

*resolving workers compensation disputes  
spanish*



**ACCS**

Accident Compensation  
Conciliation Service

# resolución de disputas de los trabajadores pro indemnizaciones

proceso conciliatorio



# Índice

función del servicio de conciliación de indemnización por accidentes	02
cómo funciona la conciliación	04
cómo prepararse para una reunión conciliatoria	06
qué pasa en la reunión conciliatoria	08
probables resultados de la conciliación	10
proceso de resolución de disputas de los trabajadores por indemnizaciones	12
cómo presentar una solicitud de conciliación	14
cómo se procesa la solicitud de conciliación	15
provisión de información para la conciliación	15
costo de la conciliación	16
lista de control	17
información adicional	18
ubicación	20

Esto folleto explica cómo funciona el Accident Compensation Conciliation Service (Servicio de Conciliación de Indemnización por Accidentes) y cómo prepararse para una reunión conciliatoria.

# cuál es la función del servicio de conciliación de indemnización por accidentes

la conciliación ayuda a resolver las disputas por medio del intercambio de información, la identificación de problemas y la discusión de los mismos para tratar de llegar a un acuerdo.

la conciliación es un servicio gratuito que se lleva a cabo de una manera justa, informal y rápida.

El Servicio de Conciliación de Indemnización por Accidentes (Accident Compensation Conciliation Service) ayuda a resolver las disputas relacionadas con indemnizaciones laborales entre los trabajadores y empleadores o agentes de WorkSafe, utilizando los principios de Resolución Alternativa de Disputas. Normalmente las solicitudes de conciliación son presentadas por el trabajador. En la mayoría de estas disputas, la conciliación es un paso obligatorio antes de proceder judicialmente.

El Servicio de Conciliación es una organización independiente.

La conciliación ayuda a resolver las disputas por medio del intercambio de información, la identificación de problemas y la discusión de los mismos para tratar de llegar a un acuerdo. La conciliación es un servicio gratuito que se lleva a cabo de una manera justa, informal y rápida.

Bajo las pautas del Ministro de WorkCover, la conciliación debe:

- en lo posible, ayudar a las partes a lograr acuerdos y resoluciones duraderas;
- ser imparcial, equitativa y tratar los asuntos según los hechos;
- fomentar al máximo la flexibilidad y la informalidad del proceso;
- facilitar las oportunidades de regreso al puesto de trabajo lo antes posible;
- reforzar la continuidad de la relación entre el trabajador y el empleador;
- conducir el proceso y el trato con las partes en forma rápida y adecuada;
- reducir los costos implicados para ambas partes y para el esquema y asegurar que el asunto no se derive innecesariamente a la corte.

La mayoría de las disputas por Indemnización Laboral se resuelven a través de la conciliación en vez de la acción judicial.

# cómo funciona la conciliación

## funcionarios conciliadores

El proceso de conciliación es llevado a cabo por un Funcionario Conciliador Independiente quien se rige de acuerdo a las pautas del Ministro, y al Código de Conducta y Protocolos desarrollados por el Servicio de Conciliación.

Los Funcionarios Conciliadores:

- entienden el sistema de Indemnización Laboral y cómo éste está relacionado con los intereses de los trabajadores, empleadores, agentes de WorkSafe y aseguradores autónomos.
- aseguran de que todas las partes puedan expresarse equitativamente y las incentivan a escuchar otros puntos de vista y a buscar formas de llegar a un acuerdo.
- ayudan a las partes involucradas a tratar los temas en disputa haciendo preguntas específicas orientadas a intercambiar información, desarrollar y examinar opciones de acuerdo y documentar el resultado.
- no juzgan ni deciden los hechos de un caso, los funcionarios ayudan a las partes a tratar de encontrar una solución satisfactoria para la disputa.
- deben estar convencidos de que la persona que hace la demanda haya hecho todo lo razonablemente posible para resolver la disputa a través de la conciliación antes de que el asunto pueda llevarse a la corte.
- reciben asistencia del personal administrativo que los ayudan a obtener información y documentos relevantes y a intercambiarlos entre las partes.

