

PÚBLICO

PE-323 RELACIONES LABORALES Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

De conformidad con la Política de Acceso a la Información, el presente documento está sujeto a divulgación Pública

## **PE-323 PE-REGLAMENTO No. 323 RELACIONES LABORALES Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**Efectivo:** 1 de abril de 2013

**INTRODUCCIÓN:** El objetivo de este Reglamento de Personal es definir los principios de las relaciones laborales y establecer mecanismos de resolución de conflictos para que los empleados puedan presentar y resolver asuntos y quejas laborales en la etapa más temprana posible.

**ÁMBITO DE APLICACIÓN:** Esta norma aplica a todos los empleados del Banco (definidos abajo), incluyendo funcionarios con contratos permanentes, indefinidos a plazo fijo, y al personal de la fuerza de trabajo complementaria (CWEs)

### **1. ALCANCE**

- 1.1. Con el ánimo de fomentar un ambiente de trabajo armonioso y respetuoso para los empleados, y crear canales de comunicación para atender y resolver conflictos, este Reglamento de Personal instituye mecanismos para presentar y resolver asuntos y quejas laborales en la etapa más temprana posible. Los mecanismos de resolución de conflictos que aquí se presentan tienen como objetivo considerar los intereses de las partes en conflicto, promover el diálogo constructivo y lograr mejorar la colaboración. Los mecanismos de resolución de conflictos contenidos en este Reglamento de Personal forman parte del sistema de reclamaciones del Banco<sup>1</sup>.
- 1.2. Los presentes mecanismos de resolución de conflictos reconocen la capacidad de los empleados y el Banco de entablar un diálogo abierto y atender discrepancias en forma constructiva, proveyendo alternativas para resolver asuntos laborales y quejas.

### **2. RELACIONES LABORALES**

- 2.1. En su afán de estimular relaciones laborales armoniosas y respetuosas en el Banco, el Departamento de Recursos Humanos del Banco asesora a los supervisores y les apoya en la planificación y gestión del personal, de acuerdo con los correspondientes objetivos y necesidades de negocio.
- 2.2. El Departamento de Recursos Humanos también brinda apoyo a los empleados respondiendo a sus inquietudes relacionadas con sus derechos y obligaciones y con los procedimientos que tienen a su disposición. De esta forma, los esfuerzos del Banco en cuanto a relaciones laborales están dirigidos a promover un ambiente de trabajo productivo conforme a los valores institucionales, dentro del marco de las políticas y reglamentos de empleo.
- 2.3. En el contexto de estas capacidades, el Departamento de Recursos Humanos cumple un papel importante en la prevención y resolución de asuntos laborales y quejas. Dado que el conflicto es parte inherente de la interacción humana, la asesoría e intervención del Departamento de Recursos Humanos en cuanto a relaciones laborales apunta a anticipar posibles conflictos en la etapa más temprana posible, así como interceder para resolverlos una vez hayan sido puestos en

---

<sup>1</sup> El sistema de reclamaciones del Banco incluye los mecanismos de resolución de conflictos que se describen en este Reglamento de Personal, así como también el Tribunal Administrativo del Banco Interamericano de Desarrollo, que fuera creado mediante Resolución DE-52/81 de la Junta de Directores del 29 de abril de 1981, con el propósito de adjudicar cualquier petición en donde un empleado del Banco alegue incumplimiento de su contrato de trabajo o los términos y condiciones de empleo, y cuyas funciones son reguladas por el Estatuto del Tribunal Administrativo del Banco.

conocimiento del Departamento, a través de, entre otros, la participación en los mecanismos informales y formales de resolución de conflictos que aquí se presentan.

### 3. MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 3.1. Los mecanismos de resolución de conflictos incluyen procedimientos informales y formales.
- 3.2. Los mecanismos informales de resolución de conflictos incluyen al Ombudsperson, como se describe en la sección [PE-323-1, OMBUDSPERSON](#), y Mediación Informal, como se describe en la sección [PE-323-2, MEDIACIÓN INFORMAL](#).
- 3.3. Los mecanismos formales de resolución de conflictos incluyen el proceso de Revisión Interna de Quejas, que se lleva a cabo por la línea de supervisión correspondiente y el Departamento de Recursos Humanos; la Mediación Formal, ambos descritos en la sección [PE-323-3, Revisión Interna de Quejas y Mediación Formal](#); y el Tribunal Administrativo del Banco, cuyas funciones están reguladas por el [Estatuto del Tribunal Administrativo](#).

### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Salvo que se especifique lo contrario, los términos o conceptos que siguen se aplicarán a este Reglamento de Personal y a todas sus Secciones y Anexos y tendrán la siguiente definición:

<b>Asuntos Laborales:</b>	Consultas o reclamos de empleados de cualquier naturaleza que estén relacionados con sus labores y con sus condiciones de trabajo. Los asuntos laborales pueden incluir cuestiones que no constituyan necesariamente una queja (conforme a la definición aquí contenida). Decisiones relacionadas con los hallazgos del Oficial de Ética del Banco, deberán ser reguladas por el Código de Ética y Conducta Profesional y sus Procedimientos. Consultas o reclamos relacionados con derechos o beneficios reconocidos en los Planes de Retiro del Banco, estarán sujetos a las regulaciones y procedimientos establecidos en los respectivos planes.
<b>Empleado:</b>	Cualquier persona que es, o fue anteriormente, empleada por el Banco de acuerdo con sus prácticas de empleo para prestar servicios, cualquiera sea su forma de contratación, incluidos aquí miembros del personal, consultores, otros empleados contractuales; empleados retirados que reciben una pensión del Plan de Retiro del Personal del Banco; o cualquier persona que esté legalmente autorizada para presentar un reclamo al amparo del derecho de empleados actuales, ex empleados, o empleados retirados antes referidos.
<b>Mecanismo Formal de Resolución de Conflictos:</b>	Mecanismo de resolución de conflictos disponible para que los empleados puedan presentar quejas. El mecanismo formal es un proceso compuesto de tres etapas: Revisión Interna de Quejas, realizado por la Administración del Banco, la Mediación Formal y el Tribunal Administrativo. La Revisión Interna de Quejas y la Mediación Formal deben haber sido agotados antes de que una queja pueda presentarse al Tribunal Administrativo del Banco.
<b>Mecanismos Informales de Resolución de Conflictos:</b>	Mecanismos de resolución de conflictos que utilizan la conciliación o mediación para tratar de resolver asuntos laborales y/o quejas, en la etapa más temprana posible. Estos mecanismos incluyen al Ombudsperson del Banco y la Mediación Informal.

