

LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES



Oficina
Internacional
del Trabajo

Los trabajadores tienen derechos que están establecidos en leyes, contratos de trabajo, convenios colectivos y normas relativas a los lugares de trabajo, así como en la costumbre y en la práctica (el modo en que suelen hacerse las cosas y el modo en que llevan haciéndose desde hace tiempo en un lugar de trabajo, sector u ocupación en particular). Se dice que los trabajadores tienen una reclamación cuando consideran que su empleador no está respetando algún aspecto de estos derechos. Habitualmente, una reclamación se describe como 'individual' si sólo afecta a un trabajador y como 'colectiva' si todos los integrantes de un grupo de trabajadores consideran que están sufriendo perjuicios a raíz de un mismo incumplimiento de las reglas. Las reclamaciones pueden estar relacionadas con la infracción de derechos existentes, desde la intimidación y el acoso al pago incompleto de los salarios, pasando por la negativa a otorgar períodos de descanso, días de descanso semanal o festivos, la discriminación o el pago incompleto de primas u otras prestaciones.

Principios básicos

La Recomendación sobre el examen de reclamaciones, 1967 (núm. 130) establece, entre otros, los principios siguientes:

1. Todo trabajador debería tener derecho a presentar una reclamación sin sufrir ningún perjuicio por el hecho de haberla presentado.
2. Las reclamaciones deberían examinarse con arreglo a procedimientos eficaces abiertos a todos los trabajadores.

Estos principios dimanar de los derechos más básicos del trabajador como miembro de la sociedad. Además, el asegurar que se respetan sus derechos, así como

que se resuelven con eficacia las reclamaciones relacionadas, también beneficia a los empleadores y a la economía. Como argumentó un grupo de expertos que participaron en la formulación de la Recomendación núm. 130 “procedimientos efectivos y equitativos, que dispongan una tramitación ordenada de las quejas, constituyen una válvula de seguridad que contribuye a evitar que se produzcan graves conflictos. Además, tales procedimientos pueden ayudar a establecer un clima de confianza mutua entre la dirección y los trabajadores, factor tan necesario para las relaciones obreropatronales”.¹

Es preferible optar por soluciones voluntarias

El enfoque de la OIT con respecto a la tramitación de las reclamaciones hace hincapié en buscar soluciones a través del diálogo entre el trabajador y el empleador en el seno de la empresa.² Esto es así porque, en muchos casos, las reclamaciones pueden ser el resultado de errores sin mala intención o de diferencias de interpretación que son relativamente fáciles de solucionar sin recurrir a procedimientos más formales. Al mismo tiempo, habida cuenta del desequilibrio de poder existente entre un trabajador y su empleador, debe sopesarse la preferencia por soluciones voluntarias con la realización de verdaderos esfuerzos para proporcionar un resultado justo.

Para asegurar este equilibrio en el diseño de los procedimientos de examen de reclamaciones puede

recurriéndose a tres parámetros básicos:

En primer lugar, los procedimientos en el seno de la empresa deberían ofrecer una posibilidad real de llegar a un acuerdo en cada una de las etapas. Los procedimientos de examen de reclamaciones no deberían limitarse a una serie de pasos administrativos a seguir en una empresa antes de llegar a un arbitraje externo o a un proceso de conciliación. Así, por ejemplo, el representante del empleador debe ser alguien con autoridad para resolver efectivamente la reclamación. También puede darse la excepción de que, en aquellos casos en que una reclamación esté relacionada con el comportamiento de un directivo en particular, no sea necesario que el trabajador perjudicado presente en primer lugar la reclamación al directivo en cuestión.

¹ OIT, Informe de la Reunión técnica sobre ciertos aspectos de las relaciones de trabajo en la empresa (Oficina Internacional del Trabajo, 1964); pág. 39.

² Minawa Ebisui, Sean Cooney y Colin F. Fenwick, dirs., Resolving Individual Labour Disputes: A Comparative Overview (Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, 2016), pág. 5.

En segundo lugar, si no se llega a una solución aceptable entre los trabajadores y sus supervisores directos o intermedios, debería ser posible *remitir la reclamación a un nivel superior de la dirección*.

En tercer lugar, si los trabajadores siguen sin estar satisfechos tras agotar los procedimientos internos, debería ser posible recurrir a la conciliación, al arbitraje, a los tribunales u otras autoridades judiciales, o a cualquier otro procedimiento acordado por las organizaciones de trabajadores y de empleadores pertinentes, inclusive a través de la negociación colectiva. En algunos países, la legislación reconoce el derecho de un trabajador a presentar una reclamación directamente a la autoridad

competente para iniciar una mediación, un arbitraje o un pronunciamiento judicial, sin pasar primero por el procedimiento interno de examen de reclamaciones. La existencia de procedimientos de examen de reclamaciones no debe ir en detrimento de la posibilidad de los trabajadores de interponer su propia queja directamente a través de un proceso externo de solución de conflictos (como un tribunal del trabajo u otro órgano judicial, o autoridad cuasijudicial); de igual modo, los procedimientos deberían permitir resolver definitivamente los conflictos de los trabajadores a través de algún medio externo acordado como la conciliación, el arbitraje o un pronunciamiento judicial conjunto por las organizaciones de trabajadores y de empleadores pertinentes.

