

Octubre 2017



**WRC**

An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre  
Workplace Relations Commission

Guía de la  
**Comisión de Relaciones Laborales**

1890 80 80 90 | [workplacelrelations.ie](http://workplacelrelations.ie)

# Índice

---

Introducción .....	3
1: Información y Atención al cliente.....	5
2:Servicio de asesoramiento .....	6
3:Servicio de conciliación.....	7
4:Servicio de mediación.....	8
5:Servicio de arbitraje .....	12
6:Servicio de inspección .....	14
7:Presentar una queja o remitir un conflicto .....	15

# Introducción

---

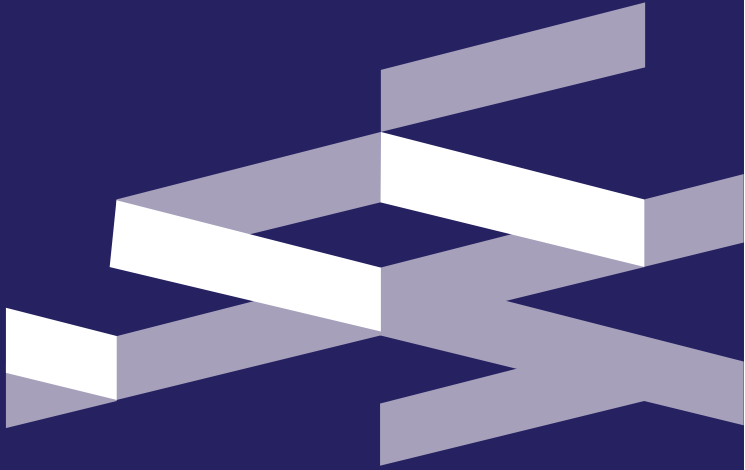
El objetivo principal de la Comisión de Relaciones Laborales (WRC, por sus siglas en inglés) es ofrecer un servicio de relaciones laborales de gran calidad y un marco de derechos laborales que ayude a las necesidades de empleadores y empleados y ofrezca la máxima rentabilidad.

## Funciones de la WRC

Las principales funciones de la WRC son:

- Promover la mejora de las relaciones en el lugar de trabajo y el mantenimiento de las buenas relaciones laborales,
- Promover y fomentar el cumplimiento de la legislación laboral vigente,
- Orientar sobre el cumplimiento de los códigos de conducta,
- Realizar evaluaciones y seguimientos de las relaciones laborales en general,
- Realizar o solicitar las investigaciones pertinentes y proporcionar asesoramiento, información y los resultados de la investigación a la Junta de Comités Laborales y a la Junta de Consejos Industriales,
- Aconsejar al ministro de Empleo, Empresas e Innovación sobre la aplicación y el cumplimiento de la legislación vigente, y
- Proporcionar información al público sobre la legislación laboral (aparte de la Ley sobre Igualdad Laboral).





## SECCIÓN 1

# Información y Atención al cliente

---

La Comisión de Relaciones Laborales proporciona información general sobre derecho laboral, igualdad y relaciones industriales tanto a empleadores como a empleados, según lo dispuesto por la Ley sobre Relaciones Laborales de 2015. El objetivo es proporcionar a empleadores y empleados la información necesaria para asegurar que su lugar de trabajo opera conforme a las mejores normas sobre cumplimiento de la legislación de derechos laborales y relaciones industriales.

La página web **[www.workplacerelations.ie](http://www.workplacerelations.ie)** proporciona al usuario información de fácil acceso, como un formulario electrónico para realizar consultas escritas y solicitar respuesta. También está disponible un conjunto de publicaciones de fácil descarga. Algunas de estas publicaciones se pueden consultar en otros idiomas. Encontrará orientación práctica y enlaces a la legislación relevante para determinados temas y situaciones laborales.