Los Funcionarios Conciliadores procuran que las partes lleguen a un acuerdo. De no llegar a un acuerdo, pueden recomendar una solución o, en ciertas circunstancias, pueden disponer que se abonen pagos semanales o gastos médicos. También pueden derivar la disputa a un Panel Médico para obtener una opinión decisiva o emitir un certificado para que las partes puedan proceder a la corte.

## reuniones conciliatorias

Algunas disputas pueden resolverse sin la necesidad de una reunión conciliatoria. Sin embargo, la mayoría de las disputas requieren una reunión para que las partes involucradas puedan discutir todos los puntos relacionados a la disputa e intentar llegar a un acuerdo. Las partes son incentivadas a exponer e intercambiar sus puntos de vista y a desarrollar opciones para resolver la disputa entre ellas.

Las reuniones se llevan a cabo en forma privada, ya sea en las oficinas del Servicio de Conciliación en Melbourne, en Centros Comunitarios o, en Oficinas Municipales en áreas regionales.

El Servicio de Conciliación envía una carta notificando la fecha y lugar de la conferencia.

Las pautas Ministeriales emanadas en Abril 2011 exigen que los agentes de WorkSafe, los aseguradores autónomos, los empleadores y quienes ayudan a los trabajadores tomen todas las medidas razonables para resolver las disputas. Si un Funcionario Conciliador se forma la opinión de que una de esas partes no ha cumplido con dicha exigencia, debe notificárselo al Funcionario Mayor de Conciliación quien entonces se lo notificará a las partes pertinentes, las cuales pueden a su vez presentar una apelación al Funcionario Mayor de Conciliación dentro de los 14 días siguientes. Se puede obtener una copia de las pautas en el Servicio de Conciliación.

