y Funciones del Departamento de Defensoría Laboral, es el de establecer acciones, normas y procedimientos laborales, concretos, idóneos y actualizados.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el Manual de Procedimientos y Funciones del Departamento de Defensoría Laboral, con sus respectivos formularios, los cuales se utilizarán en esas dependencias de la Dirección de Asesoría y Defensa Gratuita a los Trabajadores.

ARTÍCULO SEGUNDO: Autorizar al Departamento de Desarrollo Institucional, para que en la medida que se requiera actualicen el Manual de Procedimientos y Funciones del Departamento de Defensoría Laboral, conjuntamente con sus respectivos formularios, con el objeto de incorporar a futuro, técnicas o cambios necesarios para mejorar la Gestión Institucional.

ARTÍCULO TERCERO: Esta resolución entra a regir a partir de su promulgación.

CÚMPLASE Y PUBLÍQUESE

LUIS ERNESTO CARLES RUDY
Ministro de Trabajo y Desarrollo Laboral

ZULPHY SADAY SANTAMARÍA GUERRERO
Viceministra de Trabajo y Desarrollo Laboral

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES
DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA GRATUITA

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

ABRIL 2018

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

DESPACHO SUPERIOR

LUIS ERNESTO CARLES RUDY
Ministro

ZULPHY SADAY SANTAMARÍA GUERRERO
Viceministra

ALFONSO E. ROSAS CASTILLO
Secretario General

MILEYKA CHANDECK P.
Directora de Planificación

ALEXA ESPINO
Directora de Asesoría y Defensa Gratuita a los Trabajadores

EQUIPO TÉCNICO

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

MANUEL JIMÉNEZ
Jefe

DIEGO TIGERT
ROBERTO ROMERO
PIERRE FONTANE
Analistas

DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA GRATUITA

SELDIN LÓPEZ
Jefe

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos y Funciones del Departamento de Defensoría Gratuita, contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de esta unidad administrativa sustantiva, es un documento que contiene de forma ordenada y sistemática, la información e instrucciones de ejecución operativa-administrativa.

Permite establecer el marco de situación, fijando límites y políticas a través de una red de procesos sistemáticos al posibilitarlo por medio de descripción ordenada de cada uno de los procedimientos que se ejecutan dentro de esta unidad.

Al establecer el uso del Manual de Procedimientos y Funciones, podemos darle soporte a la operación en pos de un mejor servicio, generando una abstracción del modelo real al permitirnos la facilidad de supervisión, control, evaluación y mejora de cada ente involucrado en los procesos, ya que el mismo identifica la responsabilidad y las funciones de las actividades descritas en él.

El Manual de Procedimientos y Funciones del Departamento de Defensoría Gratuita se ha elaborado para facilitar la labor de los funcionarios, al contribuir en el mejoramiento del servicio, haciéndolo más efectivo y eficaz.

Estos procedimientos son flexibles por consiguiente estamos anuentes a considerar las recomendaciones que surjan de su aplicación, cualquiera aportación sobre la materia, se recomienda comunicarla y fundamentarla por escrito a la Dirección de Planificación, a través del Departamento de Desarrollo Institucional, quien es responsable de esta labor.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES
DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA GRATUITA

INDICE

I. ASPECTOS GENERALES 1
A. Objetivo del Manual 1
B. Base Legal 1
C. Alcance del Manual 2
D. Responsabilidad 2
E. Características 2
e.1. Objetivo 3
e.2. Cobertura 3
e.3. Funciones 3
II. CONTROLES INTERNOS 3
A. Estructura organizativa 3
a.1. Organigrama general del MITRADEL 9
a.2. Organigrama de la Dirección de Asesoría y Defensa Gratuita a los Trabajadores 10
B. Administración del recurso humano 11
b.1. Incorporación: 11
b.2. Capacitación: 11
b.3. Evaluación: 11
b.4. Movimientos y Traslados: 11
C. Controles específicos: 11
D. Conceptos 12
III. PROCEDIMIENTO 15
A. Procedimiento para la solicitud de defensoría gratuita de trabajadores 15
a.1. Mapeo – Procedimiento 1 para la solicitud de defensoría gratuita de trabajadores 17
IV. FORMULARIOS 18
Formulario No. 1 – Formulario de datos del trabajador 19
Formulario No. 2 – Formulario de datos generales de usuario 21
V. GLOSARIO 25

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES
DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA GRATUITA

I. ASPECTOS GENERALES

A. Objetivo del Manual

El objetivo de la elaboración de este Manual de Procedimientos y Funciones es contribuir a la agilización de los trámites administrativos que se realizan en el Departamento de Defensoría Gratuita, proporcionando información necesaria que apoye al personal en el cumplimiento de sus actividades como representación judicial de los trabajadores de bajos recursos ante los Tribunales de Trabajo que se dan de forma gratuita.

B. Base Legal

- Decreto de Gabinete No. 2 de 15 de Enero de 1969, “Por medio del cual se crea el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social y se asignan funciones”.
  (Gaceta Oficial No. 16286 de 27 de Enero de 1969).

- Decreto de Gabinete No. 249 de 16 de Julio de 1970, “Por el cual se dicta la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social”.
  (Gaceta Oficial No. 16655 de 27 de Julio de 1970).

- Decreto de Gabinete No. 252 de 30 de Diciembre de 1971, “Por el cual se aprueba el Código de Trabajo”.
  (Gaceta Oficial No. 17040 de 18 de Febrero de 1972).

