

El segundo paso del procedimiento de queja

Presentación de la queja por escrito

Cuando un empleador niega una queja después del primer paso, le corresponde al delegado presentar la queja por escrito. Si los méritos de la queja están en duda, conviene que el jefe de delegados o el comité del sindicato revise los hechos, y decida si se debe proceder con la queja.

Los siguientes son los puntos básicos que hay que recordar al presentar por escrito la queja.

No deje que se venza el plazo

Aunque es exasperante, es un hecho de que si el sindicato no presenta la queja a tiempo, la queja “no vale”. Si el empleador deja que se venza el plazo, el sindicato tiene el derecho de seguir con la queja al siguiente nivel.

Las tres partes de la queja escrita

Los pasos que se siguen para escribir una queja son muy similares a los que se siguen para

la presentación oral de la queja. Estos se encuentran en el *Representante de UE* de abril de 2018, “Primer paso del procedimiento de quejas” (visite <https://www.ueunion.org/es>, haga clic en “recursos”). Sin embargo, se deben recordar especialmente algunas cosas adicionales cuando llegue el momento de escribir la queja.

1. Exponga los elementos de la queja en forma sencilla

LA FORMA CORRECTA DE ESCRIBIR LA QUEJA: *Oscar Benitez es el solicitante para el puesto de inspector que tiene más antigüedad. Por lo tanto, se le debe nombrar al puesto.*

En esta etapa, no es necesario que el delegado agregue detalles justificativos.

LA FORMA INCORRECTA DE ESCRIBIR LA QUEJA: *El puesto de inspector debe concederse a Oscar Benitez. Pedro Sanchez es un mayordomo*

asqueroso y no le dio el trabajo a Oscar porque lo odia y quiso salir con la hermana de Oscar pero ella no quiso salir con él. Debido a esto y como Pedro es un idiota, se negó a darle el trabajo a Oscar.

El formulario de quejas no es el lugar para justificar la queja. Eso se debe hacer en la reunión de quejas.

2. Indique qué parte del contrato, ley, práctica establecida, etc. se violó

La queja puede presentarse cuando se viola el contrato, se deja de seguir una práctica bien establecida, se viola la ley (OSHA, FMLA, etc.) o se viola una de las normas del empleador.

Siempre indique en la queja que es posible que el empleador ha violado otras partes del contrato.

(Continúa al reverso)

La buena documentación

Cada local debe mantener un libro en el que se va anotando todo lo relacionado con las quejas. A medida que se escriba una queja, se le debe asignar un número y debe anotarse en el libro. Se debe incluir la siguiente información:

- número de la queja;
- fecha en que se presentó por primera vez al empleador
- fecha en que se presentó al segundo nivel
- la sección del contrato o la ley que se violó
- una descripción breve de la queja.

En cada paso del procedimiento de quejas, las fechas en que se presente la queja deben anotarse y finalmente, se debe registrar el resultado de la queja. El jefe de delegados debe mantener este registro y debe entregárselo al que quede en su lugar después de él. Ejemplo:

2024-03.

Queja escrita se presentó el 12 de febrero de 2024.

Presenta el paso 3 no más tarde del 24 de febrero de 2024.

Artículos 2,4,6.

Presentada por Oscar Benitez. La Compañía no nombró al empleado con más antigüedad al puesto.

Se llegó a una resolución el 18 de febrero de 2024. Se nombró a Oscar al puesto y se le pagó el salario atrasado.

Todas las quejas deben archivarse en su propia carpeta. Esta carpeta debe contener la queja, las respuestas del empleador, todas las pruebas, la información proporcionada por el empleador y la respuesta final. De esta manera, se tiene un registro completo para el futuro. Si la queja tiene que presentarse a un nivel superior, el jefe de delegados tendrá toda la información necesaria para presentar el caso.

Marque el exterior de la carpeta con la información que identifique el caso:

Benitez – queja referente a la solicitud de un puesto, # 2024-03

(Continuado desde el frente)

Al no nombrar a Oscar al puesto, el empleador ha violado el Artículo 3, sección 2 del contrato. El empleador también ha violado otras secciones pertinentes del contrato.

Esto protege al sindicato y al agraviado si la sección que se citó no corresponde a la violación o si después resulta que otros artículos son pertinentes.

Estudie la siguiente oración y memorícela. Úsela cada vez que escriba una queja:

El empleador también ha violado todas las otras secciones pertinentes del contrato.