Derechos frente a intereses

La tramitación de reclamaciones es un elemento fundamental para asegurar unas relaciones laborales colectivas sólidas en el lugar de trabajo.

La tramitación de reclamaciones consiste en aplicar las reglas y normas existentes, no en cambiar dichas reglas o en formular reglas nuevas. Tómese, por ejemplo, el caso de un empleador que paga a sus trabajadores salarios inferiores a los establecidos en el convenio colectivo aplicable a la empresa. En este caso, los trabajadores tendrán una reclamación. Por otro lado, un empleador puede respetar todas las reglas aplicables en materia salarial y los trabajadores considerar que los salarios son demasiado bajos. Si el empleador no está de acuerdo en aumentar los salarios, los trabajadores no tienen una reclamación, el tipo de desacuerdo es diferente y constituye más bien un conflicto de intereses. Como la solución de este tipo de conflictos no conlleva decidir si el empleador está respetando la reglamentación aplicable, el procedimiento de examen de reclamaciones no procedería. De lo que se trata es de trabajadores y de empleadores (y sus organizaciones respectivas) que buscan ponerse de acuerdo sobre si cambiar o no la normativa aplicable, y sobre el modo de hacerlo. Estas partes también pueden recurrir a la mediación, la conciliación o el arbitraje voluntario para resolver este tipo de conflictos.

Formulación de los procedimientos de examen reclamaciones

Los procedimientos de examen de reclamaciones pueden llevarse a la práctica a través de las leyes y los reglamentos nacionales, los convenios colectivos o las reglas de la empresa formuladas en consulta o sin haber consultado con los representantes de los trabajadores. El grado en que los empleadores y los trabajadores pueden formular y acordar procedimientos para sí mismos varía de un país a otro.

En Alemania, por ejemplo, la legislación otorga a los trabajadores del sector privado el derecho específico a presentar reclamaciones sobre su situación en el empleo y a estar protegidos de cualquier perjuicio como consecuencia de haberlo hecho. Las líneas generales del procedimiento a seguir también las establece la legislación. También existen procedimientos distintos

para los casos de discriminación y para los casos de violación de la salud y la seguridad.³ En la India, todas las empresas que cuentan con más de veinte trabajadores deben establecer un 'comité de solución de diferencias' integrado por un número igual de representantes de los empleadores y de los trabajadores, así como por el mismo número de hombres y de mujeres trabajadores siempre que sea viable. Compete al comité decidir respecto de las quejas presentadas por los trabajadores en un plazo de cuarenta y cinco días. Los trabajadores tienen derecho a apelar la decisión del comité, y la legislación establece específicamente que el derecho de los trabajadores a recurrir a los mecanismos jurídicos previstos para la solución de conflictos no se ve en modo alguno afectado si presentan una queja al comité.⁴

³ Bernd Waas, "Germany," en *Resolving Individual Labour Disputes: A Comparative Overview*, dirs. Minawa Ebisui, Sean Cooney y Colin F. Fenwick (Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, 2016).

⁴ Ley sobre conflictos laborales (enmendada), 2010, artículo 6. Esta ley enmienda la Ley sobre conflictos laborales de 1947, y con ella, los mecanismos de solución de conflictos pasa a integrar el capítulo IIB de la ley en su versión enmendada.

Es importante recordar que ninguna de estas reglas legales impide que los empleadores y los sindicatos colaboren en la formulación de procedimientos más detallados para la tramitación de reclamaciones individuales en caso de que éstas no entren en el ámbito de aplicación de la legislación. Los procedimientos de

examen de reclamaciones son un elemento común a la mayoría de los convenios colectivos. A continuación figuran algunos ejemplos de procedimientos acordados colectivamente.

