

Capítulo 11. Procedimientos de reclamación:

DECLARACIÓN DE OBJETIVOS Y MOTIVOS

El Movimiento para la Salud de los Pueblos (MSP) es una red en la que individuos y grupos de diversas procedencias trabajan juntos para alcanzar un objetivo común. En una red de este tipo, es probable que de vez en cuando surjan diferencias de opinión e inconvenientes y conflictos que provoquen insatisfacción. Lo mismo puede decirse del Secretariado Global del MSP, donde puede producirse insatisfacción entre los empleados de la red, incluidos los consultores remunerados. La insatisfacción puede producirse cuando no se cumplen determinadas expectativas (reales o percibidas) en el trabajo. La insatisfacción no atendida es causa de queja. La gestión rápida y eficaz de las quejas es clave para un entorno de trabajo fructífero y confortable.

Esta política establece un procedimiento para resolver las quejas que puedan surgir, incluidos los pasos y las estructuras para plantear y resolver quejas formales, con el fin de evitar la pérdida de motivación, la pérdida de concentración y eficacia, o los conflictos que puedan derivarse de una insatisfacción no tratada.

Los conceptos básicos a los que se refiere este procedimiento, incluida la descripción del Secretariado Global, el Coordinador Global, sus principales tareas y responsabilidades, y su relación se definen en el Capítulo 7 de este Manual, "Secretariado Global".

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Un agravio es cualquier objeción, queja o sentimiento de injusticia, que tiene su origen en la situación laboral, las condiciones de servicio o las relaciones de trabajo, y que no puede resolverse a través de la mediación bilateral. Por tanto, adquiere la gravedad suficiente para justificar la atención de los órganos de gobierno del MSP.

Por lo tanto, una queja está relacionada con el trabajo, y puede surgir por:

- (a) Problemas personales o individuales que se derivan del propio trabajo o del entorno físico de trabajo (recompensa, agresión, supervisión, instalaciones, etc.)
- (b) La aplicación de un contrato individual o de un convenio colectivo alcanzado a través de un proceso de negociación colectiva en el que participen los empleados y el Coordinador Global, que actúa como director del equipo del Secretariado Global tal y como se describe en el Capítulo 7 de este Manual (por ejemplo, la programación de las horas extraordinarias) y
- (c) Prácticas laborales desleales (victimización).

¿POR QUÉ UN PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN?

El MSP desea contar con un personal feliz y satisfecho, cuyas condiciones de trabajo reflejen los ideales del Movimiento. Por ello, se fomenta la franqueza y el Procedimiento de Quejas ofrece a los empleados la oportunidad de discutir y resolver cualquier problema, queja o reclamación.

Una queja no resuelta puede impedir que el empleado destaque y tiene un efecto perjudicial en la relación entre el personal del Secretariado Global y su director inmediato, es decir, el Coordinador Global o el Jefe de la oficina del Secretariado. Por lo tanto, es importante que el empleador preste atención a cualquier queja a tiempo.

Un procedimiento de reclamación crea canales formales para que los miembros del personal planteen sus problemas al Coordinador Global, al Jefe de la Oficina del Secretariado o a otras estructuras pertinentes del MSP. También garantiza la uniformidad de los procesos de tramitación de quejas.

ALCANCE

Esta política se aplica a todos los trabajadores y oficinas que constituyen el Secretariado Global del MSP, tal y como se describe en el Capítulo 7, independientemente del país en el que se encuentren físicamente. En caso de que las normas establecidas en esta política sean inferiores a las leyes nacionales del país donde se encuentra la oficina, se aplicarán las leyes nacionales.

Las reclamaciones basadas en el género, incluidas las reclamaciones relativas a la discriminación y el acoso por razón de género, no entran en el ámbito de aplicación de esta política, ya que existe una política específica al respecto.

Sólo los empleados pueden plantear quejas. El Coordinador Global puede plantear la insatisfacción con el rendimiento o la actitud de los empleados como parte de un proceso predefinido de evaluación del rendimiento, definido en un procedimiento independiente del Procedimiento de Reclamación.

En caso de que la reclamación de los trabajadores se refiera a medidas disciplinarias o a la insatisfacción expresada por el Coordinador Global con el rendimiento de los trabajadores, el Comité Global de Resolución de Quejas (CGRQ) deliberará sobre si el caso entra en el ámbito de aplicación de esta política. En caso de que el CGRQ concluya que sí, estudiará la reclamación siguiendo las directrices que se indican a continuación.

Esta política entrará en vigor tras su adopción por el Consejo Directivo del MSP.

MOTIVACIÓN

El motivo de queja puede ser cualquier medida o situación que afecte a las relaciones dentro del Secretariado, incluidas las relaciones entre empleador y empleado(s), jefe de personal y empleado(s), o entre dos empleados, que afecte o pueda afectar a las condiciones de empleo de uno o varios trabajadores.

