



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

**INFORME FINAL-2014/MTPE/DPSCLRSEL/RGP/PV/JCP**

**DE** : RUBÉN LENIN GALINDO PERALTA (SUPERVISOR SECTORIAL)  
PASKAL MAURICE REMI VANDENBUSSCHE (ASESOR)  
JOEL MANUEL CÁCERES PAREDES (OFICIAL)  
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL LABORAL  
MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DEL PERÚ

**PARA** : RED INTERAMERICANA PARA LA ADMINISTRACIÓN LABORAL (RIAL)  
ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS – OEA

**ASUNTO** : INFORMA SOBRE ASESORÍA IN SITU EN EL MINISTERIO DE TRABAJO DE COLOMBIA

**REF.** : CARTA DEL 14 DE OCTUBRE DE 2014 DE LA COORDINADORA DE LA RIAL  
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO, EDUCACIÓN Y EMPLEO

**FECHA** : LIMA, 25 DE NOVIEMBRE DE 2014

---

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes para saludarlos cordialmente, y a la vez informarles sobre nuestra visita in situ al Ministerio de Trabajo de Colombia, en el marco de la Red Interamericana para la Administración Laboral (RIAL), con el fin de aprender mejores prácticas en el tema de prevención y solución de conflictos laborales y asesoría y defensa legal del trabajador. De acuerdo con la estructura planteada por la RIAL, se pone a vuestra disposición el presente informe en los términos siguientes:

## I. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

1. La actividad se desarrolló del 21 al 24 de octubre de 2014, principalmente en las oficinas del Ministerio de Trabajo de la República de Colombia.
2. La actividad se centró en cuatro (04) grandes temas:
  - a) Comisión Especial de Tratamiento de Conflictos ante OIT – CETCOIT.
  - b) COLabora.
  - c) Observatorio de los Conflictos Sociales.
  - d) Conflictos laborales en el sector público y privado.



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

### PRIMER TEMA: COMISIÓN ESPECIAL DE TRATAMIENTO DE CONFLICTOS ANTE OIT (CETCOIT)

3. El primer tema fue abordado en diferentes espacios y momentos, con la finalidad que podamos entender de una manera amplia su funcionamiento. La metodología y el desarrollo de este tema fue el siguiente:
- 3.1 Iniciamos el desarrollo del tema el martes 21 de octubre de 2014, con la participación de la Sub-Comisión de revisión y selección de casos de la Comisión Especial de Tratamiento de Conflictos del OIT (CETCOIT), conformada por:

Por el Ministerio de Trabajo de Colombia	Por las Centrales Sindicales
Dra. Gloria Gaviria, Directora de Asuntos Internacionales;	Dr. Diógenes Orejuela, de la Central Unitaria de Trabajadores - CUT
Dra. Gloria Leal Bedoya, funcionaria	Sr. Jorge Caerillo, de la Central de Trabajadores de Colombia (central más antigua)
Dr. Juan Carlos Vargas, Subdirección de Promoción de la Organización Social,	
Dr. Victor José Pardo Rodríguez, Asesor Externo	

La Sub Comisión procedió a explicar la creación, estructura y funcionamiento del CETCOIT, así como sus principales fortalezas y debilidades, de acuerdo al siguiente detalle:

- La CETCOIT es una instancia tripartita que forma parte de la Comisión Nacional de Concertación y Asuntos Salariales, creada el año 2000. En el 2006 se reactivó y fortaleció en el marco del diálogo social tripartito y un facilitador independiente.
- CETCOIT se encuentra conformado por tres centrales sindicales (Central Unitaria de Trabajadores - CUT, Confederación de Trabajadores de Colombia - CTC y Confederación General de Trabajo - CGT), una organización de empleadores (ANDI) y la participación del Ministerio de Trabajo de Colombia.
- La principal función de la CETCOIT, es buscar fórmulas de arreglo y acercamiento entre las partes sobre la base del entendimiento y el respeto mutuo entre los actores del tripartismo que tienen conflictos relacionados con el derecho de libertad sindical.
- A petición y propuesta de las organizaciones sindicales y de empleadores, CETCOIT es presidida por un facilitador independiente, el Dr. Eduardo Cifuentes, ex magistrado de la Corte Constitucional, ex Defensor del Pueblo y docente universitario. Anteriormente, estuvo presidida por funcionarios del Mintrabajo y de la OIT).
- El funcionamiento del CETCOIT se encuentra regulado por un reglamento interno<sup>1</sup> y

<sup>1</sup> En la práctica dicho documento fue aplicado para posteriormente ser formalizado.