<b>Mediación:</b>	Mecanismo de resolución de conflictos en que una tercera parte neutral facilita la comunicación entre dos partes con el fin de llegar voluntariamente a una resolución de disputas informada y mutuamente aceptable. De acuerdo con las definiciones aquí contenidas, la mediación puede ser informal o formal.
<b>Mediación Formal:</b>	Segunda etapa del mecanismo formal de resolución de conflictos para presentar quejas que no hayan podido resolverse durante la Revisión Interna de Quejas. Con la ayuda de un Mediador, se brinda al empleado la oportunidad de intentar resolver voluntariamente sus quejas con el Banco.
<b>Mediación Informal:</b>	Mecanismo informal de resolución de conflictos que permite a las partes recurrir voluntariamente a un experto (Ombudsperson, Secretario de Mediación o un Mediador), para asistirles en llegar a una resolución mediante acuerdo mutuo sobre asuntos laborales y/o quejas.
<b>Mediador:</b>	Un profesional imparcial, independiente y calificado con la experiencia necesaria para asistir a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo informado y voluntario. Un Mediador no podrá actuar como testigo, proporcionar ninguna información o documento, o participar en ningún procedimiento administrativo o de otra naturaleza del Banco, en relación con los casos que lleguen a su conocimiento en su capacidad de Mediador. Un Mediador no deberá tener ningún interés o beneficio en el resultado o acuerdo de ningún caso presentado para mediación.
<b>Oficial de Recursos Humanos:</b>	Miembros del personal de Recursos Humanos que asisten y asesoran a empleados y supervisores en la resolución de asuntos laborales y/o quejas.
<b>Ombudsperson:</b>	El Ombudsperson es un empleado imparcial e independiente que actúa como fuente confidencial de asistencia en la resolución de asuntos laborales y/o quejas en general. El Ombudsperson es parte de los mecanismos informales de resolución de conflictos del Banco.
<b>Partes:</b>	Empleados y/o el Banco, representado este último por las personas que designe la Administración.
<b>Queja:</b>	Para efectos de este Reglamento de Personal, se entiende como una alegación de incumplimiento del contrato de trabajo o los términos y condiciones de empleo. Las palabras "contrato de trabajo" y "términos y condiciones de empleo" incluyen todas las normas y regulaciones pertinentes vigentes al momento del incumplimiento alegado. Quejas relacionadas con derechos o beneficios reconocidos en el Plan de Retiro del Personal, estarán sujetas a los procedimientos definidos en el plan respectivo. Decisiones relacionadas con los hallazgos del Oficial de Ética del Banco serán reguladas por el Código de Ética y Conducta Profesional y los Procedimientos del Código de Ética y Conducta Profesional del Banco.
<b>Revisión Interna de Quejas:</b>	Procedimiento inicial del mecanismo formal de tres etapas para la resolución de quejas. La Revisión Interna de Quejas es realizada por la línea de supervisión correspondiente y el Departamento de Recursos Humanos, cada uno dentro de sus respectivas autoridades.
<b>Secretario de Mediación:</b>	Empleado designado por el Presidente del Banco, responsable de la administración de los procesos de Mediación Informal y Formal.

## 5. NORMAS COMUNES

5.1. Las siguientes reglas se aplicarán a este Reglamento de Personal y a todos sus anexos:

<b>Autoridades de Reporte:</b>	<p>El Banco cuenta con varias autoridades para el reporte de Mala Conducta o Prácticas Prohibidas. Reportes de supuesta Mala Conducta por parte de los empleados del Banco, deberán ser dirigidos a la Oficina de Ética. Reportes de supuestas Prácticas Prohibidas en actividades financieras del Banco, deberán ser dirigidos a la Oficina de Integridad Institucional.</p> <p>La Oficina del Ombudsperson, el Secretario de Mediación y Mediadores no constituyen autoridades de reporte del Banco para efectos de los Procedimientos de Sanciones y el Código de Ética y Conducta Profesional. Por lo tanto, contactar a tales oficiales no generará por sí solo, una investigación y/o no satisfará las obligaciones de reporte de información descritas en las normas aplicables.</p>
<b>Cómputo de Días:</b>	<p>Para efectos de este Reglamento, los márgenes de tiempo se contarán en días calendario, contados a partir del día de recibo de la notificación de la acción o decisión correspondiente. Las fechas de vencimiento que caigan en un día no laborable (por ejemplo, feriado oficial, fin de semana), se extenderán al siguiente día laboral.</p>
<b>Confidencialidad y Manejo de la Información Durante la Mediación:</b>	<p>Salvo que las partes acuerden lo contrario, información oral o escrita, comunicaciones, consideraciones o representaciones, suministradas por las partes y participantes durante el proceso de mediación, tanto al Secretario de Mediación como al Mediador designado, serán de carácter confidencial. La información confidencial puede ser revelada por el Secretario de Mediación, o el Mediador en casos en que se anticipe riesgo de peligro inminente o daños serios a individuos o el Banco.</p> <p>En caso de que sea necesario consultar u adquirir autorizaciones con el objetivo de obtener o implementar un acuerdo de mediación, los representantes de la Administración podrán compartir información con aquellos oficiales del Banco que deban conocer sobre el asunto para asistir en el proceso, dentro de la ejecución de sus funciones oficiales para el Banco. Dichos oficiales del Banco, a su turno, cumplirán con las políticas y regulaciones de privacidad y confidencialidad en la medida en que sea aplicable.</p> <p>Propuestas para la resolución de asuntos laborales y/o quejas durante la mediación, y documentación complementaria, no podrán ser reveladas por las partes posterior a la conclusión del proceso de mediación, ni podrán ser admisibles como evidencia o testimonio para acciones subsiguientes que las partes decidan ejecutar en adelante. Ningún tipo de propuesta constituirá un compromiso vinculante, a menos que sea formalizado mediante un acuerdo de mediación. Documentos existentes y declaraciones orales expresadas con anterioridad al proceso de mediación, no serán protegidos para uso o revelación posterior, por el solo hecho de haberse discutido o utilizado en el proceso de mediación.</p> <p>Cuando una información es declarada confidencial bajo las políticas del Banco, continuará recibiendo ese tratamiento durante el período de mediación.</p>
<b>Prescripción:</b>	<p>La participación cualquier mecanismo informal de resolución de conflictos del Banco, no tiene el efecto automático de modificar o suspender cualquier término de prescripción que pudiera haber caducado o podría caducar, o que no se hubiera cumplido, para acceder a la jurisdicción del Tribunal Administrativo o a cualquier otro componente de los mecanismos formales de resolución de conflictos del Banco. Sin embargo, las partes pueden convenir explícitamente suspender el cómputo del término de prescripción pertinente para acceder a cualquiera de los componentes de los mecanismos formales de resolución de conflictos del Banco.</p>



## **PE-323-1 PE-REGLAMENTO No. 323-1 OMBUDSPERSON**

**INTRODUCCIÓN:** El propósito de esta sección del Reglamento de Personal PE-323, es definir el rol del Ombudsperson.

### **1. ALCANCE**

- 1.1. La Oficina del Ombudsperson forma parte de los mecanismos informales de resolución de conflictos del Banco. El Ombudsperson es un empleado/a independiente que actúa como un recurso confidencial de asistencia en la resolución de asuntos laborales y/o quejas en general. El Ombudsperson se encarga de la resolución de casos particulares y puede formular recomendaciones al Departamento de Recursos Humanos y a la Administración del Banco en general, con el propósito de mejorar la aplicación de los Reglamentos de Personal en el Banco.
- 1.2. El Ombudsperson procura impulsar buenas prácticas de la gestión del personal, mejor eficiencia organizacional y operacional y, en general, fomentar un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