- Decreto N° 2 de 8 de febrero de 1991, por el cual se adoptan algunas disposiciones y medidas sobre la organización del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social. (Gaceta Oficial N° 21735 de 1 de marzo de 1991).

- Decreto Ejecutivo No.17 de 18 de Abril de 1994, “Por el cual se aprueba el Reglamento Orgánico del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social”
  (Gaceta Oficial No. 22536 de 16 de Mayo de 1994).

- Decreto Ejecutivo No. 84 de 31 de Diciembre de 1996, “Por el cual se adoptan algunas medidas sobre la organización del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social”.
  (Gaceta Oficial No. 23198 de 7 de Enero de 1997).

- Resolución No. DM 71/2009 de 7 de Abril de 2009, "Por la cual se uniforma la Estructura Organizativa del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral".
  (Gaceta Oficial No. 26294 de 2 de Junio de 2009).

- Resolución No. DM-150 de 16 de Abril de 2014, "Por la cual se actualiza la Estructura Administrativa y el Manual de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral".
  (Gaceta Oficial No. 27526 de 2 de Mayo de 2014).

C. Alcance del Manual

Este manual ha sido diseñado para estructurar de manera sencilla, el conocimiento de funciones, responsabilidades y actuaciones de los diversos funcionarios actores dentro del proceso correspondiente del Departamento de Defensoría Gratuita de la Dirección de Asesoría y Defensa Gratuita a los Trabajadores. Con ello permitirá tener de manera práctica y básica, los instrumentos legales necesarios para desarrollar de manera adecuada las labores inherentes a sus cargos dentro del Departamento.

D. Responsabilidad

La Dirección de Asesoría y Defensa Gratuita a los Trabajadores a través del Departamento Defensoría Gratuita tiene como responsabilidad planear y coordinar el análisis y tramitación de reclamaciones, demandas de otros asuntos jurídicos laborales de los trabajadores, ante los Tribunales de Trabajo, según normas y procedimiento establecidos.

E. Características

El Departamento se encarga primordialmente de brindar una defensa de los intereses a los trabajadores de forma gratuita, en procesos legales que estén dentro de las relaciones de trabajo, descritas en el Código de Trabajo.

e.1. Objetivo

Desarrollar acciones de defensa y protección de los derechos de los trabajadores, cubriendo sus necesidades sin recursos económicos, para que pueda ser resuelto por la vía amigable y conciliatoria.

e.2. Cobertura

El ámbito de ejecución de este Manual es en la sede del Ministerio, lo cual proporciona un control general en el cumplimiento de sus funciones.

e.3. Funciones

- Representar gratuitamente a los trabajadores que lo soliciten en los diferentes conflictos que surjan entre ellos y los empleadores.
- Velar que los conflictos laborales se resuelvan por la vía amigable y conciliatoria.
- Acudir a las audiencias que se realicen en los juicios en que representan a los trabajadores.
- Gestionar las reclamaciones que le encomiende el director.
- Realizar otras funciones que competen al ámbito de su responsabilidad y que le sean asignadas por su Superior Jerárquico.

II. CONTROLES INTERNOS

A. Estructura organizativa

El Departamento de Defensoría Gratuita está constituido dentro de la estructura organizativa de la Dirección de Asesoría y Defensoría Gratuita a los Trabajadores como una unidad administrativa establecida en el nivel operativo. El departamento está conformado por:

Jefe: realiza trabajos de programar, supervisar y coordinar las actividades de asesoría gratuita a los trabajadores de escasos recursos económicos ante empleadores y Tribunales de Trabajo.

Dentro de sus funciones están:

- Coordinar y supervisar la recepción y atención de las quejas y denuncias de los trabajadores relativas al incumplimiento de los contratos o reglamentos interno de trabajo.

- Evaluar y supervisar los análisis de las reclamaciones de los trabajadores para efectuar juicios sobre los mismos ante los organismos competentes, según los procedimientos establecidos.

- Supervisar las asesorías y/o asesorar a los trabajadores en las interrogantes y consultas que se efectúen por causa de la relación de trabajo.

- Orientar y dirigir a estudiantes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas en prácticas legales en cumplimiento del convenio de MITRADEL y la Universidad Nacional de Panamá.

- Coordinar con otras unidades administrativas las actividades para la solución de interrogantes, quejas y conflictos presentados por los trabajadores.

- Llevar registros y estadísticas relativas a las funciones del Departamento.

- Estimar las necesidades de Recursos Humanos requeridos para el funcionamiento de la unidad bajo su responsabilidad.

- Programar los requerimientos de recursos materiales asignados a la unidad organizativa a su cargo.

- Organizar, coordinar y supervisar las actividades conforme a los lineamientos y normas aplicadas a la materia.

- Proponer medidas técnicas y administrativas para el mejor funcionamiento de la unidad.

- Cumplir con las demás actividades que le señalen las normas y disposiciones legales.

Abogado de Asistencia Laboral Gratuita: realiza trabajos de asesoría y representación judicial, en forma gratuita a los trabajadores de escasos recursos económicos, ante los Tribunales de Trabajo.
Dentro de sus funciones están:

- Atender a usuarios del servicio de defensoría gratuita, según normas y procedimientos vigentes.

- Elaborar e interponer demandas ante los juzgados seccionales de trabajo, juntas de conciliación y decisión, dirección general de trabajo, según normas y procedimientos vigentes.

- Elaborar e interponer apelaciones ante el tribunal superior de trabajo y la corte suprema de justicia.