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

su competencia se encuentra establecido en un manual de admisibilidad, el cual recoge los criterios de admisibilidad establecidos para el conocimiento de denuncias ante el Comité de Libertad Sindical de OIT.

Posteriormente, la Sub Comisión de revisión y selección de casos de CETCOIT procedió a sesionar, para evaluar la admisibilidad de los casos que se presentaron. La actividad inició cuando el señor Juan Carlos Vargas, Sub Director de Promoción de la Organización Social del Ministerio de Trabajo de Colombia, realizó una pequeña descripción de los casos, señalando los actores involucrados y las quejas presentadas. Luego de ello, la Sub Comisión analizó y discutió cada uno de los casos en atención al grado de afectación de los Convenios OIT. Se evaluaron 6 casos previamente agendados (el 15 de octubre de 2014) para noviembre de 2014; adicionalmente, surgieron 5 casos que llegaron con posterioridad.

Cabe precisar que la exposición fue realizada por todos los miembros de CETCOIT presentes y antes señalados.

Al promediar las 12:00 hrs del mismo día, la Dra. Gloria Gaviria, Jefa de Cooperación y Relaciones Internacionales, procedió a comentar la estructura del Mintrabajo y posteriormente, explicar algunos aspectos relacionados con la metodología y estrategia aplicable al CETCOIT, como por ejemplo, que los casos deben ser analizados empezando por los fáciles y del sector público con la finalidad de generar confianza; asimismo, contar con el compromiso político – siendo vital la presencia del Ministro de Trabajo – o de la Ala Dirección; y hasta la forma de redacción de las actas, con un lenguaje sencillo y preciso.

- 3.2 En otro momento, martes 22 de octubre (de 2:00 pm a 5:00 pm), seguimos profundizando en el trabajo del CETCOIT, esta vez, además de los representantes del Ministerio de Trabajo, Dra. Gloria Leal Bedoya y el Dr. Victor José Pardo Rodríguez, se contó con la participación de:

Por el CETCOIT	Por la dirigencia del SINTRAMUNICIPIO	Por la Municipalidad de FUNSA
Dr. Eduardo Cifuentes, Mediador	Sandra Hortúa y Nayise Cortes Roza (dirigentes)	Julio César Terrán y Jaider Acosta Garzón (funcionarios)
Dra. Laura Sofía Medina		

El Dr. Eduardo Cifuentes dio inicio a la reunión, realizando una breve presentación sobre el funcionamiento del CETCOIT, posteriormente, se dio inicio a la sesión de tratamiento del conflicto del SINTRAMUNICIPIO y la MUNICIPALIDAD DE FUNSA. Acto seguido la Secretaría General del Sindicato procedió a exponer los tres puntos materia de conflicto, sobre:

- (i) La extensión del derecho de la cancelación de los descuentos por incapacidad,



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

- (ii) Descuento de las cuotas sindicales de los trabajadores no afiliados cuando se benefician con un convenio colectivo, y,
- (iii) Negociación del pliego de reclamos presentado por el sindicato.

Luego de las deliberaciones correspondientes, el mediador propuso una "fórmula de acuerdo" teniendo en cuenta lo señalado por ambas partes, siendo aceptada por las mismas, suscribiéndose el acta correspondiente. Cabe precisar, que se rechazó un cuarto punto solicitado por los representantes del sindicato, en la medida que involucraba a una entidad que si bien se vinculaba con la municipalidad, sin embargo, debería ser tratada como queja aparte por tratarse de una entidad con autonomía administrativa y presupuestal, situación que fue advertida por el Mintrabajo.

La actuación de los representantes del Mintrabajo, estuvo delimitada a verificar que las intervenciones y acuerdos se realicen y adopten respetando el marco de las disposiciones legales vigentes.