Tales medidas o situaciones pueden surgir cuando:

- a) se incumplan o infrinjan las disposiciones de un convenio colectivo aplicable o de un contrato individual de trabajo; o
- b) se incumplan o infrinjan las normas, leyes o reglamentos laborales nacionales; o
- c) se desatiendan o infrinjan los usos y costumbres nacionales; o
- d) las cuestiones personales que surjan a causa de la organización del trabajo o de la comunicación interpersonal en la Secretariado

EXPRESIÓN DE INSATISFACCIÓN

La insatisfacción debe articularse para poder ser abordada. Se espera que el empleado exprese su descontento al Coordinador Global o al Jefe de la Oficina del Secretariado. En caso de que la queja se refiera al Coordinador Global o al Jefe de la Oficina del Secretariado, el empleado puede plantear la queja a los Copresidentes del Consejo Directivo del MSP.

Antes de plantear formalmente una queja, el empleado debe intentar encontrar una solución de manera informal, ya sea con la persona afectada o con su jefe inmediato, es decir, el Coordinador Global o el Jefe de la oficina del Secretariado. La articulación puede ser oral o por escrito. Esto no constituye todavía una queja formal. Al presentar una queja, el empleado debe indicar si lo ha intentado y, en caso negativo, cuáles son los motivos.

Mientras intenta resolver el problema de manera informal, el empleado puede buscar el apoyo de sus compañeros o de personas que formen parte de las estructuras de gobierno del MSP, incluido el Consejo de Directivo.

Se espera que el Coordinador Global, o el Jefe de la Oficina del Secretariado o los Copresidentes tomen nota de la queja, la evalúen y la aborden en caso de que la evaluación dé motivos para hacerlo.

QUEJA FORMAL

En los casos en que no se hayan tomado medidas para resolver la queja en el plazo de 2 meses desde que se expresó, el empleado puede presentar una queja formal ante el Comité Global de Resolución de Quejas CGRQ (GGRC por sus siglas en inglés) definido en esta política.

El CGRQ se reunirá en el plazo de 10 días a partir de la recepción de una queja formal para evaluarla y decidir los pasos siguientes. En el plazo de un mes a partir de la recepción de la queja formal, el CGRQ enviará una comunicación formal al empleado con información actualizada sobre el estado de la misma.

Se espera que el CGRQ haya tratado las reclamaciones en un plazo de 3 meses desde su recepción. El CGRQ proporcionará una comunicación formal (oral o escrita) sobre las quejas recibidas y su estado al CoCo en un plazo de tres meses desde la recepción de la queja formal.

Las deliberaciones del CGRQ serán confidenciales.

COMITÉS GLOBALES DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS

El Comité Global de Resolución de Quejas del MSP estará facultado para examinar las quejas formales planteadas por todos los empleados de todas las oficinas del Secretariado del MSP.

El CGRQ tendrá 3 ó 5 miembros. Al menos la mitad del comité (al menos 2 o 3 respectivamente) estará constituido por activistas del MSP que tengan experiencia o formación en cuestiones laborales. Al menos la mitad de los miembros del comité serán mujeres.

El CGRQ se constituirá en un plazo de 3 meses a partir de la adopción de esta política. El CoCo se encargará de constituir el CGRQ y de sustituir a sus miembros cuando sea necesario.

A petición del CoCo, se invitará a los miembros del CD a proponer miembros. Para que un miembro propuesto sea nombrado, deberá contar con el apoyo de otros dos miembros del CD. En caso de que haya varias propuestas, el CoCo facilitará el proceso de selección y confirmación del panel definitivo del CGRQ.

En caso de que un miembro del CGRQ esté implicado en un caso que dé lugar a una reclamación, o de que el trabajador exprese una preocupación grave por su evaluación de la reclamación en cuestión, se invitará al trabajador a sugerir un sustituto temporal para el miembro del CGRQ en cuestión. Se pedirá al propio miembro que dimita temporalmente. El CoCo estudiará y confirmará el cambio propuesto.

Las sustituciones temporales en el CGRQ se aceptarán caso por caso. Una vez concluido un proceso de reparación de agravios que haya implicado una sustitución temporal, la CRGV volverá a su composición original.

INCUMPLIMIENTO DEL CGRQ

Si un empleado considera que el CGRQ no ha atendido adecuadamente su queja formal en el plazo de 6 meses, el CoCo tendrá autoridad para conocer y decidir sobre la queja. El empleado puede optar por enviar una comunicación escrita o solicitar la oportunidad de dirigirse al CoCo en su reunión ordinaria. El CoCo oír al agraviado y deliberará posteriormente sobre el asunto sin la presencia de los interesados.

El CoCo comunicará su decisión a las partes interesadas en el plazo de dos meses.

Las deliberaciones del CoCo sobre el asunto serán confidenciales.