En Información y Atención al cliente (**1890 80 80 90**) podrá solicitar información imparcial y fácilmente accesible. El servicio telefónico Lo-call está disponible de **lunes a viernes de 9:30 a. m. a 5 p. m.**, incluida la hora de la comida. Este servicio telefónico le permite hablar con un agente de Información altamente cualificado. El contacto directo facilita la obtención de información clara y concisa y la aclaración de dudas más complejas. Fuera de las horas de servicio, obtendrá información previamente grabada.

### Contacto

Lo-call (llamadas desde Irlanda) **1890 80 80 90**

Llamadas desde otros países **+353 59 9178990**





## SECCIÓN 3

# Servicio de conciliación

---

### ¿Qué es la conciliación?

El servicio de conciliación se encarga de proporcionar una conciliación imparcial, oportuna y efectiva de alto nivel tanto en el sector público como en el privado. La conciliación es un proceso voluntario en el que un agente de conciliación profesional facilita a los empleadores y empleados y/o a sus representantes una solución a problemas laborales cuando no han podido solucionarlos ellos mismos. El agente conciliador actúa como un orientador imparcial en los debates entre las partes. El valor y la función principales de este servicio consisten en que puede proporcionar una solución de calidad en el momento adecuado y en cualquier situación de conflicto.

### ¿Cómo inicio el proceso de conciliación?

El proceso de conciliación comienza cuando una o ambas partes enfrentadas envía el formulario electrónico disponible en nuestra página web o le escribe al **Director del servicio de conciliación, Workplace Relations Commission, Lansdowne House, Lansdowne Road, Dublin 4, D04 A3A8**, solicitando asistencia para resolver el conflicto en las relaciones industriales. La Comisión acepta esta solicitud y contacta con ambas partes para confirmar que quieren iniciar este proceso. Los preparativos para las reuniones de conciliación solo finalizan cuando ambas partes confirman su voluntad de participar en el proceso. La participación es completamente voluntaria.







---

## ¿Por qué debería elegir la mediación?

**Rapidez:** alcanzar un acuerdo a través de la mediación es más rápido, barato y menos estresante para todas las partes involucradas que recurrir a un proceso arbitral.

**Coste:** la mediación reduce los costes que deben pagar ambas partes ya que reduce el tiempo y los gastos derivados de un conflicto prolongado.

**Proceso confidencial:** el proceso de mediación es totalmente voluntario y confidencial. El mediador independiente trata los problemas con ambas partes para ayudar a comprender mejor la posición de cada parte y los intereses subyacentes. Sin tomar partido, el mediador animará a las partes a llegar a un acuerdo que sea aceptable para ambas.

**Control:** el resultado del proceso de mediación está en manos de las partes, por ello, cualquier acuerdo debe ser aceptable para ambas.

**Legalmente vinculante:** el acuerdo alcanzado a través de la mediación es legalmente vinculante y puede ser impuesto por los tribunales.



---

## ¿Cómo acceder a la mediación?

<b>Paso 1</b>	Una vez completado el formulario electrónico de queja, tendrá que seleccionar la opción de solicitar el servicio de mediación.
<b>Paso 2</b>	El WRC se pondrá en contacto con el denunciado para ver si está dispuesto a participar en la mediación.
<b>Paso 3</b>	Si ambas partes aceptan la mediación, el WRC decidirá qué método empleará; p. ej., mediación telefónica o presencial.
<b>Paso 4</b>	En caso de una mediación telefónica, el mediador se pondrá en contacto con ambas partes. En caso de mediación presencial, la Secretaría del servicio de mediación contactará con las partes para acordar una fecha y un lugar que convenga a ambas.

## Mediación laboral

---

El servicio de mediación proporciona una respuesta a medida para cada tipo de problema y conflicto laboral, especialmente para resolver conflictos entre personas o pequeños grupos que tienen diferencias interpersonales y dificultades para trabajar juntas. Algunos de los problemas más comunes para los que se recurre a la mediación son las relaciones laborales interpersonales y las quejas y los procesos disciplinarios. El servicio de mediación laboral ofrece la oportunidad a las partes de tratar los problemas, explorar las opciones y alcanzar una solución viable a través de medidas aceptadas por ambas partes.