3.3 Un tercer momento en que volvimos a abordar la temática, fue el 23 de octubre a partir de las 9:00 hrs, con la participación de:

Comisión Permanente de Concertación	Ministerio de Trabajo de Colombia	CETCOIT	OIT (en el Componente de diálogo social)	Por los Trabajadores	Por los Empleadores
Andrés Mauricio Ramírez (Secretario Técnico)	Dra. Gloria Gaviria Dr. Víctor José Pardo Rodríguez	Dr. Eduardo Cifuentes Dra. Laura Medina	Diana Vidal	De la CUT: Dr. Diógenes Orejuela Witney Chávez De la CTC Sr. Jorge Carrillo	Por ASOBAN-CARLA María Andrea Tramelí Por ANDI <sup>2</sup> Juan José Rodríguez María Camila Agudelo

<sup>2</sup> Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI)



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

El Secretario Técnico de la Comisión Permanente de Concertación, inició la sesión haciendo una presentación de la Sub Comisión CETCOIT, poniendo énfasis en que esta facilita la solución de los conflictos de forma autónoma.

En tal sentido, la Dra. Gloria Gaviria, realizó la presentación de la CETCOIT, señalando lo siguiente:

- Su creación se dio en el 2000 debido a los numerosos casos ante el Comité de Libertad Sindical.
- En el 2013 se elaboró el Reglamento y el Manual de Admisibilidad de casos.
- Las sesiones son de carácter ejecutivo de carácter técnico.
- Existe la Subcomisión de Casos y la Sub Comisión de Seguimiento.
- Se instauró una tarea de seguimiento de casos a partir del año 2013.
- Las causales de rechazo de casos están vinculadas a los lineamientos del Comité de Libertad Sindical (por ejemplo, derechos prescritos y aquellos que tienen denegatoria judicial firme).
- Se señaló que existe una evaluación de ampliar el ámbito de aplicación del CETCOIT, no solo los relativos a los convenios de libertad sindical.

Por su parte, el Dr. Andrés Mauricio Ramírez explicó el funcionamiento de la Comisión Permanente de Concertación de las políticas salariales y laborales, señalando los siguientes aspectos:

- Se crea con la Constitución de 1991.
- Su principal función es contribuir a la solución de conflictos de trabajo de manera colectiva. Para este propósito se ha formado CETCOIT y la facilitación de una situación previa a los conflictos laborales (huelga). Otras funciones es concertar el salario mínimo y la mejora de las relaciones laborales.
- Forman parte de esta Comisión Permanente las organizaciones de trabajadores y empleadores, el Mintrabajo y otros ministerios relacionados. Asimismo, participan como invitados sin derecho a voto, otras organizaciones.

Hubieron además una serie de participaciones, es el caso del:

- Sr. Witney Chávez, quien expuso sus comentarios en relación a las fortalezas y debilidades de CETCOIT, señalando que, a diferencia de CETCOIT, la Comisión Permanente, tiene resultados positivos en cuanto a su participación.
- Sr. Jorge Carrillo, comentando algunos casos de CETCOIT en los cuales no habrían existido buenos efectos.
- María Camila Agudelo, destacando las fortalezas de la Comisión Permanente y, sobre todo, la CETCOIT.



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

- Dr. Eduardo Cifuentes, quien realizó un balance de los casos que se habían sustanciado durante el mes.
- Sr. Victor Pardo, dando a conocer su informe sobre el seguimiento de los casos de la CETCOIT. Asimismo, enfatizó el hecho de que vendrían muchos conflictos intrasindicales, a partir de publicación del Decreto 89, que regula aspectos de negociación colectiva cuando concurren más de un sindicato; y que el porcentaje de eficiencia es del 65%, sin contar con un caso solucionado no registrado, y que además existes solo 2 casos pendientes de arribar a un acuerdo.

Finalmente, la Dra. Gloria Gaviria comentó de un caso particular de la empresa Prosegur con su Sindicato. Señaló que una de las controversias radicaba en el hecho de que Prosegur se negó a que participe la OIT.