- Atender acciones de embargos para garantizar las prestaciones laborales, según normas y procedimientos vigentes.

- Asistir a las audiencias para la representación de los trabajadores, según normas y procedimientos vigentes.

- Solicitar ejecución de sentencia para el pago de prestaciones laborales, según normas y procedimientos vigentes.

- Elaborar propuestas de reorganización de los métodos y procesos de trabajo que se realizan en el puesto que ocupa.
- Controlar la disponibilidad y el estado de los recursos asignados al puesto que ocupa.

- Programar los requerimientos de uso de recursos, materiales asignados al puesto que ocupa.

Secretaria: realiza trabajos secretariales variados de alguna confidencialidad, inherentes a los asuntos que se tramitan en la unidad.

Dentro de sus funciones están:

- Programar la ejecución de las actividades y tareas a su cargo, según lineamientos generales e instrucciones recibidas.

- Escribir o transcribir a máquina y/o procesadora de palabras, notas, memos, resoluciones, certificaciones, circulares y otros documentos de trabajo según lineamientos generales e instrucciones recibidas.
- Mantener en orden y actualizado el archivo general y confidencial de la unidad administrativa según lineamientos generales e instrucciones recibidas.

- Atender a funcionarios, usuarios del servicio y público en general y suministrar información según lineamientos generales e instrucciones recibidas.

- Atender al personal de la institución y público en general y transmitir los mensajes correspondientes, según lineamientos generales e instrucciones recibidas.

- Recibir, distribuir la correspondencia de la unidad y hacer anotaciones en libro de registro control, según lineamientos generales e instrucciones recibidas.

- Tramitar las acciones de personal, ante la unidad administrativa correspondiente, según lineamientos generales e instrucciones recibidas.

- Registrar las reuniones, citas de su superior según lineamientos generales e instrucciones recibidas.

- Solicitar materiales y útiles de oficina y llevar el control de los mismos, según lineamientos generales e instrucciones recibidas.

- Elaborar propuestas de reorganizaciones de los métodos y procesos de trabajo que se realizan en el puesto que ocupa.

- Controlar la disponibilidad y estado de los recursos asignados al puesto que ocupa.

- Programar los requerimientos de uso de recursos materiales asignados al puesto que ocupa.

Mensajero: realiza trabajos de distribución de documentos, paquetes, mensajes y correspondencia fuera de la institución.

Dentro de sus funciones están:

- Recoger y distribuir correspondencia fuera de la institución, según lineamientos generales e instrucciones recibidas.
- Llevar registro de todo lo que recibe y entrega, mediante firma de comprobantes o libro de control, según lineamientos generales e instrucciones recibidas.
- Informar verbalmente a su superior referente a los resultados de las labores asignadas al regresar de un recorrido, según lineamientos generales e instrucciones recibidas.
- Efectuar depósitos bancarios, según lineamientos generales e instrucciones recibidas.
- Apoyar en tareas de mensajería interna, aseo, movilización de materiales y equipo, y en labores sencillas de oficina, tales como contestar teléfonos, sacar copias, compaginar, sellar y otras, según lineamientos generales e instrucciones recibidas.
- Llevar correspondencia a los medios de comunicación, según lineamientos generales e instrucciones recibidas.
- Controlar la disponibilidad y el estado de los recursos asignados al puesto que ocupa, según normas y procedimientos vigentes.

Recepcionista: realiza labores de recepción y orientación de visitantes, así como la atención de la central telefónica de la institución, además de recibir y distribuir correspondencia y brindar información autorizada.

Dentro de sus funciones:

- Atender al público visitante y orientarlos de la ubicación de las diferentes unidades administrativas.

- Atender llamadas telefónicas y transmitir los mensajes recibidos.

- Brindar información autorizada y remitir al solicitante a la persona indicada para atenderlo.
- Llevar un registro de control de las personas que acuden a la recepción en busca de información u orientación.

- Recibir y entregar correspondencia interna y externa.

- Registrar los documentos y correspondencia recibidos y entregados, a través de libros de control y programas de correspondencia.

- Realizar llamadas cuando así se le asigne de acuerdo a designación del personal técnico.

- Clasificar y compaginar diferentes clases de documentos.