# cómo prepararse para una reunión conciliatoria

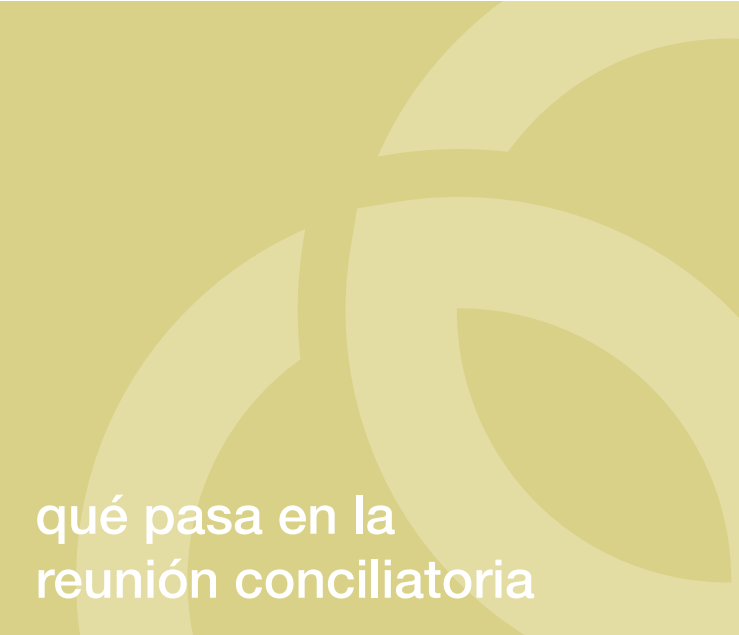
## si usted es el trabajador, usted

- puede solicitar asistencia y asesoramiento en su gremio, en la Union Assist, en WorkCover Assist o, a su abogado.
- debe proveer al Funcionario Conciliador cualquier información que sustente su punto de vista, por ejemplo: informes médicos y, de ser posible, con suficiente anticipación a la fecha de la reunión. Si usted tiene dudas acerca de qué tipo de información puede resultar útil, pregunte en el Servicio de Conciliación.
- debe estar preparado para expresar los motivos por los cuales usted no está de acuerdo con la decisión tomada sobre su demanda. Es conveniente que anote los puntos importantes para poder recordarlos.
- debe considerar los resultados que le gustaría obtener de la reunión y estar preparado para discutirlos.
- puede solicitar al Servicio de Conciliación que le asignen un intérprete si experimenta dificultades con el idioma inglés.
- recibirá copias de los informes que fueron utilizados para tomar la decisión. Si usted no recibe estas copias con una o dos semanas de anticipación a la fecha de la reunión, comuníquese al Funcionario Conciliador.
- puede presentarse a la reunión acompañado por alguien que lo asista, por ejemplo: un delegado del gremio, un amigo o un familiar.
- usted puede traer a un abogado solamente si todas las partes están de acuerdo. Usted es responsable de sus gastos de representación legal para la conciliación.
- puede preguntar si puede consultar a un abogado durante la conferencia de conciliación.



## si usted es el empleador, usted

- debería hablar con su agente de WorkSafe y conversar sobre las razones del reclamo. Si hay factores relacionados con el trabajo, debería hablar con los empleados involucrados en este asunto con el fin de entender lo que ha sucedido.
- debe proveer al Funcionario Conciliador cualquier información que sustente su punto de vista y, de ser posible, con suficiente anticipación a la fecha de la reunión conciliatoria. Si usted tiene dudas acerca de qué tipo de información puede resultar útil, pregunte en el Servicio de Conciliación.
- debe considerar los resultados que le gustaría obtener de la reunión y estar preparado para discutirlos.
- puede presentarse a la reunión acompañado por alguien que lo asista, por ejemplo: una persona de alguna asociación de empleadores a la cual usted pertenezca.
- puede solicitar al Servicio de Conciliación que le asignen un intérprete si experimenta dificultades con el idioma inglés.
- debe estar preparado para discutir sobre un programa de retorno al trabajo cuando el mismo sea relevante a la disputa.
- debe asegurarse de que cualquier persona de su organización que asista a la conferencia (e.g. su jefe o supervisor) conozca las circunstancias de la disputa, y que esté autorizada plenamente para discutir los asuntos en disputa y llegar a un acuerdo.
- usted puede traer a un abogado solamente si todas las partes están de acuerdo. Usted es responsable de sus gastos de representación legal para la conciliación.
- puede preguntar si puede consultar a un abogado durante la conferencia de conciliación.

A large, stylized graphic of an olive-green leaf with a central vein and several curved segments, set against a solid olive-green background. The leaf is positioned in the lower half of the page.

# qué pasa en la reunión conciliatoria

## Cuando usted llegue

- preséntese en la recepción y mencione el nombre del Funcionario Conciliador que se ocupa de su disputa.
- el Funcionario Conciliador se reunirá con usted y le presentará las otras personas que estarán presentes en la reunión.

## En la reunión, el Funcionario Conciliador

- explicará el proceso de la misma y establecerá las pautas a seguir durante la reunión para que todos tengan la misma oportunidad de exponer sus puntos de vista.
- determinará quién ingresa a la sala de reunión para garantizar una discusión justa. Usted podrá expresar sus puntos de vista y el Funcionario también podrá solicitar a cualquier participante de la reunión que exprese los suyos.
- aclarará los puntos relevantes de la disputa.
- permanecerá imparcial pero hará preguntas, se cerciorará de que usted entienda los puntos de vista de los demás, hará sugerencias y lo ayudará a llegar a un acuerdo justo.
- se asegurará de que toda la documentación y los informes relevantes al caso sean presentados y discutidos para que todos entiendan su contenido.
- podrá, de ser necesario, hablar con las personas en privado para que todos tengan la oportunidad de hablar sobre algún tema que pueda resultar embarazoso discutirlo abiertamente y permitir que todos puedan discutir las posibles soluciones.