3.4 Como colofón a este primer tema, sesionó la Sub Comisión de Asuntos Internacionales, a tales efectos se apersonaron la Sras. Rosa Elena Flerez y Zita Tinoco de la CTC. Igualmente, Andrés Mauricio Ramírez realizó la presentación de esta Sub Comisión precisando como agenda del día la siguiente:

- (i) 18ª Reunión Regional Americana.
- (ii) Sumisión de instrumentos internacional derivados de la comisión de Ginebra.
- (iii) Consejo de Administración de OIT (octubre y noviembre)<sup>3</sup>.

La Dra. Gloria Gaviria, precisó cuáles eran las funciones de esta Sub Comisión (en virtud de la aplicación del Convenio 144 OIT) e informó sobre las acciones relativas a la 18ª Reunión Regional Americana, destacando la participación de Colombia en dicha reunión.

Con relación, al segundo punto de agenda, señaló que la OIT ha comunicado a Colombia para la sumisión de determinados convenios y recomendaciones, destacando entre ellas la Recomendación de Pisos de Protección Social, la de Seguridad y Salud en el Trabajo en las Minas y el Convenio Marítimo.

Y con relación al tercer punto se habló sobre la agenda del Consejo de Administración de la OIT, respecto a la controversia en virtud de la interpretación de la Comisión de Expertos del Convenio 87 y su relación con el artículo 37º de la Constitución de la OIT.

## SEGUNDO TEMA: COLABORA

4. El segundo tema tuvo lugar en horas de la tarde del día martes 21 de octubre de 2014, con la participación del representante del Ministerio de Trabajo de Colombia, Dr. Oscar Porras, quien expuso las principales consideraciones sobre el funcionamiento del programa denominado "COlaboral", el cual, según explicó, tiene como finalidad principal brindar

<sup>3</sup> Según el artículo 37º de la Constitución de la OIT solo la Corte Internacional puede interpretar los convenios de la OIT. [www.ilo.com/reuniones-y-conferencias/consejos-de-administracion](http://www.ilo.com/reuniones-y-conferencias/consejos-de-administracion) (la crisis del control de normas).



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

servicios de orientación, información y responder a las inquietudes del trabajador o empleador acerca de obligaciones y derechos laborales. Por otro lado, explicó el funcionamiento de COLABORA y comentó sus principales objetivos y líneas de acción, dentro de las cuales destacan:

- El acercamiento, mejoramiento y fortalecimiento de la relación del Ministerio con la ciudadanía, basada en la atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de los diferentes canales de atención.
  - El mejoramiento de la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios brindados por el Ministerio del Trabajo buscando satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
  - Centralizar y unificar todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el sistema dispuesto por el Ministerio para este fin.
  - Orientar y direccionar a los ciudadanos para registrar sus PQRSD a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio.
5. El funcionario, nos precisó los diferentes canales de atención de los servicios brindados por "Colabora", muchos de los cuales se ejecutaban a través de herramientas tecnológicas que permitían la identificación, conocimiento y priorización de las necesidades de los ciudadanos. Indicando que los canales de atención de COLABORA son:
- El "Servicio Virtual", consiste en diferentes espacios virtuales donde se brinda información y se da respuesta a una serie de consultas. Por ejemplo, se instaló un chat, llamado "inspector virtual" para contestar preguntas y dudas. Preciso que cada chat dura un aproximado de 6 minutos.
  - "Preguntas frecuentes".
  - La "Calculadora virtual de los beneficios sociales"
  - La "Urna de Cristal", se trata de una plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental.
  - El "Call Center", servicio brindado a través de un "tercero", donde unos 40 asesores dan respuesta a los miles de llamadas recibidas desde celulares a través de la Línea Gratuita 120. Esta decisión fue tomada por el alto grado de utilización de teléfonos móviles entre la población. Y en el caso de que los clientes todavía tengan dudas, estos solicitan una cita (presencial). Las citas se dan al día siguiente en cualquier de los centros más cercanos al lugar del "cliente".
- El funcionario comentó, que al dar citas para las consultas presenciales se han reducido costos (rompe filas, instalación de TV), reducción de estrés, evitado colas que daba lugar a corrupción (personas hacían fila y vendían su ticket), etc. Los espacios ahorrados de las salas de espera ahora son utilizados para pausas activas (salud ocupacional), crear mayor número de módulos de inspectores, salas de capacitación. Pero quizás, más importante, ha sido que el ciudadano ya no pierde tiempo haciendo filas, porque ya tiene la cita programada desde el día anterior, para que asista a un centro de atención lo más cercana posible.
- Respuesta por escrito dentro de los 15 días a consultas formuladas por el mismo medio.