---

## ¿Cómo solicito la mediación laboral?

Las solicitudes para la mediación laboral deberían hacerse idealmente de forma conjunta. El proceso funcionará mejor si ambas partes quieren resolver el problema y han acordado conjuntamente que la mediación es la mejor forma de llegar a la solución. No obstante, en el caso de que solo una de las partes haya solicitado esta intervención, la Comisión intentará conseguir el acuerdo de ambas para participar en el proceso de mediación. Sin embargo, el proceso es voluntario y la Comisión no está en posición de obligar a nadie a participar. Todas las solicitudes de mediación laboral deben especificar claramente el nombre y los detalles de contacto (incluidos los teléfonos móviles) de ambas partes, el número de personas involucradas y la naturaleza del problema. Las solicitudes deben hacerse a través del formulario electrónico de consulta en **[www.workplacerelations.ie](http://www.workplacerelations.ie)** o enviando una carta a **MediationServices, LansdowneHouse, Lansdowne Road, Dublin 4, D04A3A8**.

## ¿Mi solicitud será tratada de forma confidencial?

Sí. La Comisión se compromete a tratar de forma confidencial cualquier problema que se le refiera. La Comisión no publicará los detalles de ningún caso individual o la identidad de ningún solicitante.

## ¿Tengo que viajar a Dublín?

Estos servicios se ofrecen a nivel nacional. La Comisión hace todo lo posible para organizar reuniones en lugares cercanos a ambas partes.

## ¿Cuál es el coste de estos servicios?

Los servicios ofrecidos por los servicios de asesoramiento, conciliación y mediación son gratis para los usuarios. En algunos casos, las partes deberán proporcionar un lugar para las reuniones.



## SECCIÓN 5

# Servicio de arbitraje

---

Los agentes de arbitraje de la Comisión de Relaciones Laborales (WRC) son agentes independientes por ley a la hora de tomar de decisiones ya que se encargan de los casos arbitrales de quejas remitidas por el director general de la WRC.

El papel del agente de arbitraje consiste en llevar a cabo una audiencia en la que ambas partes tengan la oportunidad de ser escuchadas y puedan presentar pruebas relevantes relacionadas con la queja. Las audiencias de la Comisión de Relaciones Laborales se llevarán a cabo en privado. Sin embargo, en algunos casos las reclamaciones pueden tratarse a través de un procedimiento escrito (p. ej., sin audiencia). El agente de arbitraje no intentará mediar o conciliar en el caso. Las partes serán libres de representarse a sí mismas o de escoger a sus propios representantes.

El agente de arbitraje decidirá el asunto y comunicará la decisión por escrito. La decisión, que se comunicará a ambas partes:

- (a) declarará si la reclamación estaba bien fundamentada o no,
- (b) exigirá al empleador que cumpla la(s) disposición(es) pertinente(s),
- (c) exigirá al empleador que realice las rectificaciones necesarias, dado que son medidas justas y equitativas para las circunstancias.

Cualquiera de las partes involucradas puede apelar la decisión tomada por un agente de arbitraje al Labour Court (Tribunal de Trabajo).