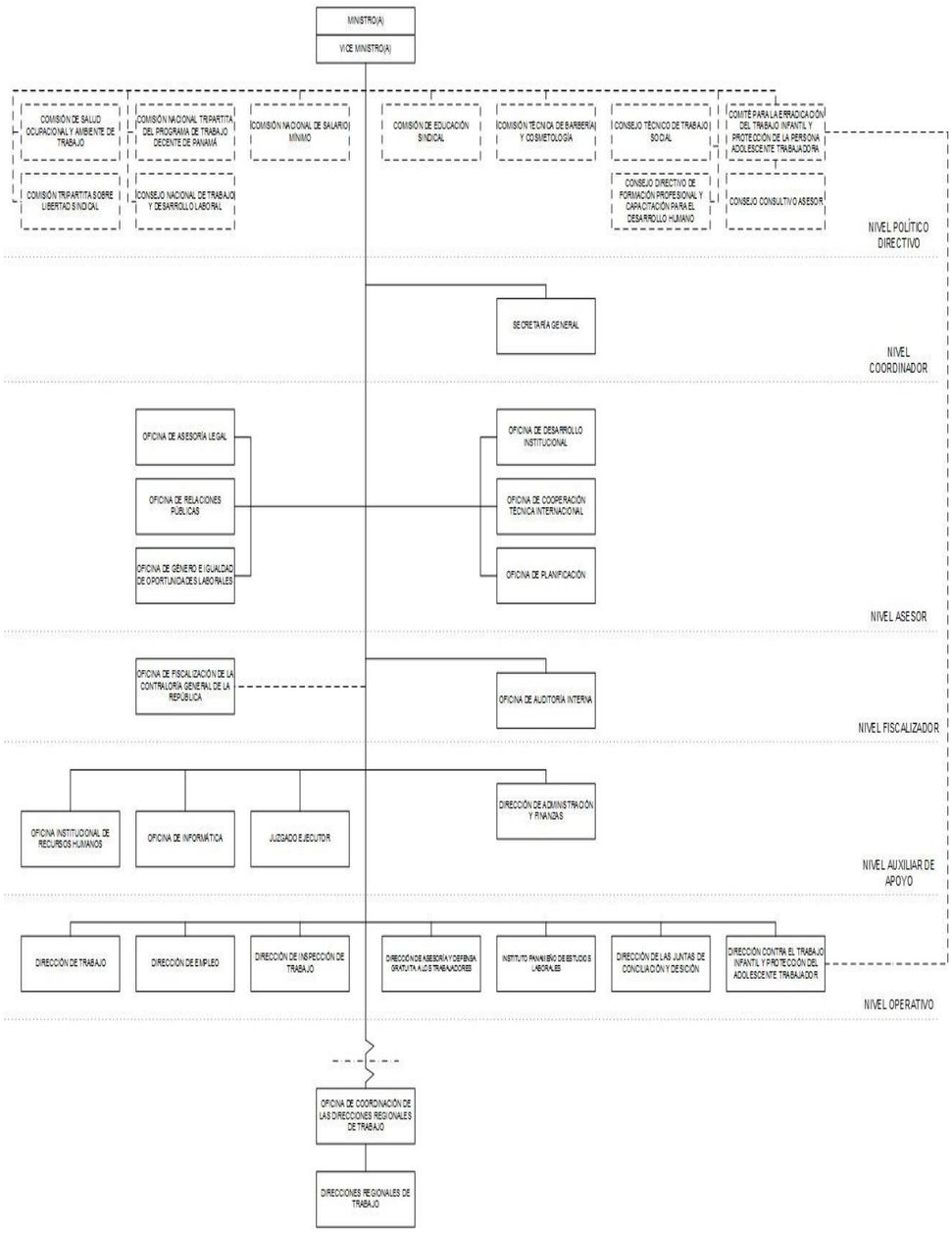
- Cotejar los trabajos mecanografiados con los documentos originales para verificar su exactitud.

- Apoyar en la fotocopia de formularios o documentos en la máquina reproductora.

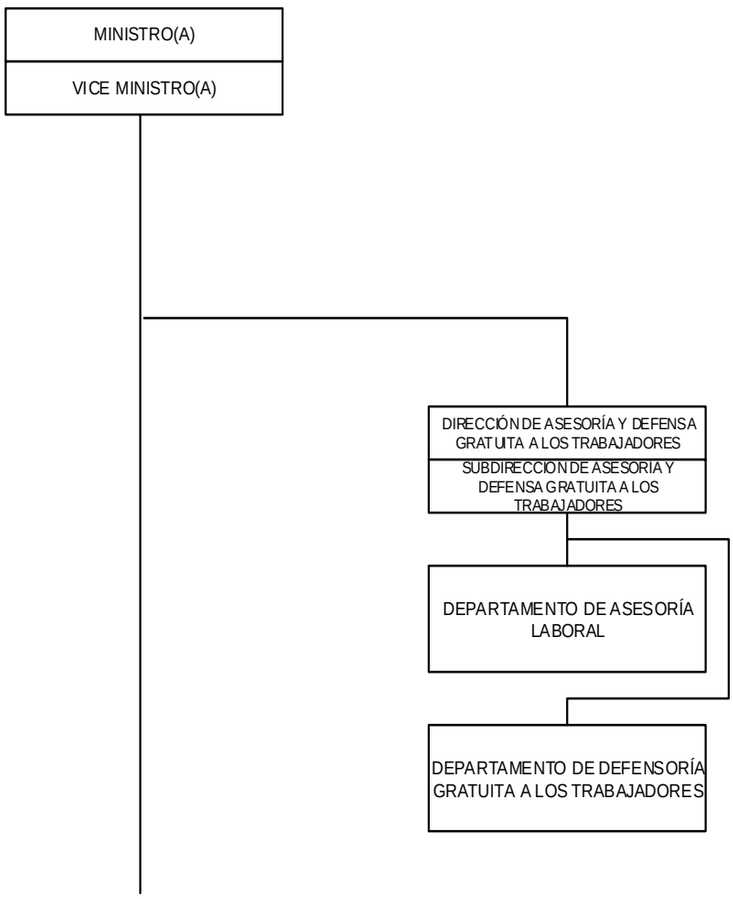
- Mantener informado al superior inmediato del trabajo realizado.