## En la reunión, usted puede tomar parte activa

- exponiendo claramente sus propios puntos de vista;
- ayudando a llegar a un acuerdo final;
- solicitando información sobre cualquier punto que no esté claro para usted;
- escuchando los puntos de vista de los demás; y
- sugiriendo y considerando distintas opciones con el fin de resolver la disputa.



**probables resultados  
de la conciliación**

Es probable que usted y las otras partes lleguen a un acuerdo después de haber tratado el asunto en la reunión. El Funcionario Conciliador ayudará a finalizar los detalles del acuerdo y después de la reunión le enviará un certificado en el cual se detalla el acuerdo.

El certificado ofrece un resumen de los términos en los que se resuelve la disputa y certifica que todas las partes se someten a los resultados. El certificado es prueba de la resolución de la disputa y de los términos en que se ha resuelto.

Antes de que el certificado se emita, usted puede solicitar más tiempo para pensar sobre el resultado del acuerdo o para pedir asesoramiento.


El Funcionario Conciliador puede proponer una recomendación para resolver la disputa, usted puede considerar si acepta o no la recomendación como una forma de finalizar la disputa.

Si durante la reunión hay claras evidencias de que se necesita más información, el Funcionario Conciliador puede diferir el asunto para obtener dicha información o puede consultar al Panel Médico para obtener una opinión decisiva.

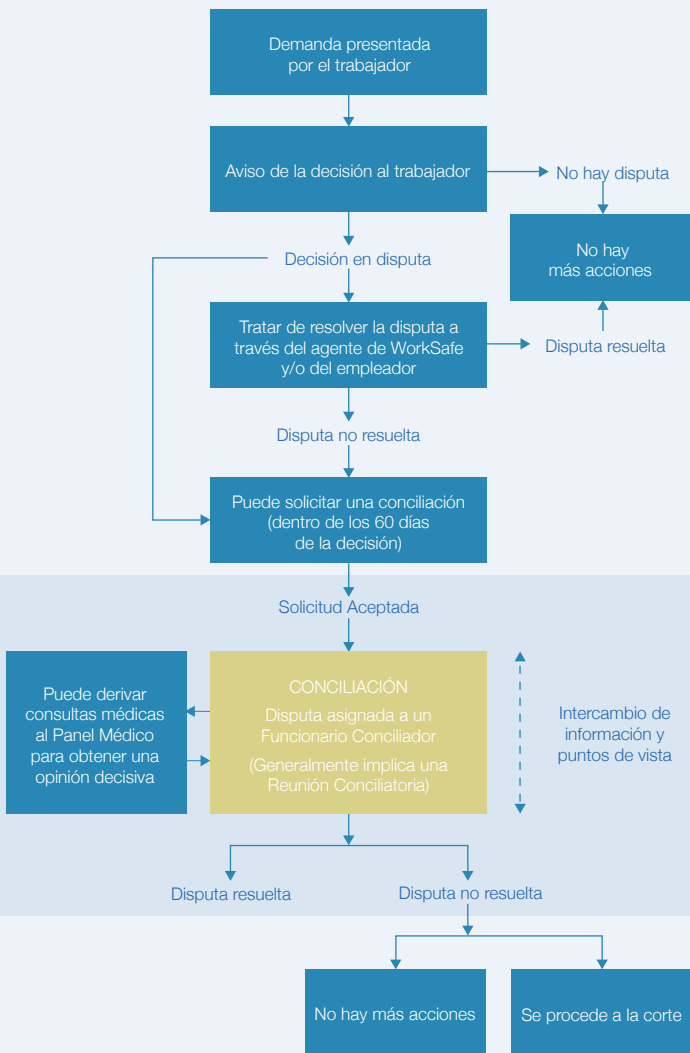
En algunas disputas las partes involucradas no llegan a un acuerdo aún cuando se haya hecho una recomendación. En estas circunstancias:

