

RECOMENDACION : R130

RECOMENDACIÓN SOBRE EL EXAMEN DE RECLAMACIONES, 1967

RECOMENDACIÓN SOBRE EL EXAMEN DE RECLAMACIONES DENTRO DE LA EMPRESA CON VISTAS A SU SOLUCIÓN

Lugar:Ginebra

Sesion de la Conferencia:51

Fecha de adopción:29 de junio de 1967

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo:

Convocada en Ginebra por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, y congregada en dicha ciudad el 7 junio 1967 en su quincuagésima primera reunión;

Habiendo tomado nota de las disposiciones de las recomendaciones internacionales del trabajo existentes relativas a diversos aspectos de las relaciones de trabajo, especialmente la Recomendación sobre los contratos colectivos, 1951; la Recomendación sobre la conciliación y el arbitraje voluntarios, 1951; la Recomendación sobre la colaboración en el ámbito de la empresa, 1952, y la Recomendación sobre la terminación de la relación de trabajo, 1963;

Considerando conveniente completar las disposiciones de dichos instrumentos;

Habiendo tomado nota de las disposiciones de la Recomendación sobre las comunicaciones dentro de la empresa, 1967;

Habiendo decidido la adopción de diversas proposiciones relativas al examen de reclamaciones dentro de la empresa, cuestión que está incluida en el quinto punto del orden del día de la reunión, y

Habiendo decidido que estas proposiciones revistan la forma de una recomendación,

adopta, con fecha veintinueve de junio de mil novecientos sesenta y siete, la siguiente Recomendación, que podrá ser citada como la Recomendación sobre el examen de reclamaciones, 1967:

I. MÉTODOS DE APLICACIÓN.

1. La presente Recomendación podrá aplicarse por medio de la legislación nacional, contratos colectivos, reglamentos de empresa, laudos arbitrales o cualquier otra forma compatible con la práctica nacional y que parezca apropiada a las condiciones nacionales.

II. PRINCIPIOS GENERALES.

2. Todo trabajador que juzgue tener motivos para presentar una reclamación, y que actúe individualmente o junto con otros trabajadores, debería tener derecho:

a) a presentar dicha reclamación sin que pueda resultar para el interesado o los interesados ningún perjuicio por el hecho de haberla presentado;

b) a que se examine su reclamación de conformidad con un procedimiento adecuado.

3. Los motivos de las reclamaciones pueden relacionarse con toda medida o situación que se refiera a las relaciones entre empleador y trabajador o que afecte o pueda afectar a las condiciones de empleo de uno o varios trabajadores de la empresa, cuando esa medida o esa situación les parezca contraria a las disposiciones de un contrato colectivo en vigor o a las de un contrato individual de trabajo, al reglamento de la empresa, a la legislación nacional o a los usos y costumbres de la profesión, de la rama de actividad económica o del país, teniendo en cuenta los principios de buena fe.

4.

1) Las disposiciones de la presente Recomendación no se aplican a las reivindicaciones colectivas tendentes a modificar las condiciones de empleo.

2) La distinción que debe efectuarse, por una parte, entre los casos en los cuales una queja presentada por uno o varios trabajadores constituye una reclamación que debe ser examinada de conformidad con los procedimientos previstos en la presente Recomendación, y por otra, aquellos casos en que una queja constituye una reivindicación de orden general que debe ser tratada por vía de negociación colectiva o con arreglo a otro procedimiento de solución de conflictos corresponde a la legislación o a la práctica nacionales.

5. Cuando los procedimientos para el examen de reclamaciones se establezcan por medio de contratos colectivos, debería alentarse a las partes en tales contratos a incluir en ellos una disposición en virtud de la cual, durante el período de su vigencia, se comprometan a promover la solución de las reclamaciones con arreglo a los procedimientos previstos y se abstengan de toda acción que pueda dificultar el funcionamiento eficaz de dichos procedimientos.

6. Las organizaciones de trabajadores o los representantes de los trabajadores en la empresa deberían estar asociados, con igualdad de derechos y responsabilidades, a los empleadores o a sus organizaciones, de preferencia por vía de acuerdo, en el establecimiento y funcionamiento de los procedimientos de examen de reclamaciones dentro de la empresa, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales.

7.

1) Con objeto de disminuir el número de reclamaciones, debería prestarse la mayor atención al establecimiento y aplicación adecuada de una sana política de personal que tenga en cuenta y respete los derechos e intereses de los trabajadores.

2) Con miras a lograr dicha política, y a fin de solucionar las cuestiones sociales que afectan a los trabajadores en la empresa, la dirección debería cooperar con los representantes de los trabajadores, antes de tomar una decisión.