### **2. CALIFICACIONES DEL OMBUDSPERSON**

- 2.1. El Ombudsperson deberá poseer las calificaciones y experiencia necesarias para asistir de manera informal en la resolución de asuntos laborales y/o quejas. Estas habilidades incluyen el uso de mediación, conciliación y resolución de conflictos; poseer atributos personales como integridad y discreción, al igual que un sólido entendimiento de la dinámica de un ambiente culturalmente diverso y de problemas en el lugar de trabajo, lo cual requiere ser bilingüe en inglés y español.
- 2.2. El Ombudsperson se guiará por los principios de imparcialidad, independencia y confidencialidad. El Ombudsperson no abogará por la Administración o el personal. El cargo requiere ser independiente del personal y de la Administración, así como evitar conflictos de interés o de influencia indebida. Todos los asuntos planteados al Ombudsperson se tratarán con confidencialidad y no se tomará ninguna acción sobre una queja sin autorización del empleado. La única excepción a esta norma, y a discreción exclusiva del Ombudsperson, se aplica cuando se anticipe riesgo de peligro inminente o daños serios.

### **3. RELACIONES FUNCIONALES**

- 3.1. El Ombudsperson será independiente de cualquier unidad u oficial del Banco. El Ombudsperson no tendrá ningún otro cargo ni prestará ningún otro servicio para el Banco o para la Corporación Interamericana de Inversiones (CII o Corporación). El Ombudsperson será designado por el Presidente y reportará directamente al Presidente. La designación será por un término fijo inicial de cinco años, con elegibilidad por un segundo término de cinco años. El Presidente puede rescindir la contratación previo a la finalización del período que corresponda, sólo por causa justificada.
- 3.2. Después de haber oficiado como Ombudsperson, un individuo no será elegible para empleo en el Banco o en la Corporación en ninguna capacidad.
- 3.3. El Ombudsperson tendrá acceso directo al Presidente, al Vicepresidente Ejecutivo, al Vicepresidente de Finanzas y Administración, a todos los Gerentes y supervisores y a cualquier otro funcionario, unidad o autoridad del Banco, y del mismo modo a todos los empleados del Banco. Se espera que todo el personal, incluyendo supervisores y gerentes, coopere con el Ombudsperson y proporcionen toda la información pertinente y necesaria para el ejercicio de sus funciones.

#### **4. AUTORIDAD**

- 4.1. El Ombudsperson considerará consultas o reclamos de empleados de cualquier naturaleza vinculadas a su empleo y podrá realizar las consultas que sea necesario en apoyo de su labor. El Ombudsperson ejercerá buen juicio en su cometido de facilitar la resolución informal de conflictos, a través de conciliación o cualquier otro medio apropiado.
- 4.2. El Ombudsperson no tendrá el poder de tomar decisiones; y sólo podrá asesorar y ofrecer sugerencias y recomendaciones, como sea apropiado, sobre las acciones requeridas para resolver asuntos laborales y/o quejas. Esto lo hará de manera informal, imparcial y justa, tomando en cuenta los derechos y obligaciones que existen entre el Banco y los empleados involucrados. Las recomendaciones del Ombudsperson no crearán precedentes para otros casos.
- 4.3. El Ombudsperson ejercerá su total discreción para rehusar la consideración de casos sobre asuntos laborales y/o quejas que sólo sería factible remediar mediante una acción que afecte al personal en general o a todos los miembros de una categoría de personal, o bien casos que el Ombudsperson considere no le fueron presentados a tiempo. El Ombudsperson se negará a mediar en casos que involucren alegatos de acoso sexual y dirigirá a la persona a presentar tales quejas al Departamento de Recursos Humanos, o cualquier otra autoridad de reporte que considere apropiada, basándose en la información provista por el empleado.
- 4.4. El Ombudsperson no podrá obligar a ninguna de las partes involucradas en una disputa o conflicto a participar en discusiones. El Ombudsperson tratará con confidencialidad todas las discusiones que se mantengan en el contexto de sus funciones.
- 4.5. No será necesario que las personas que soliciten la asistencia del Ombudsperson hayan recurrido a otros recursos para tratar de resolver sus reclamos, por ejemplo a sus supervisores.
- 4.6. El Ombudsperson podrá atender consultas sobre cuestionamientos de reglamentos del Banco en las que su punto de vista y experiencia podrían resultar útiles.

#### **5. ACCESO A DOCUMENTOS O INFORMACIÓN**

- 5.1. El Ombudsperson tendrá acceso directo e ilimitado a cualquier archivo o información del personal u otros archivos del Banco, o información que, el Ombudsperson a su discreción, considere relevante para el ejercicio de sus funciones, con excepción de archivos médicos, a los cuales sólo tendrá acceso con el expreso consentimiento del propio empleado en cuestión. En caso de que surja un desacuerdo sobre el acceso a documentos o información, el asunto será referido al Presidente.
- 5.2. El Ombudsperson respetará la confidencialidad de toda la información que se le entregue para la ejecución de sus funciones en cumplimiento de este Reglamento de Personal. Tal información no será divulgada, excepto si lo autoriza la persona que inició el caso o que proporcionó la información.
- 5.3. Toda información y archivos recopilados por el Ombudsperson serán para uso exclusivo del Ombudsperson en cumplimiento de sus funciones. Cualquier informe se preparará de manera que proteja el derecho a la confidencialidad de las personas que hayan traído asuntos a la atención de, o que proporcionaron información a, el Ombudsperson. Detalles de casos específicos se pueden revelar sólo con el consentimiento de las personas implicadas.
- 5.4. El Ombudsperson no oficiará como testigo, ni proporcionará ninguna información o documentos, ni participará en ningún procedimiento administrativo o de otra naturaleza del Banco acerca de asuntos que le hayan sido confiados en su capacidad de Ombudsperson.



## **6. INFORMES**

- 6.1. El Ombudsperson publicará informes periódicos. Los informes incluirán un panorama general de sus actividades y de asuntos sistémicos relacionados con reglamentos, procedimientos y prácticas que hayan llegado a su atención. Los informes especificarán el número y tenor general de los asuntos que se le hayan planteado y describirán en términos generales hasta qué punto fueron o no resueltos, incluyendo los motivos que impidieron una resolución y sus sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre cualquier aspecto relacionado con prácticas y Reglamentos de Personal.

## **7. OTROS RECURSOS PARA QUEJAS DEL PERSONAL**

- 7.1. Las provisiones de esta sección del Reglamento de Personal PE-323 no se deberán interpretar como que imponen un límite al acceso de un empleado a cualquier otro mecanismo de resolución de conflictos del Banco.
- 7.2. La intervención del Ombudsperson en un asunto laboral y/o queja, no suspenderá o modificará los límites de tiempo establecidos en los Reglamentos de Personal del Banco y en las regulaciones para presentación formal de quejas, excepto como se especifica en el [párrafo 7.3](#) que sigue.
- 7.3. Mediante un acuerdo formal por escrito entre el Banco y el empleado que solicite la intervención del Ombudsperson, el tiempo utilizado en consulta con el Ombudsperson y el tiempo empleado por el Ombudsperson en llevar a cabo su gestión en nombre de un empleado, no se descontará de los límites de tiempo establecidos para la presentación de quejas ante los mecanismos formales de resolución de conflictos del Banco.