- Manejar el equipo de oficina necesario para el desarrollo de las tareas, según las necesidades del servicio.

a.1. Organigrama general del MITRADEL



a.2. Organigrama de la Dirección de Asesoría y Defensa Gratuita a los Trabajadores



B. Administración del recurso humano

b.1. Incorporación: el ingreso de servidores públicos en cada entidad debe efectuarse previo proceso de convocatoria, evaluación y selección para garantizar su idoneidad y competencia.

b.2. Capacitación: los titulares de cada entidad, cualquiera que sea el nivel dentro de la Organización, tiene la responsabilidad de adiestrar permanentemente al personal a su cargo, así como estimular su capacitación continua.

b.3. Evaluación: la evaluación de desempeño debe ser una práctica permanente al interior de la entidad, a fin de determinar las necesidades de adiestramiento que requiera para su desarrollo.

b.4. Movimientos y Traslados: las acciones que implican movimientos de personal (rotación, asignaciones temporales, traslados, reubicación y otras) deben responder a las necesidades institucionales, debidamente justificadas, dado que constituye una práctica sana de control interno.

C. Controles específicos:

- En toda sentencia o auto se condenará en costas a la parte contra la cual se pronuncie.
  Las costas del proceso serán del quince al veinticinco por ciento de la condena.
  En casos de recursos, se adicionarán las costas en un porcentaje del cinco al quince por ciento de la cuantía de la condena, teniendo en consideración la importancia del asunto y la conducta procesal de las partes.

  (Código de Trabajo Libro IV, Titulo VII, Cap. II. Articulo 890).

- El Juez modificará equitativamente el pacto de cuota-litis entre los trabajadores y sus apoderados.
  (Código de Trabajo Libro IV, Titulo VII, Cap. II. Articulo 891).

- El trabajador no será condenado en costas.

  (Código de Trabajo Libro IV, Titulo VII, Cap. II. Articulo 892).

D. Conceptos

1. **Caso fortuito:** todo suceso imprevisto o que previsto no es posible evitarlo, y tenga como consecuencia necesaria y directa la paralización temporal de las actividades de la empresa establecimiento o u obra del empleador.

2. **Cierre patronal:** opuesto a huelga. Acto por el que una empresa cancela su actividad temporalmente para presionar a sus empleados o empleadas impidiéndoles trabajar.

3. **Conflicto colectivo:** conflicto surgido por la discusión de derechos y obligaciones de los trabajadores y trabajadoras de una empresa.

4. **Cuota-litis:** es un convenio por el cual quien debe comparecer en juicio para patrocinar o representar a otro, ejecuta su trabajo a cambio de una parte de lo que corresponda a su cliente en caso de triunfar en el litigio

5. **Delegado/a sindical:** persona que representa al sindicato ante la empresa.

6. **Derecho laboral:** parte del derecho que regula las relaciones surgidas por la prestación de un servicio por parte del personal, ya sea libre, por cuenta ajena, etc.

7. **Despido justificado:** despido justo o justificado, es la declaración de voluntad del patrono de finalizar el contrato de trabajo, motivado por la conducta del trabajador que se reputa, legalmente, como razón suficiente para producir la disolución del vínculo laboral.

8. **Despido injustificado:** el despido injustificado se refiere a la acción mediante el cual la empresa o el patrón decide dar por terminada la relación laboral al trabajador sin motivo alguno.

9. **Día hábil:** todos los días del año que sean laborables a efectos jurídicos.

10. **Día laborable:** aquél en que las empresas ofrecen sus servicios al público, dependiendo de cada negocio, suele ser de lunes a viernes.

11. **Enfermedad profesional:** aquélla que causa el tipo de trabajo que desempeña un/a empleado/a.

12. **Ejecución de sentencia**: la sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada tiene carácter de título ejecutivo; por ello, quien en virtud de aquella resulta deudor y no cumple la prestación debida, estará sujeto a la ejecución forzosa, que dará cumplimiento a lo ordenado en el fallo.

13. **Fuero de maternidad:** licencia pos parto que protege la trabajadora de despidos injustos.

14. **Horario laboral:** horario en el que se desarrolla la jornada laboral y que viene determinado por el empresario o empresaria.

15. **Indemnización por despido:** compensación monetaria que recibe un/a empleado/a a causa de un despido improcedente.

16. **Instancia correspondiente:** junta de conciliación, juzgados de trabajo o dirección general de trabajo donde se presenta o realizan audiencias y otros trámites laborales legales.

17. **Invalidez permanente/temporal:** incapacidad laboral permanente/temporal.

18. **Juzgados de trabajo:** organismo de la administración de justicia que media en los conflictos de trabajo.

19. **Juntas de conciliación:** tribunal colegiado tripartitos, conformados por el sector obrero, sector empresarial y el gobierno encargados de impartir justicia laboral en la materia de decisión y conciliación. Donde se concilia o se decide.

20. **Leyes laborales:** normas jurídicas que regulan el trabajo por cuenta ajena.

21. **Mando intermedio:** empleado/a con un determinado grado de cualificación y autoridad. Generalmente, tiene poderes plenos de ejecución, pero no de organización.

22. **Negociación sindical:** aquélla en la que se negocian las condiciones laborales de los trabajadores o trabajadoras dentro de una empresa o bien de una patronal. está a cargo de los/as representantes sindicales del personal de la empresa.

23. **Nómina de una empresa:** relación de la plantilla de una empresa expresando sus salarios y otras gratificaciones.

24. **Proceso ejecutivo:** proceso jurisdiccional destinado a satisfacer una pretensión de ejecución fundada en un título procesalmente privilegiado que se tramita por un procedimiento sumario para reducir los actos procesales destinados a facilitar el conocimiento del tribunal sobre el fondo del asunto litigioso planteado. en este sentido, el juicio ejecutivo es la vía más expedita con que cuentan los acreedores cuyo derecho se funda en un título ejecutivo. el juicio ejecutivo se tramita a instancia de parte, esto es, a instancias de quien ejerce la acción jurisdiccional de acceso a los juzgados y tribunales, solicitando la concreta acción ejecutiva consistente en la ejecución forzosa de obligaciones cuya existencia y exigibilidad se deducen de documentos que conceden, a su titular, la acción ejecutiva.