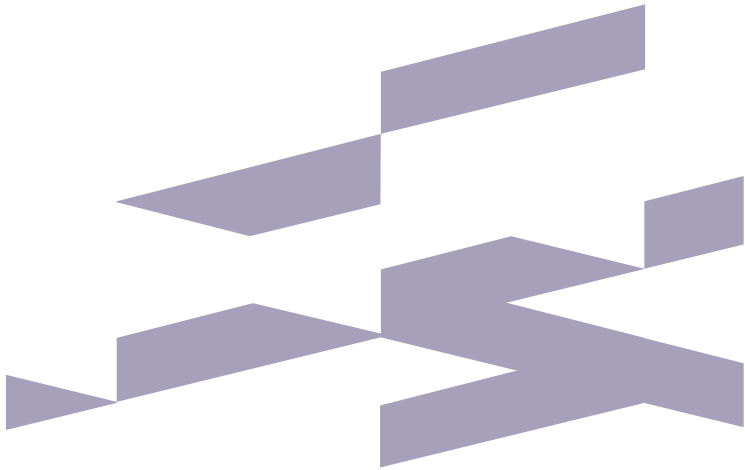


---

## Ejecución de las decisiones arbitrales

Si el empleador no cumple dentro del plazo establecido con las decisiones de los árbitros o con la resolución del Tribunal de Trabajo tras una apelación, se podrá realizar una solicitud al DistrictCourt (Tribunal del Distrito) para emitir una orden dirigida al empleador para que lleve a cabo estas decisiones. Esto lo podrá realizar:

- El empleado,
- el sindicato con el consentimiento del empleado,
- un órgano ejecutivo del que sea miembro, o
- la Comisión de Relaciones Laborales.



## SECCIÓN 6

# Servicio de inspección

---

Los inspectores de la Comisión de Relaciones Laborales están autorizados para realizar inspecciones, evaluaciones o investigaciones con el objetivo de controlar y reforzar el cumplimiento de la legislación laboral. La identidad del denunciante no se revelará a los empleadores salvo que dé su consentimiento.

En el caso de que un inspector determine que se ha llevado a cabo una violación de algún área específica de la legislación laboral (como el impago de algunos importes que se le deben al empleado por derecho laboral) y el empleador en cuestión no rectifique o se niegue a cumplir con la legislación, el inspector puede emitir un aviso de cumplimiento donde establece los pasos que debe seguir el empleador para cumplir con la legislación. Si el empleador no interpone un recurso y no rectifica, se niega a rectificar o a poner por escrito una propuesta sobre cómo va a rectificar las cuestiones especificadas en el aviso, la Comisión de Relaciones Laborales podrá iniciar un proceso judicial contra el empleador.

Un inspector puede emitir un aviso de multa cuando los empleadores lleven a cabo una serie de actos de violación de la legislación. Si la persona a la que se le ha enviado el aviso paga la multa, el caso no se lleva ante los tribunales. Sin embargo, si la persona no paga o se niega a pagar la multa, el caso puede llevarse al Tribunal del Distrito donde el denunciado puede defender su postura de forma normal.

El ministro de Empleo, Empresas e Innovación también designa a los inspectores de la WRC como agentes autorizados para efectos de la aplicación de las leyes de Permiso de Empleo de 2003 y 2014.



## SECCIÓN 7

# Presentar una queja o remitir un conflicto

---

### ¿Cómo puedo poner una queja?

Puede completar y enviar el formulario electrónico de queja disponible en [www.workplacelrelations.ie](http://www.workplacelrelations.ie)

### ¿Cuánto tiempo tengo para hacer la queja?

Para hacer una queja siguiendo la legislación de derechos laborales, deberá enviarla en un plazo de 6 meses prorrogables a 12 meses por causas razonables.

### ¿Cómo completo el formulario de queja?

Debe completar todos los apartados del formulario relacionados con su reclamación. Algunos apartados tienen botones desplegables (marcados con una *i* en un fondo azul) que al clicar sobre ellos ofrecen orientación sobre el apartado en cuestión. Proporcionar toda la información posible y asegurarnos que ha completado todos los apartados relevantes ayudará al órgano encargado a procesar y hacer avanzar su solicitud sin necesidad de tener que volver a ponerse en contacto con usted para obtener más detalles.

### ¿Tengo que completar un formulario distinto para cada queja que haga?

No. El formulario de quejades la Comisión de Relaciones Laboralespermite realizar varias reclamaciones al mismo tiempo.

### ¿Recibiré confirmación de recibo tras enviar el formulario?

Quando envíe el formulario de queja, recibirá un correo electrónico (a la dirección proporcionada) que confirmará la recepción del formulario e incluirá su **Número de Registro de Queja**.





An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre  
Workplace Relations Commission

1890 80 80 90 | [workplacelrelations.ie](http://workplacelrelations.ie)