## **PE-323-2 PE-REGLAMENTO No. 323-2 MEDIACIÓN INFORMAL**

**INTRODUCCIÓN:** El propósito de esta sección del Reglamento de Personal PE-323 es establecer y regular el marco de la Mediación Informal.

### **1. ALCANCE**

- 1.1. Como parte de los esfuerzos del Banco para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y facilitar la participación del empleado en la resolución de asuntos laborales y/o quejas, se dará acceso a los empleados a la Mediación Informal.
- 1.2. La Mediación Informal es un mecanismo voluntario, confidencial y no contencioso para promover la comunicación entre el empleado y su supervisor, y/o la Administración o entre empleados, para resolver asuntos laborales y/o quejas con la asistencia de un profesional neutral, independiente y calificado en la resolución de conflictos

### **2. SECRETARIO DE MEDIACIÓN**

- 2.1. El Presidente del Banco designará a un empleado como Secretario de Mediación. El Secretario de Mediación será un profesional imparcial e independiente y no tendrá ningún otro cargo o cumplirá ningún otro servicio en el Banco o la Corporación. La designación de Secretario de Mediación se hará tomando en cuenta potenciales conflictos de interés a fin de preservar la integridad los procesos de Mediación Informal y Formal.
- 2.2. El Secretario de Mediación tendrá la autoridad de decidir todos los asuntos relacionados con la administración del proceso de mediación, conforme a lo aquí descrito. El Secretario de Mediación será responsable de ayudar a las partes a prepararse para los procedimientos de mediación. El Secretario de Mediación mantendrá una lista de mediadores calificados que hayan sido seleccionados para este servicio en la Sede y las Representaciones.
- 2.3. El Secretario de Mediación no tendrá poder de decisión en cuanto a los términos del acuerdo de mediación, pero cumplirá el rol de asesorar y dará sugerencias y recomendaciones a las partes, según sea apropiado, sobre acciones relacionadas con los procedimientos de mediación

### **3. ACCESO A LA MEDIACIÓN INFORMAL**

- 3.1. Cualquier empleado en servicio activo y/o un representante de la Administración del Banco puede, conjunta o separadamente, presentar una solicitud de Mediación Informal para la resolución de un asunto laboral y/o queja que en ese momento no se encuentre bajo consideración del proceso de Mediación Formal.
- 3.2. Cuando sea apropiado, la Mediación Informal también podrá ser sugerida a las partes por el Ombudsperson, o por un Oficial de Recursos Humanos.
- 3.3. Cuando la Mediación Informal sea solicitada por cualquiera de las partes implicadas en un asunto laboral y/o queja, el Secretario de Mediación sostendrá una sesión de admisión con cada una de las partes para determinar si la Mediación Informal es el mecanismo apropiado, y proveer información sobre el proceso de Mediación Informal. Al determinar si la mediación es el mecanismo apropiado, el Secretario de Mediación tomará en cuenta si el asunto laboral y/o queja cae(n) bajo la jurisdicción de otra autoridad del Banco. Se espera que todos los empleados del Banco, incluso los supervisores, a colaborar con el Secretario de Mediación para la sesión de admisión de los casos.
- 3.4. Si el Secretario de Mediación determina que la Mediación Informal es el mecanismo apropiado, se identificará un Mediador profesional independiente.
- 3.5. Las mediaciones podrán ser conducidas por un empleado calificado del Banco o por un mediador calificado externo. El Mediador será seleccionado en forma conjunta por las partes de la lista de

mediadores que mantendrá el Secretario de Mediación. En caso de que las partes no logren un acuerdo en la selección del Mediador, el Secretario de Mediación podrá designar un Mediador de la lista, diferente de aquellos propuestos por las partes.

- 3.6. Si el Secretario de Mediación determina que la Mediación Informal no es el mecanismo apropiado, el empleado será referido por el Secretario de Mediación a otros recursos del Banco disponibles para atender sus inquietudes.
- 3.7. Las partes de un caso que esté cursando trámite ante el Tribunal Administrativo del Banco podrán también acordar conjuntamente recurrir a la Mediación Informal y podrán solicitar al Tribunal Administrativo la suspensión del caso pendiente. Tal suspensión, si se concede por el Tribunal Administrativo, cesará si alguna de las partes se retira de la Mediación Informal.

#### **4. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN INFORMAL**

- 4.1. Cuando se determine que la Mediación Informal es el mecanismo apropiado, el Secretario de Mediación programará una sesión inicial con el Mediador designado y las partes. Mediante mutuo acuerdo, las partes podrán programar sesiones adicionales.
- 4.2. El Mediador y las partes mantendrán las sesiones en las instalaciones del Banco, ya sea en la Sede o en las Representaciones, a menos que el Mediador y las partes acuerden realizar la mediación en otro lugar. Cualquiera de las partes podrá participar en una sesión de mediación por medio de conferencia telefónica, videoconferencia, o tecnología similar de comunicaciones para permitir que todas las personas participen simultáneamente.
- 4.3. Un Oficial de Recursos Humanos estará disponible para asistir a las partes y al Mediador durante la(s) sesión(es) de mediación para aportar asesoramiento y guía sobre los Reglamentos de Personal del Banco y otros asuntos de personal.
- 4.4. Ambas partes pueden presentar la documentación que consideren relevante para la resolución del asunto laboral y/o queja, y tal documentación podrá ser compartida con las otras partes y/o el Mediador, de estar permitido bajo los reglamentos pertinentes del Banco. Dado que la informalidad otorga flexibilidad al proceso, no habrá audiencias formales, intercambio de documentos escritos o descubrimiento de pruebas.
- 4.5. Las partes podrán retirarse del proceso en caso de que la mediación no sea posible, en cualquier momento, mediante notificación por escrito al Secretario de Mediación.
- 4.6. Durante la(s) sesión(es) de mediación, el Mediador ayudará a las partes a llegar a una resolución del asunto laboral y/o queja. El Mediador no tendrá autoridad para imponer un acuerdo y cualquier resolución a que se llegue deberá contar con la aceptación de todas las partes.
- 4.7. El Mediador puede mantener sesiones privadas con cada una de las partes.
- 4.8. La Mediación Informal no estará sujeta a la observación de términos o plazos de tiempo.

