



PROCEDIMIENTOS DE QUEJA PARA ABORDAR VIOLACIONES A LA LIBERTAD SINDICAL

FICHA INFORMATIVA 5

A nivel internacional, es ampliamente reconocida la importancia de que los patrones adopten procedimientos que permitan a las trabajadoras(es) presentar quejas internas, individuales o colectivas, con respecto a cualquier violación de sus derechos establecidos en la ley, los contratos de trabajo, los contratos colectivos de trabajo o las normas del lugar de trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) proporciona recomendaciones sobre lo que se debe de incluir en el procedimiento de queja y cómo se debe de implementar.¹ En este documento, nos enfocamos en cómo abordar las quejas referentes a violaciones de los derechos a la libertad sindical y la negociación colectiva.

Adoptar y comunicar un procedimiento de queja

Además de adoptar una política de libertad sindical y comunicarla de manera efectiva a todas las trabajadoras(es) y al personal gerencial, los patrones también deben adoptar un procedimiento de queja como un mecanismo para hacer efectiva la política de libertad sindical en la resolución de problemas dentro de la empresa.

Si un patrón ya cuenta con un procedimiento de queja como parte de sus políticas y procedimientos estándar, el procedimiento de queja debe actualizarse para hacer referencia explícita al derecho de las trabajadoras(es) a presentar quejas anónimas sobre cualquier violación de la política de libertad sindical u otras violaciones de sus derechos a la libertad sindical y a la negociación colectiva que puedan surgir en el lugar de trabajo cubierto por la política.

¹ OIT Nota informativa núm 5, La tramitación de las reclamaciones, marzo de 2018:

ilo.org/es/publications/la-tramitacion-de-las-reclamaciones.

OIT Recomendación 130, Examen de la recomendación sobre las reclamaciones, 1967 (Núm. 130):

ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R130.

Todas las trabajadoras(es) y el personal gerencial deben ser informados del procedimiento de queja y del hecho de que pueden presentar quejas anónimas ante el departamento de recursos humanos de la empresa, o con otro personal de la alta gerencia con la autoridad para investigar y resolver quejas, si creen que han sido objeto de alguna violación de la política de libertad sindical u otros derechos de asociación y de negociación colectiva.

Asimismo se debe informar al personal gerencial que el patrón no tolerará violaciones de la libertad sindical, y que, si se verifican tales violaciones, los responsables enfrentarán las medidas disciplinarias apropiadas, incluyendo el despido. El procedimiento de queja debe ser accesible tanto para las trabajadoras(es) individuales como para los grupos de personas trabajadoras si creen que han sido sometidas a la(s) misma(s) violación(es).

El procedimiento de queja debe garantizar la confidencialidad del denunciante(s), si desea permanecer en el anonimato, y garantizar el compromiso por parte de la alta gerencia de investigar y resolver dichas quejas de manera oportuna. Las trabajadoras(es) deben ser informadas de que no habrá consecuencias adversas o represalias contra cualquier que presente una queja.

El patrón debe explorar y determinar qué opción u opciones de comunicación son las más adecuadas para hacer que la presentación de quejas sea simple, accesible, confiable y efectiva, protegiendo al mismo tiempo el anonimato de los denunciantes. Los ejemplos pueden incluir una línea telefónica directa o un correo electrónico seguro específico para la recepción de quejas. Una caja de quejas o sugerencias no es una opción aceptable, ya que podría exponer a las trabajadoras(es) que la utilizan a la supervisión y represalias.

Cuando se negocia un contrato colectivo de trabajo (CCT) inicial o las revisiones de ese CCT, el patrón y el sindicato con el derecho legal de negociar pueden optar por buscar un acuerdo sobre un procedimiento de queja que se incluirá en el CCT.

En los casos en que haya uno o más sindicatos que representen a las personas trabajadoras en el lugar de trabajo, el patrón debe respetar el derecho de las trabajadoras(es) a estar representadas y/o acompañadas por una persona representante del sindicato al que están afiliadas para comunicarse con la gerencia e intentar resolver una queja.

Si las trabajadoras(es) no están satisfechas con la propuesta para resolver la queja, estas personas trabajadoras o su sindicato pueden optar por presentar una queja formal ante el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral (Centro Federal) o su oficina local de conciliación, una autoridad judicial o uno de los canales de queja del T-MEC. De ser así, el patrón debe abstenerse de tomar cualquier medida perjudicial contra la persona trabajadora o trabajadoras(es), y debe cooperar plenamente con cualquier proceso de investigación o conciliación que resulte de la queja y también cualquier plan de remediación que resulte de dicha investigación o proceso de conciliación.

Esta ficha informativa forma parte de la caja de herramientas sobre la libertad sindical en México, publicada por la RSM y disponible en: maquilasolidarity.org/es/recursos-libertad-sindical-mexico.