25. **Relación de trabajo:** es un nexo jurídico entre empleadores y trabajadores. existe cuando una persona proporciona su trabajo o presta servicios bajo ciertas condiciones, a cambio de una remuneración.

26. **Salario mínimo:** aquél que por ley debe recibir como mínimo un trabajador o trabajadora, independientemente de su empleo y profesión. Se fija por día y mes.

27. **Trabajador/a eventual:** persona que presta servicio a una empresa temporalmente.

28. **Trabajador/a temporal:** persona contratada por un período de tiempo determinado, generalmente para sustituir a alguien o en períodos de exceso de trabajo.

29. **Trabajo a turnos:** aquél en el que se mantiene ininterrumpida la línea de producción o servicio rotándose los/as trabajadores/as en turnos de ocho horas intensivas.

III. PROCEDIMIENTO

A. Procedimiento para la solicitud de defensoría gratuita de trabajadores

Ayudar a entender los procedimientos del departamento a los trabajadores que soliciten el servicio de defensoría gratuita y saber que sus intereses están bien representados.

1. **Usuario:** el usuario se acerca a la ventanilla a solicitar los servicios de defensoría.

2. **Recepcionista:** atiende al usuario y procede a registrarlo en el libro record, asignándole el abogado disponible para la defensoría.

3. **Abogado:** escucha la consulta y procede a despejar las dudas del usuario mientras le da formulario No. 1. (Datos del trabajador) de requerir una demanda se litigara en las instancias correspondientes.

   Nota: en caso de no tener las pruebas o necesitar inspección para ampliar las mismas se tendría que esperar el resultado para proceder con la demanda.

4. **Secretaria:** arma el expediente con las pruebas.

5. **Mensajero:** presenta la demanda en la instancia correspondiente. Ya sea junta de conciliación, juzgados seccionales de trabajo, dirección general de trabajo.

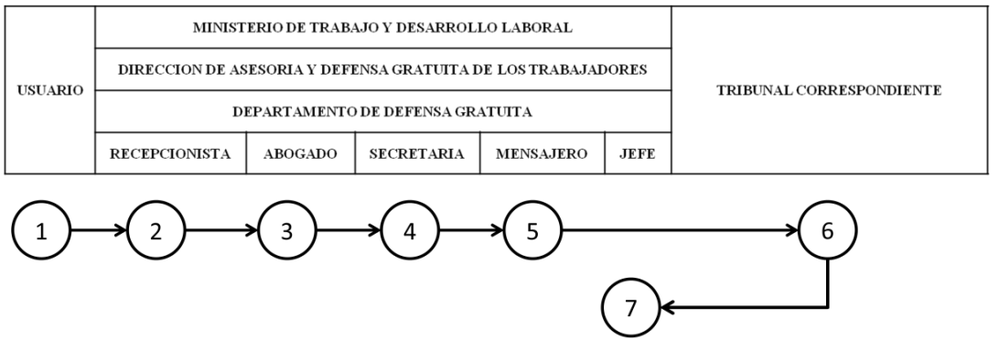
   Nota: dependiendo de la cuantía y el tipo de procedimiento se presentará en las diferentes instancias.

6. **Tribunal correspondiente:** notifica a la empresa y al abogado defensor de la fecha de audiencia, una vez notificados se procede a la audiencia.

   Nota: en caso de no encontrar algunas de la partes el notificador hará un informe secretarial (luego de 3 informes se notificará por edicto). Antes del inicio las partes pueden llegar a una negociación y se termina el proceso. Dependiendo de la cuantía y el derecho a reclamar este procedimiento podrá ser en la Junta de Conciliación, Juzgados Seccionales de Trabajo, Dirección General de Trabajo a realizar la audiencia, y se espera la sentencia para realizar la ejecución a la instancia correspondiente (puede hacer apelación u oposición).

7. **Jefe:** revisa libro record para cotejar información con la base de datos Formato de recolección estadística (ver formulario No. 2). Supervisa la función de los abogados.

a.1. Mapeo – Procedimiento 1 para la solicitud de defensoría gratuita de trabajadores



1	El usuario se acerca a la ventanilla a solicitar los servicios de defensoría.
2	Atiende al usuario y procede a registrarlo en el libro record, asignándole el abogado disponible para la defensoría.
3	Escucha la consulta y procede a despejar las dudas del usuario mientras le da formulario No. 1. (Datos del trabajador) de requerir una demanda se litigara en las instancias correspondientes.
4	Arma el expediente con las pruebas.
5	Presenta la demanda en la instancia correspondiente. Ya sea junta de Conciliación, Juzgados Seccionales de Trabajo, Dirección General de Trabajo.
6	Notifica a la empresa y al abogado defensor de la fecha de audiencia, una vez notificados se procede a la audiencia
7	Revisa el proceso y envía estadística al Departamento de Estadística de la Dirección de Planificación.