#### **5. CONCLUSIÓN DE LA MEDIACIÓN INFORMAL**

- 5.1. El proceso de Mediación Informal concluirá cuando:
  - 5.1.1 Las partes acuerden que el asunto ha sido resuelto;
  - 5.1.2 En cualquier momento, el Secretario de Mediación determine que el asunto no puede resolverse a través de la Mediación Informal y/o refiere al(los) empleado(s) a la autoridad del Banco que tenga jurisdicción sobre el caso presentado; y/o

- 5.1.3 Cualquiera de las partes involucradas decide retirarse del proceso.
- 5.2. El Gerente General del Recursos Humanos deberá autorizar cualquier acuerdo en nombre del Banco relacionado con los contratos de trabajo, los términos y condiciones de empleo, o los Reglamentos Administrativos y de Personal del Banco. Los acuerdos de mediación por escrito deberán ser firmados, en nombre del Banco por los signatarios autorizados conforme a los reglamentos del Banco, y por el(los) empleado(s) solicitando la mediación.
- 5.3. Si cualquiera de las partes considera que los términos del acuerdo de mediación no están siendo implementados, deberá retornar al Secretario de Mediación para su asistencia.
- 5.4. En casos en que la Mediación Informal no resulte en la resolución del asunto, el empleado puede decidir continuar con otros mecanismos disponibles dentro del sistema de resolución de conflictos de Banco.

Ningún acuerdo de mediación ejecutado en la Mediación Informal servirá como base para presentar un reclamo ante los mecanismos formales de resolución de conflictos, y cualquier empleado que desee hacer uso de los mecanismos formales de resolución de conflictos deberá hacerlo conforme a lo estipulado en los Reglamentos de Personal correspondientes y dentro de los términos indicados. La Mediación Informal no otorga el certificado de conclusión de la Mediación Formal, para efectos de acceder al Tribunal Administrativo, como se describe en la sección PE-323-3 párrafo 7.5.2.; la Revisión Interna de Quejas y la Mediación Formal deberán ser agotadas antes de que una queja sea admisible ante el Tribunal Administrativo del Banco.

## PE-323-3 PE-REGLAMENTO No. 323-3 REVISIÓN INTERNA DE QUEJAS Y MEDIACIÓN FORMAL <sup>2</sup>

**INTRODUCCIÓN:** El propósito de esta sección del Reglamento de Personal PE-323 es establecer y regular el marco de la Revisión Interna de Quejas y la Mediación Formal.

### 1. ALCANCE

- 1.1. Este Reglamento de Personal describe las siguientes dos etapas de los mecanismos formales de resolución de conflictos del Banco: Revisión Interna de Quejas, que realizan la línea de supervisión correspondiente y el Departamento de Recursos Humanos; y la Mediación Formal.
- 1.2. El mecanismo de Revisión Interna de Quejas, como se establece en este documento, se realizará con objeto de resolver la queja en su etapa más temprana. Sólo si la Revisión Interna de Quejas no logra resolver la queja, se podrá iniciar el proceso de Mediación Formal.

### 2. JURISDICCIÓN

- 2.1. Cuando surja una queja que también tenga relación con un alegato de violación del Código de Ética y Conducta Profesional del Banco, o alegato de actos de fraude, corrupción u otras Prácticas Prohibidas, las autoridades pertinentes del Banco coordinarán la acción apropiada a seguir en función de su respectiva jurisdicción. Se notificará al empleado sobre cualquier decisión jurisdiccional relacionada con su queja.

### 3. ACCESO

- 3.1. Para efectos de acceso al proceso de Revisión Interna de Quejas y Mediación Formal en el contexto de este Reglamento, el plazo para iniciar el procedimiento de Revisión Interna de Quejas, descrito en los [párrafos 4.1](#) a [4.3](#) más abajo, será como sigue:
  - 3.1.1 Para empleados en servicio activo asignados a la Sede o a cualquiera de las Representaciones, dentro de noventa días-calendario contados a partir de la notificación al empleado de la decisión impugnada;
  - 3.1.2. Para ex empleados del Banco, dentro de ciento veinte días-calendario contados a partir de la fecha en que terminaron sus servicios con el Banco;
  - 3.1.3. Para cualquier persona que esté legalmente autorizada a presentar un reclamo en función del derecho conferido por un empleado activo o ex empleado, si ese empleado tiene una incapacidad física o mental para presentar el reclamo por sí mismo, dentro de un año de la notificación al empleado de la decisión impugnada.

### 4. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN INTERNA DE QUEJAS

- 4.1. Si un empleado considera tener un reclamo a raíz de una notificación por escrito sobre una decisión relacionada con su empleo, éste puede iniciar el siguiente procedimiento de Revisión Interna de Quejas:
  - 4.1.1. Dentro de los plazos establecidos en el [párrafo 3.1](#) anterior, el empleado debe presentar la queja por escrito al supervisor inmediato o, en caso que quien tomó la decisión impugnada por el empleado sea el supervisor inmediato, al supervisor superior que sigue a éste en la

---

<sup>2</sup> La Mediación Formal aquí descrita remplace al anterior Comité de Conciliación.

línea de supervisión. El supervisor inmediato o el que le siga en la línea de supervisión, estudiarán la queja del empleado y se pronunciarán sobre la misma dentro de diez días-calendario contados a partir de la fecha en que lo haya presentado el empleado para su revisión.

- 4.1.2. Si la queja no fuera resuelta por los supervisores mencionados a satisfacción del empleado, o si el empleado no recibiera respuesta por escrito dentro del plazo indicado en el [párrafo 4.1.1](#) anterior, el empleado podrá solicitar por escrito que su queja sea considerada por el Gerente General de Recursos Humanos. El Gerente General de Recursos Humanos estudiará la queja y se pronunciará sobre la misma dentro de veinte días-calendario contados a partir de la fecha de recibo. En circunstancias excepcionales, el Gerente General de Recursos Humanos podrá extender el período de revisión y respuesta al empleado por diez días-calendario adicionales, cuando las necesidades de negocio o la complejidad del caso requieran tal extensión para una mejor atención del asunto. Previo al 20º día-calendario de la fecha de recibo de la queja, el Gerente General de Recursos Humanos notificará al empleado cuando una extensión sea necesaria.
- 4.2. Si la queja no fuera resuelta por el Gerente General de Recursos Humanos a satisfacción del empleado, o si el empleado no recibiera respuesta por escrito dentro de los plazos establecidos en el [párrafo 4.1.2](#) anterior, el proceso de Revisión Interna de Quejas se considerará agotado y el empleado podrá proceder a presentar su queja a Mediación Formal.
- 4.3. El empleado podrá optar por iniciar la Mediación Formal no más tarde de ciento veinte días-calendario contados a partir de la fecha original de presentación de la queja a su supervisor inmediato o al siguiente en la línea de supervisión (como se establece en el [párrafo 4.1.1](#) arriba). No obstante, se podrá extender este período por acuerdo escrito entre la Administración y el empleado, con ánimo de llegar a una resolución aceptable de la queja. Tal acuerdo se deberá formalizar antes de la expiración del plazo de ciento veinte días-calendario mencionado arriba y especificará la nueva fecha de expiración acordada.

Hacer clic para ver [PE-323-3 Anexo 1, Diagrama Revisión Interna de Quejas](#)

## 5. MEDIACIÓN FORMAL

- 5.1. El objetivo principal de la Mediación Formal es disponer de una tercera parte neutral e independiente que facilite la comunicación entre la Administración y el empleado para llegar voluntariamente a una resolución de quejas informada y mutuamente aceptable. La Mediación Formal debe tener lugar previo a la presentación de quejas ante el Tribunal Administrativo del Banco.