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

Indicó además, que el grado de mejora y eficacia de los servicios de atención al ciudadano que maneja COlaborra en comparación a su funcionamiento anterior, hace pocos años atrás, y, adicionalmente, expuso las metas futuras que tienen para seguir fortaleciendo y mejorando el servicio.

Finalmente, el Sr. Oscar Porras absolvió todas nuestras inquietudes relacionadas con algunas especificaciones de las funciones que realiza COlaborra, culminando con ello la sesión.

### TERCER TEMA: OBSERVATORIO DE LOS CONFLICTOS SOCIALES

6. El tercer tema se realizó en horas de la tarde del día martes 21 de octubre de 2014, con la participación del representante del Ministerio de Trabajo de Colombia, Dr. Carlos Eduardo Jaramillo, quien señaló las principales consideraciones acerca de la creación y constitución del Observatorio. En tal sentido, indicó que el Observatorio analiza los conflictos sociales de manera general, no restringiéndose únicamente para los conflictos de carácter laboral; asimismo, precisó que los resultados del análisis del conflicto no se publica oficialmente, sino que se presenta ante algunos Ministros de Estado para que tengan conocimientos de los principales conflictos que se han iniciado o potencialmente están por iniciarse.

Se indicó además, sobre el funcionamiento interno de grupo de trabajo, especialmente, acerca de la identificación de los conflictos, las fuentes de información, las reuniones sostenidas, la discusión sobre los conflictos y la elaboración del informe final.

### CUARTO TEMA: CONFLICTOS LABORALES EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

7. El cuarto tema fue abordado por los representantes del Ministerio de Trabajo, Dr. Eduardo Bejarano y Dr. Juan Carlos Vargas, y tuvo lugar en la mañana del miércoles 22 de octubre de 2014.

El primero de los funcionarios mencionados, en su condición de Director de Derechos Fundamentales del Ministerio de Relaciones Laborales de Colombia, explicó el funcionamiento de su Dirección respecto al tratamiento de los conflictos laborales en el sector público. Comentó la experiencia exitosa obtenida respecto a la primera convención colectiva del ámbito nacional realizada entre los principales gremios sindicales del sector público y las máximas autoridades de la representación del Estado-emprador. Finalmente, hizo alusión al Decreto N° 160 del 05 de febrero de 2014, el cual regula el procedimiento para la negociación exclusivamente de las condiciones de empleo, entre las entidades públicas y las organizaciones sindicales de empleados públicos.

8. Con relación a la intervención del Ministerio de Trabajo de Colombia, en los procedimientos de negociación colectiva en el sector privado, estuvo a cargo de la Dra. Andrea Niño González, en horas de la tarde del jueves 23 de octubre de 2014. La representante de la





"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial expuso las principales consideraciones acerca del funcionamiento de su Dirección y sobre el tratamiento del conflicto laboral en el sector privado. Asimismo, puso énfasis en el nivel de intervención en los procedimientos de negociación colectiva en este sector, no es muy intenso, justamente por respeto de la autonomía colectiva.

## II. PRINCIPALES RESULTADOS Y APRENDIZAJES

### PRIMER TEMA: COMISIÓN ESPECIAL DE TRATAMIENTO DE CONFLICTOS ANTE OIT (CETCOIT)

9. Con relación a este primer tema, hemos identificado que las labores que realiza la CETCOIT ha adquirido una importancia relevante en la prevención y solución de los conflictos laborales entre las organizaciones sindicales y los empleadores en Colombia. Esta aseveración nos fue confirmada, inclusive, por los propios funcionarios del MTPÉ de Colombia, quienes enfatizaron la especial relevancia y legitimidad que los actores sociales-laborales le están dando al CETCOIT como lugar de diálogo y solución del conflicto. En tal sentido, los puntos especialmente característicos y exitosos del funcionamiento del CETCOIT, a nuestro parecer, son los siguientes:

- La existencia de un mediador a cargo de un profesional de alta probidad y de indiscutible trayectoria en mundo de los derechos humanos-laborales. En el caso particular, nos hicieron referencia a que el Dr. Cifuentes fue ex Defensor del Pueblo y ex Magistrado del Tribunal Constitucional.
- El hecho que en este mecanismo tripartito nadie es el "dueño", lo cual ayuda a generar un espacio neutral propicio para el diálogo genuino.
- La madurez del diálogo de las organizaciones sindicales y las organizaciones de empleadores representantes del CETCOIT a la hora de evaluar y solucionar los conflictos concretos.
- El arduo trabajo de los funcionarios del Ministerio de Trabajo de Colombia, en realizar las gestiones previas para que se lleve a cabo mesas de diálogo con las personas legitimadas, a fin de tomar una decisión vinculante con cada una de las partes (representantes de las organizaciones sindicales y de los empleadores).
- La presencia de un funcionario del Ministerio de Trabajo de Colombia, proveniente del mundo sindical - Sr. Victor Pardo -, lo cual facilita la labor de acercamiento del Ministerio de Trabajo Colombiano con las organizaciones sindicales colombianas.
- La constancia y regularidad de las reuniones realizadas por parte de los miembros del CETCOIT, a fin de mantener siempre activa dicha mesa de diálogo y que cumpla su finalidad.

10. Dadas las principales y destacables características acerca del funcionamiento del CETCOIT, consideramos que los puntos siguientes podrían ser objeto de réplica en nuestro país, a saber:



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

- La existencia de un mediador a cargo de un profesional de alta probidad y de indiscutible trayectoria en el mundo de los derechos humanos-laborales. En este supuesto, planteamos que la persona elegida como mediadora tenga similar experiencia y reconocimiento de trayectoria del Dr. Eduardo Cifuentes.
- La madurez del diálogo de las organizaciones sindicales y las organizaciones de empleadores a la hora de evaluar y solucionar los conflictos concretos de trabajo. Para cumplir dicha característica, consideramos que debe existir un intenso nivel de capacitación de los representantes sindicales y de empleadores, para lo cual planteamos, por ejemplo, que dichos representantes participen en una posible pasantía sobre temas de diálogo social y conflictos laborales.
- El trabajo de los funcionarios del MTPE de Perú en realizar las gestiones previas para que se lleve a cabo las mesas de diálogo con las personas legitimadas para tomar una decisión vinculante con cada una de las partes (representantes de las organizaciones sindicales y de los empleadores).

#### SEGUNDO TEMA: COLABORA

11. De la información proporcionada sobre el funcionamiento de "Colabora", hemos identificado los principales puntos de aprendizaje de la experiencia colombiana sobre el servicio de consultoría y asesoría del trabajador:

- Existe un gran apoyo económico para el financiamiento de COLabora en la medida que para su eficaz funcionamiento se exige una serie de recursos logísticos, virtuales y de personal.
- La posibilidad de tercerizar el servicios del Call Center, en la medida que se trata de un servicios cuya tecnología utilizada va cambiando constantemente, por lo que necesita una gestión privada que se adapte a los novedosos cambios producidos en relación a uso de las tecnologías de la información.
- El agendamiento telefónico de los servicios de atención presencial al ciudadano, a fin de evitar las grandes colas o esperas innecesarias para la atención de las consultas y dudas de los ciudadano y que, de esta manera, puedan ser prontamente atendidos.
- La creación del programa Inspector Virtual, que es un software mediante el cual se permite atender las consultas de los ciudadanos a través de un chat virtual. De esta manera, se establece la posibilidad de interactuar con el ciudadano de forma inmediata y así brindarle la información solicitada en tiempo real sobre los alcances de su consulta.

A nuestro parecer, estas son las principales características que han hecho de COLabora una experiencia exitosa dentro del MTPE de Colombia.

12. En tal sentido, si bien en nuestro país existe un servicio de orientación y asesoría al ciudadano – el cual inclusive involucra el servicio de patrocinio judicial gratuito –, consideramos que algunas líneas de acción de COLabora podrían ser replicadas en nuestro país, a fin de mejorar los servicios que actualmente brinda. A nuestro parecer, dichas líneas de acción a imitar de la experiencia colombiana sería los siguientes:



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

- El agendamiento telefónico, a fin de evitar la espera prolongada de los ciudadanos en relación a las consultas solicitadas.
- La posibilidad de contratar un software mediante el cual se permite atender las consultas de los ciudadanos a través de un chat virtual.