- si el Funcionario Conciliador considera que no hay motivos discutibles para negar el pago, éste puede disponer que se otorguen pagos semanales o por gastos médicos.
- sí hay motivos discutibles, se emite un certificado que le permite al demandante (persona que hace el reclamo) tomar acción en el ámbito judicial para determinar la disputa.
- la acción judicial solamente puede ser tomada si el Funcionario Conciliador certifica que el demandante ha hecho todo lo posible para resolver la disputa.

El Servicio de Conciliación de Indemnización por Accidentes resuelve aproximadamente el 65% de los casos.



proceso de resolución  
de disputas de los  
trabajadores por  
indemnizaciones



# cómo presentar una solicitud de conciliación

El formulario de solicitud de conciliación debe ser presentado dentro de los 60 días en que el trabajador haya recibido la notificación de la decisión del reclamo, la cual desea cuestionar.

El Funcionario Mayor Conciliador puede permitir que la solicitud sea presentada después de los 60 días de haber recibido la notificación de la decisión si los motivos son considerados apropiados. Las razones por la tardanza en la presentación de la solicitud deben ser provistas con el formulario de solicitud.

El formulario de solicitud debe estar firmado por el solicitante y debe exponer claramente los detalles de la disputa y, si es posible, debe incluir:

- una copia de la carta de notificación de la decisión;
- las “razones de la decisión” y,
- cualquier otro documento que pueda contribuir a resolver la disputa, por ejemplo: informes médicos, copias de cuentas, etc

El Conciliation Service recopila, utiliza, divulga y gestiona la información personal y médica de acuerdo con las disposiciones de las leyes Information Privacy and Data Protection Act 2014 y Health Records Act 2001. La política de privacidad del Conciliation Service se puede obtener poniéndose en contacto con el Servicio.



# cómo se procesa la solicitud de conciliación

El Servicio de Conciliación envía una carta a todas las partes involucradas comunicándoles que ha recibido una solicitud de conciliación. Tan pronto la carta ha sido enviada, se adjudica la disputa a un Funcionario de Conciliación y se prepara una reunión conciliatoria.

El Servicio de Conciliación establece la fecha y hora de la reunión dentro de las 4 ó 6 semanas. Sin embargo, en algunos casos el Funcionario Conciliador puede resolver la disputa por teléfono y la reunión no se llevaría a cabo. Si el Servicio de Conciliación necesita aclarar la naturaleza de la solicitud, la reunión puede ser demorada.

## provisión de información

Usted debe proveer toda la documentación en su posesión, custodia o poder y divulgarle al Funcionario Conciliador cualquier información:

- que esté relacionada con la disputa; y
- que razonablemente esté a su disposición.

a menos que solicite privilegio o inmunidad de proveer documentación o divulgar información.

Cualquier información provista puede ser dada a las otras partes que participan en la conciliación.

# costos de conciliación

Por lo general cada parte paga sus propios costos de conciliación. No obstante, los agentes de WorkSafe y los aseguradores autónomos son responsables de:

- pagar los costos razonables de transporte del trabajador de ida y regreso a la conferencia;
- reembolsarle al trabajador cualquier pérdida de ingresos ocasionada por asistir a la conferencia de conciliación.

Al trabajador se le dará un formulario al concluir la conferencia para que reclame estos costos.