## 6. SECRETARIO DE MEDIACIÓN

- 6.1. El Presidente del Banco designará a un empleado como Secretario de Mediación. El Secretario de Mediación será un profesional imparcial e independiente y no tendrá ningún otro cargo o cumplirá ningún otro servicio en el Banco o la Corporación. La designación de Secretario de Mediación se hará tomando en cuenta potenciales conflictos de interés a fin de preservar la integridad los procesos de Mediación Informal y Formal.
- 6.2. El Secretario de Mediación tendrá la autoridad de decidir todos los asuntos relacionados con la administración del proceso de mediación, conforme a lo acá descrito. El Secretario de Mediación será responsable de ayudar a las partes a prepararse para los procedimientos de mediación. El Secretario de Mediación mantendrá una lista de mediadores calificados que hayan sido seleccionados para este servicio en la Sede y las Representaciones. El Secretario de Mediación tendrá la responsabilidad de preparar los documentos relaciones con el proceso de Mediación Formal y mantendrá los registros apropiados.

- 6.3. El Secretario de Mediación no tendrá poder de decisión en cuanto a los términos del acuerdo de mediación, pero cumplirá el rol de asesorar y hará sugerencias y recomendaciones a las partes, según sea apropiado, sobre acciones relacionadas con los procedimientos de mediación

## 7. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN FORMAL

### 7.1. Solicitud de Mediación Formal

- 7.1.1. El mecanismo de Revisión Interna de Quejas que se especifica en los [párrafos 4.1 a 4.3](#) más arriba, deberá ser agotado, previo a la presentación de una Solicitud de Mediación Formal al Secretario de Mediación. La solicitud para la Mediación Formal deberá presentarse a más tardar a los ciento veinte días-calendario contados a partir de la iniciación del proceso de Revisión Interna de Quejas o antes de que expire cualquier extensión acordada durante el mismo, como se estipula en el [párrafo 4.3](#) arriba. El someter una Solicitud de Mediación Formal suspenderá automáticamente el plazo de ciento veinte días-calendario. No se admitirá una Solicitud de Mediación Formal que se presente después de la expiración de los plazos antes mencionados.
- 7.1.2. La Solicitud de Mediación Formal deberá ser presentada por escrito conteniendo una breve explicación de la naturaleza de la queja y la reparación solicitada. Las Solicitudes de Mediación se pueden presentar en cualquiera de los cuatro idiomas oficiales del Banco. Teniendo en cuenta que un proceso de mediación no es un proceso basado en evidencia y no requiere la acumulación de un récord completo de procedimientos, la Solicitud de Mediación Formal no estará sujeta a formalidades técnicas o a evidencias detalladas para validar los argumentos.
- 7.1.3. Posterior al recibo de la Solicitud de Mediación Formal, el Secretario de Mediación la revisará y determinará si la Solicitud contiene toda la información relevante, o si es necesario clarificar y expandir. El Secretario de Mediación determinará igualmente, si existe jurisdicción sobre la queja conforme al presente Reglamento y deberá, cuando sea apropiado:
- 7.1.3.1. Informar al empleado sobre la aceptación de la Solicitud de Mediación Formal;
  - 7.1.3.2. Dirigir al empleado a la autoridad del Banco apropiada que tenga jurisdicción sobre el asunto presentado;
  - 7.1.3.3. Informar al empleado que el proceso de Revisión Interna de Quejas no ha sido agotado, en caso que así sea;
  - 7.1.3.4. Rechazar la Solicitud de Mediación Formal si la misma no ha sido presentada dentro del plazo estipulado en el [párrafo 4.3](#) arriba; y/o
  - 7.1.3.5. Rechazar la Solicitud de Mediación Formal si el asunto no es apropiado para mediación.
- 7.1.4. El Secretario de Mediación notificará al empleado la decisión pertinente dentro de diez días-calendario contados a partir del recibo de la Solicitud de Mediación Formal. El Secretario de Mediación podrá extender este período para determinar la jurisdicción y aceptación de la Solicitud de Mediación por cinco días-calendario adicionales, cuando la complejidad del caso requiera tal extensión para gestionar el reclamo en coordinación con otras autoridades del Banco, como se indica en el [párrafo 2.1](#) arriba.
- 7.1.5. Una vez que la Solicitud de Mediación Formal haya sido aceptada, el Secretario de Mediación contactará al Gerente General del Departamento de Recursos Humanos, quien nombrará a al/los representante(s) de la Administración en la mediación. Tal(es) representante(s) podrá(n) incluir, aunque no limitarse a, un Oficial de Recursos Humanos

y al supervisor del empleado. Los representantes de la Administración recibirán una copia de la Solicitud de Mediación Formal presentada por el empleado al momento de ser notificados de su designación y asistirán a las sesiones de mediación con el empleado.

## **7.2. Designación del Mediador**

- 7.2.1. El Secretario de Mediación mantendrá una lista de mediadores pre-calificados y disponibles para participar en el proceso de mediación, tanto en la Sede como en las Representaciones.
- 7.2.2. Para cada caso de Mediación Formal, el Secretario de Mediación identificará Mediadores disponibles de la lista y proporcionará a las partes los perfiles correspondientes. Las partes contarán con cinco días-calendario para comunicar al Secretario de Mediación su selección entre los candidatos propuestos. En caso que las partes seleccionen Mediadores diferentes, el Secretario de Mediación discutirá la selección con las partes y tratará de asistirles en llegar a un acuerdo dentro de tres días-calendario. Si las partes no logran un acuerdo en la selección del Mediador, el Secretario de Mediación asignará a un Mediador de la lista propuesta inicialmente, excluyendo a aquellos Mediadores que las partes hubieran rechazado anteriormente.
- 7.2.3. El Secretario de Mediación preparará los términos de referencia del Mediador, los cuales formarán parte de la contratación de servicios.
- 7.2.4. El Mediador que haya sido designado para una Mediación Formal, programará una fecha para realizar la sesión inicial de mediación. lo más temprano posible.

## **7.3. Las Sesiones de Mediación Formal**

- 7.3.1. El Mediador y las partes mantendrán las sesiones en las instalaciones del Banco, ya sea en la Sede o en las Representaciones, a menos que el Mediador y las partes acuerden realizar la mediación en otro lugar. Cualquiera de las partes podrá participar en una sesión de mediación por medio de conferencia telefónica, videoconferencia, o tecnología similar de comunicaciones para permitir que todas las personas participen simultáneamente.
- 7.3.2. El/los representantes de la Administración estará(n) presente(s) en la(s) sesión(es) de mediación. El empleado puede estar acompañado en las sesiones por un abogado, en cuyo caso el empleado lo informará al Secretario de Mediación por lo menos cinco días-calendario antes de la sesión inicial. El Secretario de Mediación transmitirá inmediatamente esta información al supervisor y/o representantes de la Administración. En tal caso, los representantes de la Administración pueden estar acompañados de un abogado asignado por el Departamento Legal.
- 7.3.3. Ambas partes pueden presentar la documentación que consideren relevante para la resolución del asunto laboral y/o queja, y tal documentación podrá ser compartida con las otras partes y/o el Mediador, de estar permitido bajo los reglamentos pertinentes del Banco. Dado que la informalidad otorga flexibilidad al proceso, no habrá audiencias formales, intercambio de documentos escritos o descubrimiento de pruebas.
- 7.3.4. Durante las sesiones de mediación, el Mediador asistirá al empleado y a la Administración para llegar a una resolución de la queja. El Mediador no tendrá autoridad para imponer un acuerdo y cualquier resolución deberá ser aceptada mutuamente por ambas partes. Ninguna de las partes podrá incorporar quejas que no fueron identificadas en la Solicitud de Mediación Formal.
- 7.3.5. El Mediador podrá mantener sesiones privadas con cada una de las partes separadamente.



