

# Resolución de Quejas

La División de Normas de Empleo insta a los empleados y empleadores a resolver problemas sin la intervención inmediata del gobierno. Si las partes no pueden solucionar el problema entre ellas, la División tratará de facilitar la resolución o, en caso necesario, dictará una decisión.

## Cómo entender los derechos y responsabilidades

La Ley de Normas de Empleo y su Reglamento estipulan las normas mínimas que deben cumplir los lugares donde trabajan la mayoría de las personas empleadas en Columbia Británica. Algunos profesionales están eximidos de la Ley o de partes de ella, y hay asimismo algunos sectores e industrias sujetos a reglas especiales de normas de empleo.

Hay información acerca de normas de empleo, que incluye una guía general a la Ley, y hojas informativas sobre varios temas, en cualquier oficina de la División de Normas de Empleo o en la página web de la división.

La Ley estipula un plazo de seis meses para presentar quejas. También limita a seis meses el periodo en que la División puede estudiar un caso para determinar si un empleador le debe dinero a un empleado.

## Uso del *Self-Help Kit*

El primer paso que un empleado toma para solucionar un conflicto en relación con el pago de salarios u otros problemas es contactarse con el empleador directamente, siguiendo el procedimiento incluido en un *Self-Help Kit*, o paquete de autoayuda, que le ayuda a definir el problema e identificar la solución deseada para:

- Decidir si la Ley de Normas de Empleo se aplica a su situación;
- Estimar si el empleador está contraviniendo la ley;
- Calcular cuánto dinero se le debe; y
- Redactar una solicitud al empleador para que pague el dinero adeudado o efectúe cambios requeridos por la Ley.

Si el empleador concuerda con la solicitud del empleado, puede pagarle directamente. En este momento, el asunto queda resuelto.

## Casos en que el *Self-Help Kit* no es necesario

En ciertas circunstancias, el empleado no tendrá que usar el *self-help kit*. Ejemplos:

- La empresa de su empleador ha cerrado sus puertas;
- El asunto involucra a una persona menor de los 19 años;

*sigue...*

- La queja es relativa a una estipulación de la Ley que concierne las licencias (por ej., embarazo, responsabilidad parental, duelo, o servicio en un jurado);
- El empleado es un trabajador agrícola o de la industria textil, o doméstico;
- El empleado tiene dificultades significativas de lenguaje o de comprensión; o
- El empleado ya envió al empleador una carta con la intención de resolver el problema.

### Cómo presentar una queja

Si un empleado no puede resolver un conflicto por medio del *Kit*, o si un empleador no responde, o si un empleado no tiene que usar el *Kit*, un empleado puede presentar una queja a la División de Normas de Empleo.

Quejas bajo la Ley de Normas de Empleo deben ser hechas por escrito y enviadas por correo, fax, presentadas en persona o por internet. El querellante debe proveer todo el material probatorio relacionado con la queja.

### Resolución de conflictos

Aunque algunos asuntos son resueltos por medio de una investigación, la mayoría lo son por medio de un proceso de educación, mediación y/o adjudicación.

### Investigación

Si el asunto pasa a investigación, el funcionario investigador recopilará información y pruebas de ambas partes. Este funcionario expondrá el punto de vista y las pruebas de cada parte a su contraparte con miras a obtener una respuesta. El funcionario tratará de solucionar la queja informalmente, pero si eso no fuere posible, tomará una decisión y emitirá una Determinación.

### Educación

El personal de la División de Normas de Empleo estudiará la queja y las pruebas proporcionadas. La División se pondrá en contacto con ambas partes para recabar mayor información y explicar las disposiciones de la Ley. Si el empleador resuelve la queja a esta altura y salda toda deuda, no se tomarán más acciones y se cierra el expediente.

Si la queja no se resuelve, será remitida a mediación. Se le pedirá a ambas partes que proporcionen todo lo que crean pueda ser útil para solucionar el conflicto, como por ejemplo detalles de nómina, comprobantes de horas trabajadas y salarios pagados y documentación sobre acciones disciplinarias.

### Mediación

Un funcionario de la División llevará a cabo una mediación, que es una reunión informal entre el empleador y el empleado sea en persona o por teleconferencia. (ver hoja informativa *Employment Standards Mediation*)

Si las partes resuelven su disputa, el funcionario encargado de la mediación les ayudará a redactar un "*Settlement Agreement*" (acuerdo de resolución) que deberán firmar tanto el querellante como el empleador. Una vez firmado, el acuerdo es obligatorio para las partes. De no ser cumplido, puede ser presentado ante la Corte Suprema y ejecutado como sentencia de la Corte.

Aun si la mediación no logra resolver el conflicto, puede ser útil para ambas partes aclarar las cuestiones, entender el punto de vista del otro e identificar los hechos en que están de acuerdo y las cuestiones que quedan por resolver.

*sigue...*

### **Audiencias de adjudicación**

Si la queja no puede ser resuelta en mediación, la División programará una audiencia de adjudicación, bajo la dirección de un funcionario. Si se programa dicha audiencia deberán asistir ambas partes con los testigos necesarios. La audiencia puede ser conducida en persona o por teleconferencia (Ver hoja informativa *Adjudication Hearings*.)

### **Determinaciones**

Si un asunto no puede ser resuelto informalmente durante la investigación, ni en cualquier momento del proceso de mediación o adjudicación hasta el final de la audiencia de adjudicación, el funcionario encargado de la adjudicación emitirá una decisión por escrito, llamada una Determinación. Si decide que sí se debe dinero al querellante o que el empleador contravino la Ley, dicha Determinación obligará al empleador a que pague la cantidad endeudada, deje de contravenir la Ley y que pague una o más sanciones obligatorias.

Si el empleador no paga el monto estipulado, la Determinación puede ser presentada a la Suprema Corte y ejecutada. Puede asimismo ser remitida a un alguacil de la Corte para su cobro.

### **Apelaciones**

Una Determinación puede ser apelada ante el Tribunal de Normas de Empleo. Información al respecto está disponible en la página web del Tribunal, [www.bcest.bc.ca](http://www.bcest.bc.ca).

---