IV. FORMULARIOS

Formulario No. 1 – Formulario de datos del trabajador

DATOS DEL TRABAJADOR

NOMBRE:_____

CEDULA:_____

DIRECCION:_____

TELEFONO:_____

FECHA DE INICIO:_____

CARGO:_____

SALARIO:_____

EDAD:_____

****

EMPLEADOR:_____

DIRECCION:_____

TELEFONO:_____

OBSERVACIONES

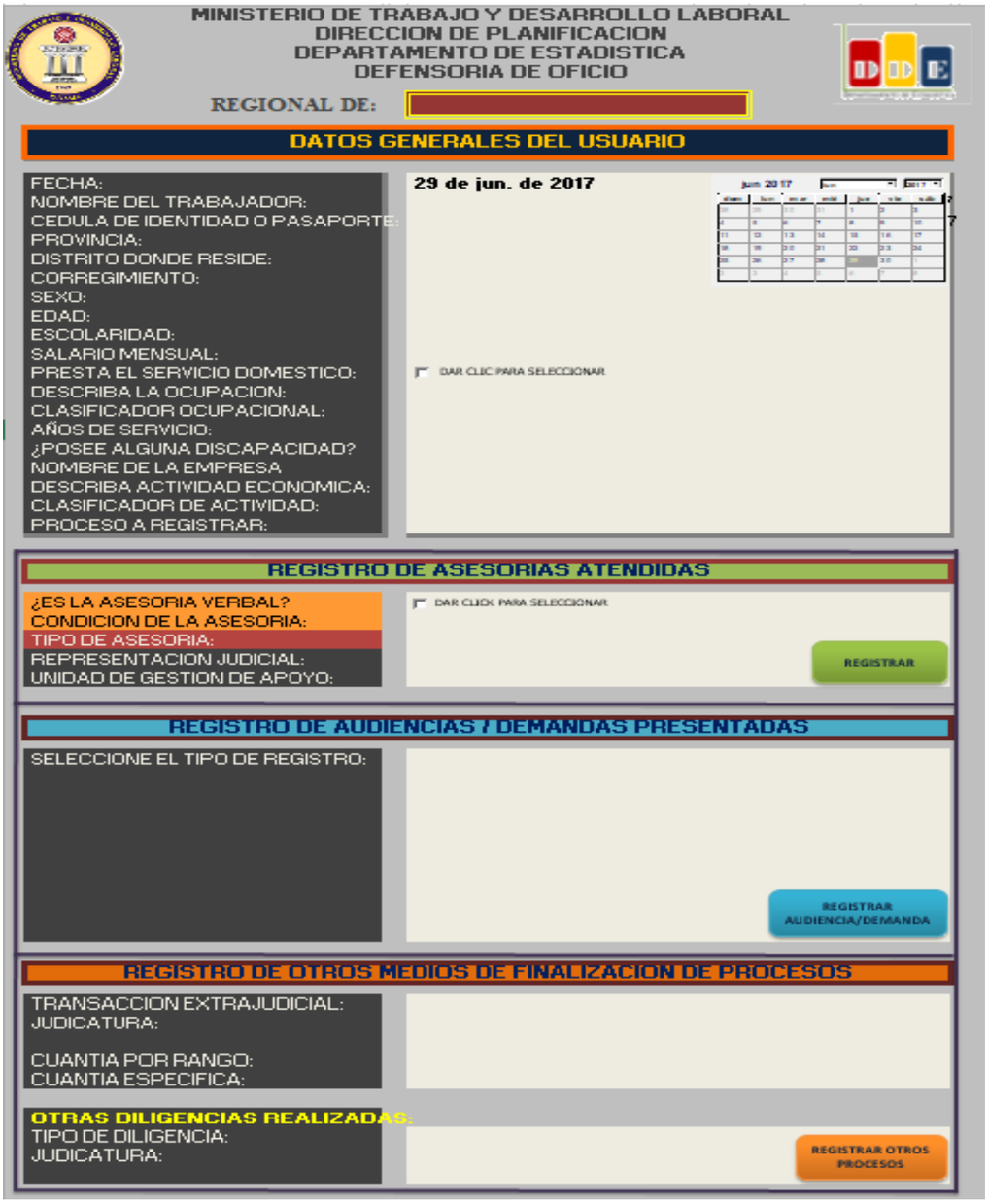
Origen: Departamento de Defensoría Laboral

Objetivo: llevar los datos de las personas que solicitan defensoría laboral y a la vez sirve de herramienta para la realización de estadística.
Descripción:

Datos generales del trabajador

1. **Nombre del Trabajador:** nombre del usuario al que se le da la defensoría
2. **Cédula:** número de cédula del solicitante de la defensoría
3. **Dirección:** distrito de residencia del usuario solicitante de defensoría
4. **Teléfono:** teléfono de contacto del usuario solicitante de defensoría
5. **Fecha de inicio:** día, mes y año en que inició a laborar el trabajador.
6. **Fecha de terminación:** día, mes y año en que finaliza la relación laboral del trabajador.
7. **Cargo:** cargo que ocupaba el trabajador solicitante de defensoría.
8. **Salario:** salario que devengaba el trabajador.
9. **Edad:** edad del trabajador solicitante de la defensoría.
10. **Empleador:** persona natural o empresa la cual contrataba al trabajador solicitante de defensoría.
11. **Dirección:** dirección de la empresa o persona natural en la cual se puede contactar al contratante.
12. **Teléfono:** teléfono en el cual se le puede contactar al contratante.
13. **Observaciones:** observaciones donde el trabajador detalla su reclamación la cual lo lleva a solicitar una demanda.