- 7.3.6. La mediación puede incluir tantas sesiones de mediación como las partes, y el Mediador acuerden sean necesarias para intentar resolver la queja. Se espera que las partes colaboren con el Mediador y asistan a la sesión inicial de mediación, después de la cual cualquiera de las partes podrá informar al Mediador si considera que el asunto no podrá ser superado a través de mediación. El Mediador determinará si en ese punto, sería apropiado terminar el proceso de mediación.

#### **7.4. Suspensión de la decisión impugnada**

- 7.4.1. La aceptación de una Solicitud de Mediación no tendrá automáticamente el efecto de suspender la implementación de cualquier decisión que sea objetada, salvo lo estipulado en el [párrafo 7.4.2](#) siguiente. A solicitud del empleado, transmitida a través del Secretario de Mediación, la Administración puede suspender los efectos de la decisión. La Administración hará un esfuerzo razonable para efectuar la suspensión solicitada, a menos que se considere que hacerlo perjudicaría al Banco, o los esfuerzos de mediación.
- 7.4.2. En casos de terminación de empleo, ante la aceptación de una Solicitud de Mediación Formal, y el pedido del empleado, la Administración suspenderá la decisión. En dicho caso de suspensión, el empleado podrá ser asignado al estatus de licencia especial con goce de sueldo durante el proceso de mediación. Cualquier suspensión conforme a este [párrafo 7.4.2](#) dejará de tener efectos ante la terminación del proceso de Mediación Formal, conforme a lo estipulado en el [párrafo 7.5.1](#) abajo.

#### **7.5. Conclusión del Proceso de Mediación Formal**

- 7.5.1. El Proceso de Mediación Formal concluirá cuando:
- 7.5.1.1. Las partes lleguen a un acuerdo. En este caso, el Mediador puede preparar un acuerdo de mediación por escrito. Antes de la firma del acuerdo de mediación, el/los representante(s) de la Administración deberán obtener la debida autorización por parte del Banco. Los acuerdos de mediación deberán ser firmados en nombre del Banco por los signatarios autorizados en los reglamentos del Banco, y el empleado solicitando la mediación;
  - 7.5.1.2. Cuando el Secretario de Mediación determine que la queja no es apropiada para mediación;
  - 7.5.1.3. Cuando cualquiera de las partes involucradas decide retirarse de la mediación y el Mediador está de acuerdo; y/o
  - 7.5.1.4. Si transcurridos cuarenta y cinco días-calendario contados a partir de la sesión inicial de mediación formal las partes no logran llegar a un acuerdo, o si el Mediador determina que no será factible llegar a un acuerdo en un plazo razonable.
- 7.5.2. Cuando el proceso de mediación concluye conforme a lo establecido en los párrafos [7.5.1.2](#), [7.5.1.3](#), o [7.5.1.4](#), el Secretario de Mediación certificará la conclusión de los esfuerzos de Mediación Formal. Mediante la emisión del certificado de conclusión, se entenderá que todos los remedios para la resolución de la queja del empleado han sido agotados.
- 7.5.3. Dentro de los noventa días-calendario contados a partir de la expedición del certificado de conclusión del proceso de Mediación Formal por el Secretario de Mediación, el empleado podrá acceder al Tribunal Administrativo del Banco, de acuerdo con los procedimientos

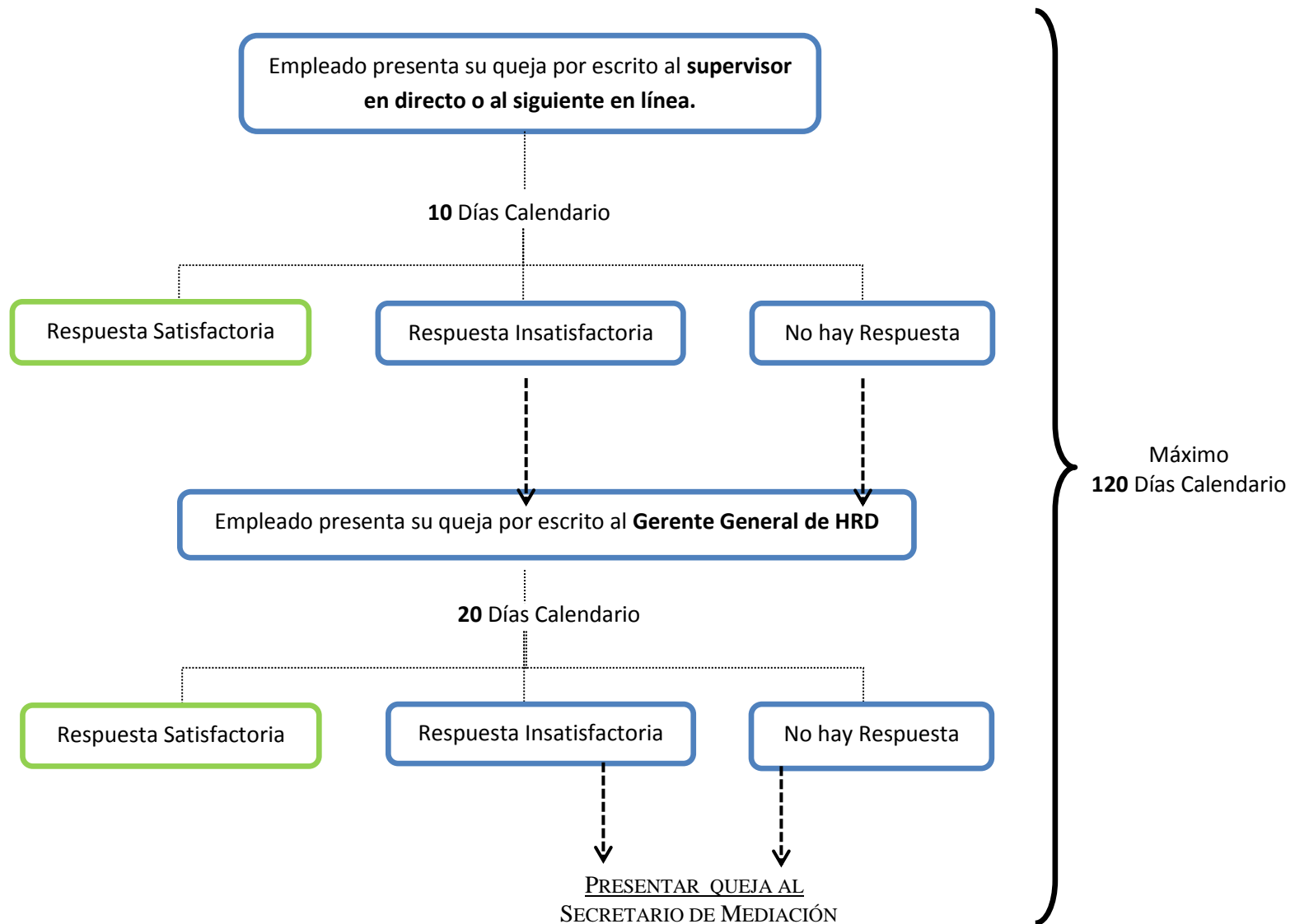
que rigen al Tribunal, y solamente para aquellas quejas que fueron presentadas como parte de la Solicitud de Mediación Formal.

