

REPRESENTANTE DE UE PRIMERA LINEA DE DEFENSA

SINDICATO DE TRABAJADORES UNIDOS DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA, RADIO Y MAQUINARIA DE AMERICA (UE) ABRIL 2018

Investigación y tramitación de quejas

Primer paso del procedimiento de quejas

Los primeros pasos del procedimiento de quejas pueden ser los más importantes. Es al principio que el delegado sindical investiga los aspectos principales de la queja, el sindicato y el empleador formulan y exponen sus argumentos. Es durante los primeros dos pasos del procedimiento de quejas que la mayoría de las quejas se resuelven. A menudo los “problemas” se resuelven cuando el delegado sindical y el supervisor tratan informalmente el asunto, debido a lo cual los trabajadores piensan que las quejas son sólo aquellos problemas que se llevan hasta los últimos pasos del procedimiento de quejas.

Las primeras etapas del procedimiento de quejas son similares en la mayoría de los contratos de UE. El primer paso requiere la presentación verbal por el empleado de la queja al mayordomo o supervisor, con o sin el delegado. El segundo paso implica presentar la queja por escrito si la respuesta verbal del supervisor no es aceptable.

Primer paso: presentación verbal de la queja

Tal como ya se dijo, los contratos y la Junta Nacional de Relaciones Laborales garantizan al empleado el derecho de hablar con su supervisor, con o sin la presencia del sindicato.

Sin embargo, esto no significa que el empleador tenga el derecho de resolver la queja o hacer un trato sin la aprobación del sindicato. Sólo el sindicato tiene el derecho de negociar y resolver las quejas que afectan los “salarios, horas u otras condiciones de empleo” de los trabajadores. Si un trabajador quiere tratar una queja personal con su supervisor, tiene derecho de hacerlo, PERO se le tiene que informar al sindicato y este tiene que participar en la resolución de la queja. Sólo el sindicato puede decidir si la solución es adecuada, no se ha renunciado a ningún derecho contractual o no afecta negativamente a ningún otro trabajador. Por supuesto que es mejor que el delegado sindical esté presente desde el principio.

¿Qué se tiene que hacer para presentar la queja verbalmente? Desde el principio, cuando el trabajador acuda al delegado para

Asuntos

- *Investigando el problema*
- *Preparándose para la reunión con el empleador*
- *Formulando y exponiendo el caso en la primera reunión*
- *Uso de la hoja de medidas tomadas sobre la queja*



presentar una queja, se deben tomar ciertos pasos antes de apresurarse a reunirse con el supervisor.

Investigue, investigue, investigue

Infórmese de los hechos.

- ¿**QUIENES** están involucrados?
- ¿**QUE** se dijo o hizo?
- ¿**CUANDO** ocurrió?
- ¿**DONDE** ocurrió?
- ¿**Y POR QUE** ocurrió – cuál es la razón de fondo?

Hable con el agraviado y también con sus compañeros de trabajo, los testigos del incidente y otros representantes sindicales.

¿Es una queja legítima?

El delegado también debe investigar el problema para asegurarse de que sea una queja legítima.

Recuerde que una queja es una supuesta violación del contrato, práctica establecida, regla del empleador; resolución de una queja o arbitraje previo, o cualquier violación de una ley, tal como OSHA, ADA, FMLA, o reglamentos de EEOC que prohíben la discriminación debido a la raza, edad, o sexo del trabajador.

También se puede presentar una queja

amparándose en la **cláusula de reconocimiento sindical**, la cual por lo general dice que el sindicato representa a los trabajadores en todo lo referente a salarios, horas de trabajo y otras condiciones de empleo. Si un supervisor decide hostigar a un trabajador, puede acogerse a esta cláusula porque podría considerarse que el hostigamiento cambia las condiciones de empleo del empleado.

Como resultado de su investigación, el delegado posiblemente elabore **una lista de información** que el empleador debe proporcionar para determinar si de hecho existe una queja. El delegado debe solicitar esta información durante el primer paso, es decir, el correspondiente a la presentación verbal de la queja, si el problema no se resuelve. Si no se proporciona la información dentro de un plazo relativamente corto, entonces el sindicato debe solicitarla por escrito. El Delegado de UE sobre Peticiones por Información cubre peticiones por información en detalle y es disponible en nuestro sitio de Web de UE.

El delegado también debe tratar el asunto con el Jefe de Delegados u otro dirigente sindical para averiguar si existen otras **prácticas establecidas** referentes a este asunto o si se han presentado quejas similares en el pasado.

(continúe al dorso)

(continúe del frente)

El delegado debe tomar notas durante la reunión, o si eso no fuera posible, escribir las notas inmediatamente después de la reunión. La Hoja de Medidas Tomadas sobre la Queja (al dorso) es un formulario útil para ir anotando todo lo referente a la investigación y los resultados de cualquier reunión. No es fácil acordarse exactamente de lo que se dijo o hizo varias semanas o meses después.

La reunión correspondiente al primer paso

Una vez que el delegado hace las investigaciones necesarias sobre el asunto, se debe llevar a cabo una reunión con el supervisor o quien sea que el contrato indique como representante del empleador.