### TERCER TEMA: OBSERVATORIO DE LOS CONFLICTOS SOCIALES

13. A nuestro criterio, el principal aprendizaje obtenido con relación al Observatorio de los Conflictos Sociales, es que se trata de un mecanismo desde el Gobierno, a través del Mintrabajo, de análisis de los conflictos sociales que suceden en Colombia. En efecto, se trata de un mecanismo interno mediante el cual se reporta información relevante en forma oportuna a las autoridades del Gobierno – Ministerios – para que tomen decisiones respecto de los conflictos que se suscitan para que puedan prevenirlos o solucionarlos adecuadamente. Es el Mintrabajo quien concentra el análisis de todos los conflictos, una sola entidad, y no es competencia de otros sectores, la razón, es que desde la perspectiva colombiana, todos los conflictos sociales tienen incidencia laboral.

### CUARTO TEMA: CONFLICTOS LABORALES EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

14. De acuerdo a la información obtenida en la reunión de información con los representantes de la Dirección de Derechos Fundamentales del Ministerio de Relaciones Laborales de Colombia, se han obtenido una serie de aprendizajes relevantes sobre el tratamiento de la libertad sindical en el sector público, específicamente sobre la negociación colectiva estatal realizada en dicho país. Dicha información obtenida se vio complementada con los documentos proporcionados sobre la temática antes señalada.

Del mismo modo, en las reuniones de información realizadas con los representantes de la Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial se obtuvieron valiosos aprendizajes sobre el trámite de la negociación colectiva en el sector privada, en especial el referido a los criterios para la intervención del Ministerio de Trabajo de Colombia en dicho procedimiento.

## III. PASOS A SEGUIR

### PRIMER TEMA: COMISIÓN ESPECIAL DE TRATAMIENTO DE CONFLICTOS ANTE OIT (CETCOIT)

15. Debido al interés que la experiencia recogida en el Ministerio de Trabajo de Colombia pueda, en la medida de lo posible, ser replicada en el Perú, se elaborará una propuesta que proponga la creación de una comisión de similares características del CETCOIT para la prevención y



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

solución del conflicto en las relaciones de trabajo peruanas.

Esta comisión, en principio, de modo similar a lo que sucede en Colombia, debería encontrarse adscrita al Consejo Nacional del Trabajo y trabajar en constante apoyo con la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Perú.

#### SEGUNDO TEMA: COLABORA

16. Debido al interés que la experiencia exitosa sobre el funcionamiento de COLabora sea replicada, en la medida de lo posible, en el Perú, se realizarán las gestiones ante los Directores y Jefes de las oficinas competentes, a fin de trasladarle las principales líneas de acción cuya implementación sea de fácil acceso, y proponerles que las mismas sean acogidas.
17. Del mismo modo, se les explicará y propondrá aquellas otras líneas de acción cuya implementación sea de largo plazo, a fin de que vayan realizando las gestiones necesarias para que las mismas puedan, igualmente, implementarse.

#### TERCER TEMA: OBSERVATORIO DE LOS CONFLICTOS SOCIALES

18. Considerando la información recogida de la experiencia colombiana sobre el Observatorio de Conflictos, cabe señalar que en el Perú existe un Observatorio de Conflictos Mineros, que analiza de forma multidisciplinaria los conflictos sociales involucrados en dicho sector económico. Del mismo modo, la Defensoría del Pueblo y la Presidencia del Consejo de Ministros tienen dentro de sus competencias, las relativas al tratamiento de los conflictos sociales.