Formulario No. 2 – Formulario de datos generales de usuario



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES
DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA GRATUITA

Origen: Departamento de Defensoría Laboral

Objetivo: llevar un registro digital de las personas que solicitan asesoría laboral, además de servir de herramienta estadística.

Descripción:

Para este departamento no se debe completar el punto 2 que corresponde a las asesorías atendidas.

Datos generales del usuario

1. **Fecha:** día, mes y año en que se realiza la asesoría**.**
2. **Nombre del trabajador:** nombre del usuario al que se le da la asesoría.
3. **Cédula:** número de identificación personal.
4. **Distrito donde reside:** nombre del distrito de residencia.
5. **Corregimiento:** nombre del corregimiento donde está establecido.
6. **Sexo:** género sexual.
7. **Edad:** años de vida.
8. **Escolaridad:** grado de educación.
9. **Salario mensual:** ingreso mensual devengado.
10. **Presta el servicio doméstico:** indica si realiza esta actividad.
11. **Describa la ocupación:** señala brevemente las labores que realiza o realizo.
12. **Clasificador ocupacional:** indicar la ocupación.
13. **Años de servicios:** tiempo laborado.

14. **Posee alguna discapacidad:** si cuenta con alguna discapacidad seleccionar entre: visual, físico, neuromotoras, mental, auditivas.

15. **Nombre de la empresa:** empresa a la cual labora o laboraba.

16. **Describa actividad económica:** indicar la actividad económica en la que trabaja.

17. **Clasificador de actividad:** ubica el tipo de actividad según tabla.

18. **Proceso a registrar:** seleccionar el tipo de proceso asesoría, audiencia, demanda presentada, otros procesos.

19. **Seleccione el tipo de registro:** seleccionar si el registro es despido injustificado, despido injustificado y derechos adquiridos, derechos adquiridos (1500 y más), derechos adquiridos (menos de 1500), renuncia justificada, renuncia voluntaria, autorización de despido, diferencia de salario.

20. **Registrar audiencia/ demanda:** hacer clic para registrar la demanda.

Registro de Otros Medios de Finalización de Procesos

21. **Transacción extrajudicial:** transacción si es antes de la audiencia, después de la audiencia, allanamiento a la pretensión.

22. **Judicatura:** seleccionar el destino de judicatura entre Dirección de Trabajo, Juzgados, Tribunal Superior de Trabajo.

23. **Cuantía Especifica:** seleccionar el rango de la cuantía entre: de 499 y menos, de 500 a 999, de 1000 a 4.999, de 5,000 a 9.999, de 10.000 a 14.999, de 15.000 a 19.999, de 20.000 a 24.999, de 25.000 y más.

Otras diligencias realizadas

24. **Tipo de diligencia:** seleccionar el tipo de diligencia: medidas cautelares, ejecuciones de sentencia, embargos, remates, acción exhibitoria, desistimiento, impulso procesales, reintegros.

25. **Judicatura:** seleccionar el tipo de judicatura: Juntas, dirección de trabajo, juzgados, tribunal superior de trabajo.

26. **Registrar otros procesos:** hacer clic para registrar los procesos.

V. GLOSARIO

1. **AUDIENCIA:** acto de escuchar un juez o tribunal en las causas judiciales. Con relación a la audiencia de conciliación y para que en caso negativo, el demandado conteste la demanda y oponga excepciones, el juez designará una audiencia a la que serán citadas las partes para que concurran personalmente baja apercibimiento.

2. **DESEMPLEO:** situación en la que una persona en edad laboral y en proceso de búsqueda de empleo, no encuentra trabajo.

3. **DESPIDO:** acción por la que una empresa da por finalizada su relación laboral con un trabajador o trabajadora.

4. **EMPLAZAMIENTO:** aviso mediante el cual se cita a una persona en un lugar y un momento determinados, especialmente para contar o justificar algo.

5. **FINIQUITO:** documento y acto por el que se ajustan las cuentas que tienen lugar como consecuencia de la finalización de una relación laboral o comercial.

6. **HUELGA:** derecho de los trabajadores o trabajadoras a alterar o suspender su actividad laboral como presión a la empresa para conseguir mejoras en el trabajo.

7. **INTERMEDIARIO:** genéricamente es la persona que contrata los servicios de uno o varios trabajadores, para una obra o servicio cuyo beneficiario es otro.

8. **JUBILACIÓN:** interrupción definitiva de la vida laboral por razones de edad o imposibilidad física.

9. **MOTIVACIÓN:** conjunto de factores o estímulos que determinan la conducta de una persona. La naturaleza de las motivaciones es enormemente compleja, existiendo elementos conscientes e inconscientes, fisiológicos, intelectuales, afectivos y sociales que están en interacción permanente.

10. **NEGOCIACIÓN:** contactos que se establecen entre dos o más personas o entidades para fijar las condiciones de un acuerdo determinado.

11. **PARO:** es una situación en la que una o varias personas con capacidad para trabajar, se encuentran sin empleo por causas ajenas a su voluntad.

12. **PREAVISO:** es la notificación anticipada que se hace para comunicar la intención de terminar la relación laboral, sin especificaciones de causas.

13. **SALARIO:** es el conjunto de las diferentes remuneraciones que una persona obtiene como contraprestación de los trabajos realizados por cuenta ajena.

14. **SUBCONTRATISTA:** es aquel que mediante acuerdo o contrato, con el o los contratistas de una obra, con elementos propios, realiza, en alguna de las fases, etapas u operaciones obras encomendadas al contratista.