# su lista de control

- vea el DVD sobre la conciliación y lea este folleto.
- verifique la fecha, hora y lugar de la reunión notificada en la carta del Servicio de Conciliación.
- si desea hacer alguna consulta comuníquese con el Servicio de Conciliación llamando al número telefónico que aparece en la carta.
- envíe al Funcionario Conciliador cuyo nombre figura en la carta, toda la información relevante con la mayor anticipación posible a la fecha de la reunión. Si estima que no tendrá disponibles los informes o documentos antes de la misma, notifíquelo al Servicio de Conciliación.
- si su abogado tiene los informes, cerciórese de que los haya enviado al Servicio de Conciliación. Lleve la información a la reunión si no la ha podido enviar antes.
- consulte al Funcionario Conciliador si existe algún informe médico o de otra naturaleza que usted deba ver antes de la fecha de la reunión. Si no entiende algunos de los documentos que ha recibido, consulte sobre ellos con el Funcionario Conciliador.
- si desea que alguien lo asista en la reunión haga los arreglos necesarios antes de la misma.
- si necesita un intérprete, verifique en la carta de notificación de la reunión si el Funcionario Conciliador ha solicitado uno, en caso negativo contáctese con el Funcionario.
- planee cómo va a llevar a cabo la reunión: Prepárese para exponer sus puntos de vista en forma clara y concisa, esté preparado para escuchar los puntos de vista de los demás, esté preparado para contribuir en la discusión de los asuntos y piense en distintas opciones para resolver el conflicto.

# información

Si necesita más información sobre el Servicio de Conciliación, usted puede:

## dirigirse

Al Accident Compensation Conciliation Service (Servicio de Conciliación de Indemnización por Accidentes) ubicado en Nivel 1, 215 Spring Street, Melbourne, Melbourne, durante el horario de: 8.30 a 17.00 horas o,

## comunicarse

Con el Servicio de Conciliación llamando al 9940 1111, o llamando a nuestro número gratis 1800 635 960.

## recaudo de información

### *El DVD y el folleto*

Todos aquellos que asistan a una reunión conciliatoria por primera vez recibirán un video del Servicio de Conciliación. El video y este folleto se han preparado con el propósito de ayudar a las partes a prepararse para la reunión y evitar el ansia que normalmente ocasiona.

### *Pautas emitidas por el Ministro*

Las pautas a seguir en el proceso conciliatorio han sido emitidas por el Ministro responsable de WorkCover.

### *Código de Conducta y Protocolos*

Esta publicación sintetiza los principios y prácticas que rigen la operación del Servicio de Conciliación.



## solicitud del formulario de conciliación

Los formularios se pueden obtener a través de los agentes de WorkSafe, de los empleadores que también son aseguradores autónomos, de las delegaciones sindicales, de las oficinas del Accident Compensation Conciliation Service y de WorkSafe Victoria.

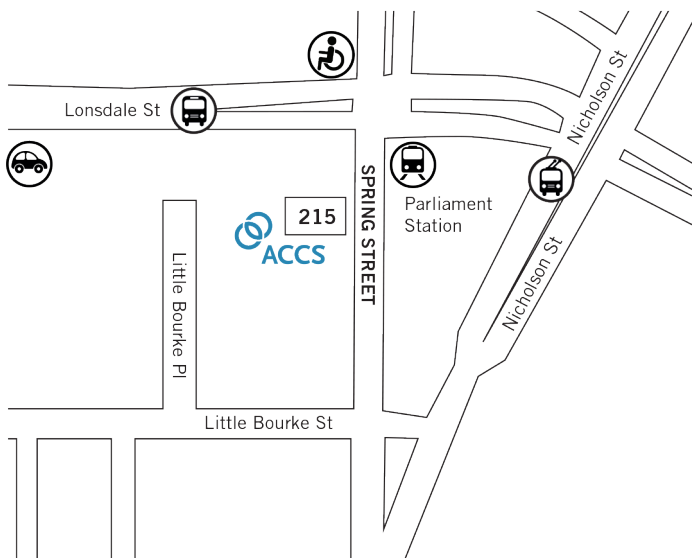
## procedimiento para presentar una queja

Cualquier queja que usted pueda tener sobre el Servicio de Conciliación o el proceso de conciliación debe ser dirigida al Senior Conciliation Officer (Funcionario Mayor de Conciliación). Si no queda conforme con la respuesta dada a su queja, usted puede ponerse en contacto con la oficina del Ombudsman (Nivel 2/570 Bourke Street, Melbourne, teléfono (03) 9613 6222). En las oficinas del Servicio de Conciliación se puede obtener un documento relacionado con el proceso de quejas.






# UBICACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Nivel 1, 215 Spring Street, Melbourne

Teléfono: (03) 9940 1111 Llamada gratuita: 1800 635 960



## Cómo llegar

-  **En coche**  
Hay aparcamiento público en Secure Parking en 59 Lonsdale Street que dispone también de plazas reservadas para personas con movilidad reducida. Se aplican tarifas de estacionamiento.
-  También puede aparcar en la calle, donde hay dos plazas para personas con movilidad reducida que se encuentran a lo largo de Spring Street. Se aplican tarifas de estacionamiento
-  **En tren**  
No dista mucho a pie de Parliament Station
-  **Tranvía**  
Los tranvías número 86 y 96 pasan por Nicholson Street que desemboca en Spring Street. Baje en la parada de tranvía número 10 - Parliament Station.
-  **Autobús**  
Los autobuses número 302, 303, 304, 305, 309, 318, 350, 905, 906, 907 y 908 pasan por Lonsdale Street.



إذا لم تفهم هذا المنشور، يرجى الاتصال بالرقم 131 450. وأطلب من المترجم أن يتصل بالرقم 1800 635 960 أو 9940 1111

如果您无法读懂此小册子，敬请联络131 450，以便在传译员的帮助下打电话给1800 635 960或9940 1111。

Ako ne razumijete ovu brošuru, nazovite 131 450 i zamolite tumača da nazove 1800 635 960 ili 9940 1111.

Αν δεν μπορείτε να καταλάβετε αυτό το φυλλάδιο παρακαλούμε τηλεφωνείστε στον αριθμό 131 450 και ρωτείστε τον διερμηνέα να καλέσει τον αριθμό 1800 635 960 ή 9940 1111.

Se non riuscite a capire questo opuscolo siete pregati di chiamare l'131 450 e di chiedere all'interprete di chiamare l'1800 635 960 o il 9940 1111.

Ако за Вас оваа брошура е неразбирлива, телефонирајте на 131 450 и побарајте од преведувачот да телефонира на 1800 635 960 или 9940 1111.

W przypadku problemu ze zrozumieniem tej broszury należy zadzwonić pod numer 131 450 i poprosić tłumacza o zadzwonienie pod numer 1800 635 960 albo 9940 1111.

Ако не разумете ову брошуру, молимо вас да назовете 131 450 и замолиште тумача да назове 1800 635 960 или 9940 1111.

Si tiene dificultades en entender este folleto, llame al teléfono 131 450 y solicite al intérprete que se comunique con el número 1800 635 960 ó 9940 1111.

Bu broşürün içeriğini anlamamanız durumunda, lütfen 131 450 numarayı arayınız ve tercümandan 1800 635 960 ya da 9940 1111 numarayı aramasını isteyiniz.

Nếu quý vị không hiểu nội dung tờ thông tin này xin gọi số 131 450 và nhờ thông ngôn viên gọi số 1800 635 960 hay số 9940 1111.

If you cannot understand this booklet, please contact 131 450. Ask the interpreter to contact the Conciliation Service on 1800 635 960 or 9940 1111 to explain the booklet.

Accident Compensation Conciliation Service  
Nivel 1, 215 Spring Street, Melbourne  
GPO Box 251, Melbourne 3001  
**teléfono** 03 9940 1111 **llamada gratis** 1800 635 960  
**fax** 03 9940 1000 **email** info@conciliation.vic.gov.au  
**sitio web** www.conciliation.vic.gov.au

Horario: 8:30 a 17:00 hs. de lunes a viernes