El citar la sección incorrecta del contrato en una queja puede resultar en la pérdida del caso cuando sea presentado ante un árbitro. El sindicato tiene el derecho de modificar la queja después de presentarla, citar otras secciones específicas del contrato, o corregir algún error. Simplemente adjunte una carta a la queja cuando la presente en la siguiente etapa.

Ejemplo: El sindicato desea enmendar la queja número 2009-8 citando también los Artículos 2, 4, 6 y otras secciones pertinentes del contrato, puesto que fueron violados por el empleador en este caso.

—Saul Campos, jefe de delegados
3 de enero de 2010

NOTA: Muchos empleados quieren basarse en la cláusula del contrato que prohíbe la discriminación porque consideran que el patrón los están fastidiando injustamente. Para apoyarse en esta cláusula, el sindicato tiene que probar que se discriminó al empleado debido a su raza, credo, color, nacionalidad, sexo, edad o afiliación sindical. Siempre es recomendable citar otras partes del contrato, a menos que no haya duda que se trata de un caso de discriminación.

Cuando se disciplina a un trabajador por una actividad que a otros trabajadores no se les prohíbe, entonces se puede presentar una queja. Generalmente, la sección del contrato que más conviene citar es la que se refiere a “causa justificable”.

3. Indique la resolución que el sindicato quiere

Al no indicar el remedio, el empleador puede admitir que ha cometido un error, pero sin ofrecer

una solución.

Reintegrarle a Oscar Benitez todo lo que ha perdido, incluyendo pero no limitado a que se le nombre al puesto de inspector inmediatamente y se le pague la diferencia de \$1.00 por hora por el tiempo que no ocupó el puesto de inspector, incluyendo el tiempo extra.

Si se tratara de un caso de disciplina, despido o el pago de dinero, la frase que debe usarse en todos los casos es “*Se le debe reintegrar al empleado todo lo que ha perdido.*” Esta frase abarca todos los elementos del remedio que pudieran existir, sin que el sindicato se vea obligado a detallarlos en el momento de presentar la queja por escrito.

Ejemplo: Si se vuelve a contratar a un empleado después de ser despedido, el sindicato tiene que tomar en cuenta los beneficios que se le deben reintegrar. Estos podrían incluir el salario; su inscripción en el seguro médico sin quedar sujeto a un período de prueba; la reintegración al programa de jubilación restituyéndosele todo el servicio y abonos en cuenta, derecho a vacaciones, y otros beneficios. La frase “reintegración de todo lo perdido” es una frase aceptada en los procesos legales que abarca todas las situaciones. Si el sindicato, al querer mencionar todas las pérdidas que deben

reintegrarse, deja de mencionar alguna, es posible que el empleado salga perdiendo.

Ejemplo: En una queja presentada como resultado de un despido, se solicitó que el empleado despedido fuera reinstalado a su trabajo y se le reintegrara todo lo perdido. Como resolución final, se le suspendió del trabajo por dos semanas. En este caso el remedio fue reintegrarle al empleado todo lo perdido menos el pago de las dos semanas.

La función de los miembros

El delegado puede hacer la presentación oral de la queja de la manera más lógica posible o escribir la queja perfecta sin jamás conmovier al empleador. El empleador debe entender el delegado del sindicato cuenta con el apoyo de los miembros. Al delegado debe asegurarse de que los miembros estén enterados de lo que está pasando, y cuando sea necesario, mostrar su apoyo. El apoyo puede mostrarse de varias maneras, como por ejemplo, usando botones y calcomanías, circulando peticiones, reuniones a la hora del almuerzo, haciendo que la gente le diga a los supervisores que están equivocados. Sea imaginativo – todo el apoyo es bueno.

Muestras de quejas

Queja del sindicato local referente a un caso de disciplina:

“Susana Arguelles fue suspendida por tres días el 14 de noviembre.

No hubo motivo justificable para la suspensión de Susana Arguelles, violándose el Artículo 4 del contrato. El empleador también está violando todas las demás secciones pertinentes del contrato.

Reintegrar a Susana Arguelles todas las pérdidas que sufrió.”

Queja del sindicato local sobre el desacato de una práctica establecida:

“El 5 de enero, el empleador ya no permitió como de costumbre que los empleados se asearan antes de salir del trabajo.

Al eliminar el derecho al tiempo de aseo, el empleador ha violado el Artículo 1, Reconocimiento, y todas las demás secciones pertinentes del contrato.

El sindicato exige que el empleador restablezca el derecho al tiempo de aseo y que se **negocie** sobre cualquier tipo de cambio antes de instituirlo.”