## **7.6. El Acuerdo de Mediación Formal**

- 7.6.1. En caso de que alguna de las partes considere que los términos del acuerdo de Mediación Formal no están siendo observados, deberá retornar al Secretario de Mediación para su asesoría, dentro de treinta días-calendario contados a partir de la fecha en la que se tuvo conocimiento del alegado incumplimiento.
- 7.6.2. El Secretario de Mediación determinará si una sesión de mediación es apropiada y notificará a las partes respectivamente.
- 7.6.3. Cuando se determine que la mediación no es apropiada, el Secretario de Mediación expedirá un certificado de conclusión del proceso de mediación y las partes podrán presentarse ante el Tribunal Administrativo del Banco, conforme a lo establecido en el [párrafo 7.5.2](#) arriba.
- 7.6.4. Si las partes no pueden resolver sus conflictos con respecto al incumplimiento del acuerdo de mediación dentro de treinta días-calendario contados a partir de la sesión de mediación señalada en el [párrafo 7.6.2](#) arriba, el Secretario de Mediación emitirá un certificado de conclusión del proceso de mediación y el empleado podrá dirigirse al Tribunal Administrativo del Banco, para cualquier reclamo relacionado con el incumplimiento del Banco, conforme a lo establecido en el [párrafo 7.5.2 arriba](#).

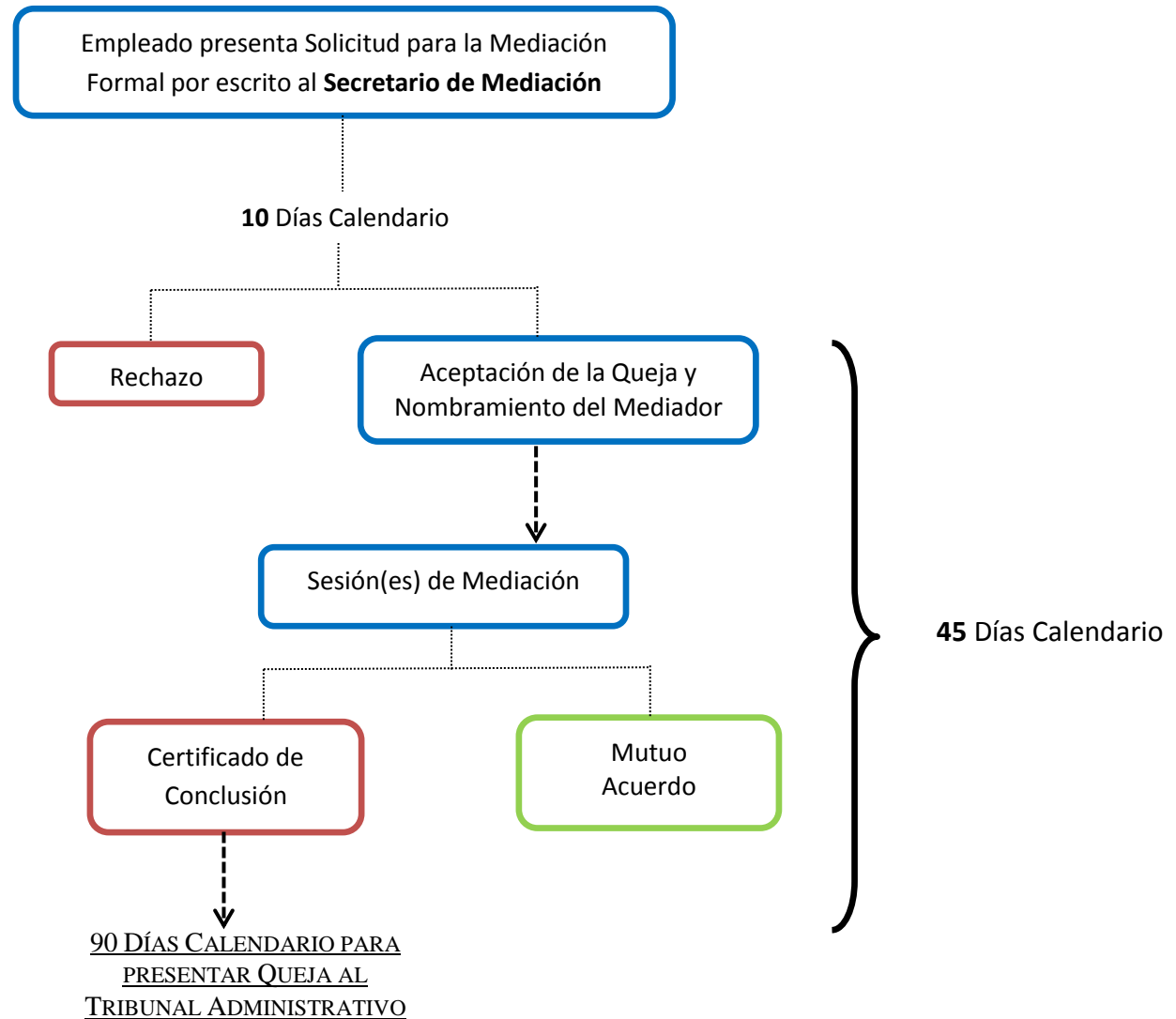
Hacer clic para ver [PE-323-3 Anexo 2, Diagrama Mediación Formal](#)

## PE-323-3 PE-REGLAMENTO No. 323-3 Anexo 1 DIAGRAMA REVISIÓN INTERNA DE QUEJAS<sup>3</sup>



<sup>3</sup> El Diagrama este Anexo no incluye los mecanismos informales de resolución de conflictos, los cuales no están sujetos a observar términos o plazos formales de tiempo.

**PE-323-3 PE-REGLAMENTO No. 323-3 Anexo 2, DIAGRAMA MEDIACIÓN FORMAL<sup>4</sup>**



<sup>4</sup> El Diagrama este Anexo no incluye los mecanismos informales de resolución de conflictos, los cuales no están sujetos a observar términos o plazos formales de tiempo.