La equidad procesal es fundamental

Más allá de la necesidad de contar con un procedimiento que se difunda ampliamente en la empresa para asegurar que las quejas de los trabajadores se tratan de manera coherente y transparente, hay otros criterios que pueden tomarse en consideración para garantizar el debido procedimiento legal o la equidad procesal:

- Los procedimientos deben ser **lo menos complicados y lo más ágiles** posible, y pueden establecerse plazos para cada etapa. Las reclamaciones no deberían ‘desaparecer’ en un entramado institucional complejo con poca o ninguna indicación de cuando se ofrecerá una solución.
- Los trabajadores deberían tener el derecho **a estar presentes y a participar directamente** en el procedimiento. El proceso de toma de decisiones no debería tener lugar a puerta cerrada.
- Los trabajadores deberían tener **derecho a recibir la asistencia** de un delegado sindical o de cualquier otra persona de su elección **o a estar representados** por uno u otro. Incluso los procedimientos de los lugares de trabajo más

informales pueden resultar intimidantes y es importante que un trabajador pueda pedir a un representante de su confianza que le ayude a plantear el caso o que hable en su nombre. Los empleadores también pueden recibir asistencia o estar representados por una organización de empleadores.

- Los trabajadores **no deberían sufrir ninguna pérdida de ingresos** como resultado del tiempo dedicado a participar en el procedimiento, incluida la participación en una conciliación o arbitraje externos. Al tiempo que el trabajador no debe sufrir perjuicio directo alguno, tampoco debe existir ningún costo encubierto o indirecto que repercuta en el trabajador (o en el representante que haya escogido, en caso de que trabaje en la misma empresa) derivado del intento de asegurar el respeto por lo que considera son sus derechos.

Los trabajadores que interponen reclamaciones **no deberían sufrir ningún tipo de perjuicio** (medidas disciplinarias, traslado, descenso de categoría, etc.) por haber presentado una reclamación de buena fe.

Canadá: Convenio colectivo de funcionarios profesionales suscrito entre el Gobierno y el Sindicato de Trabajadores de la Administración Pública de Quebec (2010-2015)

Tramitación de reclamaciones individuales.

Cada empleado deberá presentar de forma individual cualquier posible reclamación a su supervisor inmediato dentro del plazo de 30 días de producirse el conflicto. Las partes animan a los empleados demandantes a solicitar la ayuda de un representante sindical durante el proceso, e invitan a los supervisores a que obtengan la información necesaria para solucionar el conflicto. Los representantes del sindicato y del empleador deberán reunirse en un plazo de 180 días para examinar la reclamación e intercambiar toda la documentación pertinente que pueda conducir a la comprensión mutua de las posiciones de las partes y permitir que éstas alcancen posibles soluciones.

Si no está satisfecho con la decisión del representante del empleador o han transcurrido 180 días sin que haya tenido lugar una reunión o se haya tomado una decisión, el sindicato puede solicitar el arbitraje en el plazo de siete (7) días notificándolo al representante del empleador y al secretario del tribunal de arbitraje. El demandante deberá presentar un resumen de los hechos, toda posible objeción preliminar y cualquier otra cuestión relativa a los derechos que debería examinarse, y adjuntar copias de cualquier prueba que se proponga presentar.⁵

⁵ OIT, Fomento de enfoques constructivos en las relaciones laborales en la administración pública: Ejemplos de convenios colectivos: Suplemento al manual sobre la negociación colectiva y resolución de conflictos en la administración pública (Ginebra: OIT, 2015), pág. 78.

Convenio colectivo suscrito entre Polytex Industries Ltd. y el Sindicato de Trabajadores de la Industria y el Comercio (Ghana)

PROCEDIMIENTO DE EXAMEN DE RECLAMACIONES

Paso 1: En caso de queja o reclamación, el trabajador remitirá la cuestión a sus supervisores con o sin la presencia de su delegado sindical.

Paso 2: Si la cuestión no se ha resuelto, los delegados del sindicato local retomarán la cuestión con el jefe de departamento y el/la representante que haya designado.

Paso 3: Si sigue sin llegarse a un acuerdo, el secretario o presidente del sindicato local retomará la cuestión con el director de personal y convocará y presidirá una reunión entre el sindicato local y el director de sección/departamento correspondiente.

Paso 4: Si la cuestión sigue sin resolverse, el sindicato local informará al funcionario regional de relaciones laborales que, a su vez, interpondrá una reclamación por escrito ante el director de personal de la empresa.

Paso 5: Si tras el paso 4 la cuestión sigue sin llegar a buen fin, el sindicato convocará a la Comisión Mixta Permanente de Negociación para intentar alcanzar un acuerdo.

Paso 6: Si las partes no llegan a un acuerdo después del paso 5, el conflicto se remitirá a la Comisión Nacional de Trabajo de conformidad con la Ley del trabajo de 2003 (Ley 651).

Servicio de Mercados Laborales Inclusivos, Relaciones Laborales y Condiciones de Trabajo (INWORK)

Oficina Internacional del Trabajo
4, route des Morillons
CH - 1211 Ginebra 22, Suiza

Tel: + 41 22 799 67 54
Fax: + 41 22 799 84 51

inwork@ilo.org
www.ilo.org/collectivebargaining