Si no hay duda de que el problema fue causado por el empleador, el delegado debe solicitar al empleador que diga claramente por qué hicieron lo que hicieron y por qué consideran que sea justo. Los casos disciplinarios siempre caben en esta categoría. Es el empleador quien inicia el caso al disciplinar al trabajador. Ellos deben por lo tanto explicar y justificar sus acciones. En esta etapa, también deben proporcionar al delegado todas las pruebas que tengan. Cuando un supervisor dice que tienen testigos, pero no puede divulgar al sindicato su identidad, el delegado debe decirles claramente que el sindicato no puede aceptar "testigos secretos." Otra

situación que cabe en esta categoría es la negación de la petición de vacaciones del empleado por el supervisor. Durante la primera etapa del procedimiento de quejas, el jefe tiene la obligación de explicar al sindicato por qué se negó la petición.

En otros casos, el delegado tendrá la responsabilidad de explicar el caso. Esto puede hacerse siguiendo los siguientes cuatro pasos. A veces es útil hacer un guión.

1. Exponga lo que pasó sencilla y claramente. "José fue el empleado con mayor antigüedad que solicitó el puesto pero no se le nombró al puesto." No agregue otros detalles, tales como "Se le dio el puesto a Pete Russell porque es amigo del tesorero de la Compañía." Terminará peleándose con la compañía sobre este hecho en lugar de tratar el asunto principal. Usted debe incluir todos los hechos pertinentes, tales como, "Todos sabemos que José es competente para el puesto porque lo desempeñó por tres años y recibió cartas halagando su desempeño."

2. Cite la parte del contrato o práctica establecida, o ley, etc. que ha sido violada por el empleador. "Al no nombrar a José al puesto, usted ha violado el Artículo 3, Sección 2 del contrato. También es posible que haya violado otras partes de este contrato." (Esta parte se incluye por si acaso.)

3. Indique la resolución que desea el sindicato. "La compañía debe nombrar a José

al puesto y en vista de que se paga \$1.00 por hora más en ese puesto, y tendría que haberlo ocupado hace 3 días, se le debe \$24.00 dólares por el sueldo no recibido."

4. Solicite toda la información que necesite. Si el empleador no está dispuesto a resolver la queja, es aconsejable que el delegado le solicite la información que necesite para pelear el caso del trabajador. En este caso, es posible que el delegado quiera solicitar los registros oficiales de los que fueron nombrados a este puesto a lo largo de los últimos dos años. Es mejor que el delegado, mediante sus investigaciones, ya haya determinado que se ha concedido el puesto por costumbre al empleado que tenga mayor antigüedad. De esta manera el sindicato obtiene información que servirá para ganar, no perjudicar el caso. Asegúrese de que haya testigos cuando se solicite la información.

Prórroga del primer paso. A veces, se necesita más tiempo para poder decidir si se proseguirá al siguiente paso con la queja. El empleador posiblemente necesite varios días para reunir la información que se haya solicitado. Es posible que el delegado sindical necesite investigar lo que ha respondido el supervisor. Las prórrogas son aceptables, pero asegúrese de que haya testigos cuando la administración acceda a la prórroga, o lo que es mejor, HAGA QUE OTORGUEN LA PRORROGA POR ESCRITO. Se han perdido los arbitrajes porque los sindicatos no presentaron a tiempo la queja. Lo sorprendente es que los empleadores han mentido, negando que hayan concedido la prórroga.

Fuente informativa

Uso de la Hoja de Medidas Tomadas sobre la Queja

En muchas fábricas en las que trabajan miembros de UE, las quejas se resuelven informalmente, pero como no se mantiene un registro por escrito, muchos delegados no las consideran quejas.

A la derecha, se tiene una muestra de un formulario sencillo que sirve para remediar el problema, y al mismo tiempo, sirve para organizar la información que el delegado necesita antes de hablar con el jefe.

Tenga en cuenta que estos formularios no establecerán ningún precedente obligatorio, pero servirán para que su local tenga un registro de cómo se han resuelto los problemas informalmente – y pueden ser muy útiles cuando se presenten problemas similares.

Puede fotocopiar la versión completa de este formulario que se encuentra en la Guía para Líderes, Capítulo 8 (Tramitación de Quejas), página 8.

Hoja de acción informativa de quejas de UE
Investigación de Quejas y Antecedentes de Arreglos Informales

Departamento: _____
Queja(s): _____

Fecha: _____
Supervisor: _____
Tipo: Disciplina
 Lenguaje

Investigación (describir el problema): _____

Información Requerida: _____

Violación de (contrato, práctica pasada, reglas de gerencia, trato justificado - sea específico): _____

Casos Similares: Fecha(s) _____ Número de Quejas: _____

Testigos: _____ comunicarse at: _____ S N
 _____ comunicarse at: _____ S N
 _____ comunicarse at: _____ S N

Fecha(s) de Sesión(es) Informal(es): _____

Asistieron:

Compañía _____	Sindicato _____
Compañía _____	Sindicato _____
Compañía _____	Sindicato _____
Compañía _____	Sindicato _____

Resultado: _____