Sin embargo, debido a la incidencia laboral de los conflictos sociales – advertido por los funcionarios de trabajo colombiano – nos parece interesante el cruce de información con otros Ministerios, por lo que se planteará la propuesta a nivel de la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad de la Presidencia del Consejo de Ministros, la exigencia de todos los sectores de remitir los informes de análisis de los conflictos sociales al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

#### CUARTO TEMA: CONFLICTOS LABORALES EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

19. Sobre las reuniones de la Dirección de Derechos Fundamentales del Ministerio de Relaciones Laborales de Colombia, nosotros consideramos importante el conocimiento de esta experiencia en nuestro país en la medida que, actualmente, existe algunas polémicas sobre la regulación de la negociación colectiva en el sector público. Sin embargo, considerando las funciones del MTPE de Perú, debemos señalar que, actualmente, las competencias sobre los derechos colectivos de los servidores civiles en el Estado está a cargo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – Servir –, a través de la regulación de la Ley del Servicio Civil,



## Ley N° 30057.

En cuanto a la Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial, se observó que, estructuralmente, la intervención en los conflictos laborales del MTPE de Colombia se asemeja a la del MTPE del Perú. En tal sentido, si bien la información obtenida ha sido de gran valor y aprendizaje, los puntos conversados con dicha dirección solo podrán ayudar a complementar o reforzar los criterios ya establecidos por la DPSCRSE sobre el tratamiento del conflicto laboral privado.

## IV. EVALUACIÓN

PRIMER TEMA: COMISIÓN ESPECIAL DE TRATAMIENTO DE CONFLICTOS ANTE OIT  
(CETCOIT)

20. Los objetivos iniciales de la visita han sido cumplidos en su totalidad, debido a que muchas de las experiencias recogidas sobre el funcionamiento del CETCOIT, ha permitido verificar el grado de legitimidad y éxito obtenido en Colombia para la solución y prevención del conflicto laboral-sindical. Esta situación, que consideramos es acorde con el necesario fortalecimiento del diálogo social, permitirá adecuarlas a la realidad del Perú, de acuerdo a la propuesta que se realice.

## SEGUNDO TEMA: COLABORA

21. Los objetivos iniciales de la visita han sido cumplidos en su totalidad, debido a que muchas de las experiencias recogidas sobre el funcionamiento del COLabora, como hemos verificado, han incrementado y fortalecido el sistema de atención al ciudadano del Mintrabajo de Colombia. Esta situación es importante, en la medida que los ciudadanos cuentan con mayores herramientas para conocer y hacer respetar sus derechos laborales.

## TERCER TEMA: OBSERVATORIO DE LOS CONFLICTOS SOCIALES

22. Los objetivos fueron cumplidos cabalmente, en la medida que conocimos las principales características del Observatorio de Conflictos Social y, principalmente, sobre el funcionamiento interno de dicho observatorio. Esto es importante para nosotros en la medida que se podrá nutrir de información y experiencia a la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales y Responsabilidad Social Empresarial (DPSCRSEL) donde laboramos.



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

#### CUARTO TEMA: CONFLICTOS LABORALES EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

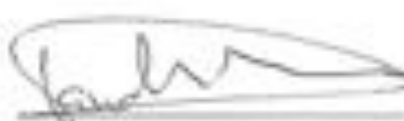
23. Para nosotros, la pasantía realizada en el MTPE de Colombia involucraba, esencialmente, el conocimiento de la experiencia colombiana en la prevención y solución del conflicto dentro de la actividad privada, debido a las competencias de la DPSCRSE. En tal sentido, si bien es cierto, la información obtenida de la Dirección de Derechos Fundamentales de Colombia fue muy enriquecedora, sin embargo, esta no podrá ser replicada dentro de la DPSCRSE, debido a que, tal como lo hemos comentado, no cuenta con competencias para ello.

En cuanto a la información obtenida por la Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial sobre el tratamiento de los conflictos laborales, particularmente sobre el trámite de la negociación colectiva en el sector privado, dicha experiencia ha enriquecido y complementado los criterios que actualmente ya viene desarrollando la DPSCRSE acerca del tratamiento de dichos conflictos.

Es todo cuanto tenemos que informar a ustedes, quedando a vuestra disposición para cualquier ampliación o precisión que merezca el presente.

Atentamente,

  
RUBÉN L. GALINDO PERALTA  
SUPERVISOR SECTORIAL

  
PÁSKAL M. VANDENBUSSCHE  
ASESOR

  
JOEL M. CARRERES PAREDES  
OFICIAL