8. En la medida de lo posible, las reclamaciones deberían resolverse dentro de la propia empresa con arreglo a procedimientos eficaces adaptados a las condiciones del país, de la rama de actividad económica y de la empresa interesadas, y que deberían dar a las partes una garantía completa de objetividad.

9. Ninguna de las disposiciones de la presente Recomendación debería tener por resultado limitar el derecho del trabajador a acudir directamente, respecto del examen de una reclamación, sea

ante la autoridad competente en materia de trabajo, sea ante un tribunal de trabajo o ante toda otra autoridad judicial, cuando la legislación nacional le reconozca tal derecho.

III. PROCEDIMIENTOS DENTRO DE LA EMPRESA.

10.

1) Por regla general, debería intentarse en primer lugar que las reclamaciones se resuelvan directamente entre el trabajador interesado, asistido o no, y su jefe inmediato.

2) Cuando fracase tal intento de solución, o cuando la naturaleza de la reclamación no se preste a discusión directa entre el trabajador interesado y su jefe inmediato, el trabajador debería tener derecho a que su caso se examine a uno o varios niveles superiores, habida cuenta de la naturaleza de la reclamación y de la estructura e importancia de la empresa.

11. Los procedimientos de examen de reclamaciones deberían ser formulados y aplicados de tal manera que en cada una de las fases previstas por el procedimiento haya la posibilidad efectiva de lograr una solución del caso libremente aceptada por el trabajador y el empleador.

12. Los procedimientos de examen de reclamaciones deberían ser tan sencillos y rápidos como sea posible, pudiéndose fijar, en caso necesario, plazos apropiados a tal efecto. En la aplicación de dichos procedimientos deberían reducirse al mínimo las formalidades.

13.

1) El trabajador interesado debería tener derecho a participar directamente en el procedimiento de examen de reclamaciones y a ser asistido o representado durante el examen de su reclamación por un representante de una organización de trabajadores, por un representante de los trabajadores en la empresa o por cualquier otra persona de su elección, de conformidad con la legislación o la práctica nacionales.

2) El empleador debería tener derecho a ser asistido o representado por una organización de empleadores.

3) Toda persona empleada en la misma empresa que asista o represente a un trabajador durante el examen de su reclamación debería gozar, siempre que respete el procedimiento de examen de reclamaciones, de la misma protección prevista en el párrafo 2, a), de esta Recomendación.

14. El trabajador interesado o su representante, si este último está empleado en la misma empresa, debería tener la posibilidad de disponer del tiempo necesario para participar en el procedimiento de examen de la reclamación y no debería sufrir pérdida alguna de su remuneración a causa de su ausencia del trabajo debida a tal participación, habida cuenta de las modalidades, inclusive las garantías contra abusos, que podrían ser determinadas por la legislación, los convenios colectivos u otros métodos apropiados.

15. Si las partes lo consideran necesario, se podrá levantar de común acuerdo un acta de las deliberaciones y ponerla a disposición de dichas partes.

16.

1) Deberían adoptarse disposiciones apropiadas para asegurar que los procedimientos de examen de reclamaciones, así como las modalidades de su funcionamiento y las condiciones de su

utilización, sean puestos en conocimiento de los trabajadores.

2) Debería mantenerse informado a todo trabajador que haya sometido una reclamación sobre el curso del procedimiento y las medidas tomadas respecto de dicha reclamación.

IV. SOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES NO RESUELTAS.

17. Cuando todos los esfuerzos para resolver la reclamación dentro de la empresa hayan fracasado, debería existir la posibilidad, habida cuenta de la naturaleza de dicha reclamación, de resolverla definitivamente por medio de uno o varios de los siguientes procedimientos:

a) procedimientos previstos por contrato colectivo, tales como el examen conjunto del caso por las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, o el arbitraje voluntario por la persona o personas designadas con el consentimiento del empleador y del trabajador interesados o de sus organizaciones respectivas;

b) conciliación o arbitraje por las autoridades públicas competentes;

c) recurso ante un tribunal de trabajo o ante otra autoridad judicial;

d) cualquier otro procedimiento apropiado, habida cuenta de las condiciones nacionales.

18.

1) El trabajador debería disponer del tiempo necesario para participar en los procedimientos mencionados en el párrafo 17 de esta Recomendación.

2) El hecho de que el trabajador recurra a cualquiera de los procedimientos previstos en el párrafo 17 de esta Recomendación no debería implicar para él una pérdida de su remuneración si se probara en el curso de estos procedimientos que su reclamación era justificada. Deberían hacerse todos los esfuerzos, siempre que fuera posible, a fin de que tales procedimientos funcionen fuera de las horas de trabajo de los trabajadores interesados.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de marzo de 2018

