



## El Procedimiento para la Presentación de Reclamaciones: Cómo Hacer que Trabaje para Nosotros



Training and Development Department  
International Brotherhood of Teamsters

# **Tabla de Contenidos**

<b>Introducción</b>	<b>2</b>
<b>Apreciación General</b>	<b>4</b>
<b>¿Qué Es una Reclamación?</b>	<b>6</b>
<b>Investigación</b>	<b>12</b>
<b>Redacción de la Reclamación</b>	<b>18</b>
<b>Presentación y Resolución de la Reclamación</b>	<b>21</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>24</b>
<b>La Ley y el Trámite de las Reclamaciones</b>	<b>27</b>
<b>Lista de Verificación para las Investigaciones</b>	<b>36</b>

# Introducción

La Unión de los Teamsters siempre ha luchado duro para conseguir contratos firmes para nuestros miembros. Los miembros dependen de la unión, a través de estos contratos, para garantizar los sueldos y los beneficios, como también para proteger sus derechos en el lugar de trabajo. Como representante de la unión, le corresponde a usted asegurarse de que los delegados de planta y los miembros de la unión comprendan el contenido de su contrato y la forma de asegurar su cumplimiento.

El medio utilizado para garantizar el cumplimiento de la mayoría de los contratos y para proteger los derechos de los trabajadores en el lugar de trabajo es el procedimiento para la presentación de las reclamaciones. El procedimiento relativo a las reclamaciones quizás sea la sección más valiosa y la más comúnmente utilizada del contrato, y es nuestra responsabilidad utilizarlo de la manera más eficaz posible.

Sin embargo, el procedimiento para la presentación de reclamaciones tiene limitaciones. Algunas veces la gerencia permite que las reclamaciones se acumulen, causando deliberadamente largos atrasos en su resolución. Otras veces, los miembros tienen problemas legítimos que no pueden ser resueltos mediante el procedimiento relativo a las reclamaciones debido a la forma en que ha sido redactado el contrato.

Esto significa que a veces tenemos que examinar otras formas de atender los problemas de los miembros que sean adicionales a, o en sustitución de, la presentación de una reclamación. Entre las formas en que hacemos esto figuran las siguientes: demostrar la unidad de los miembros, presentar una queja ante un organismo gubernamental, conseguir el involucramiento de funcionarios públicos, organizar la presión comunitaria o aprovechar los medios de comunicación. Le corresponde a la unión determinar la forma más eficaz de responder, pero la meta es mostrar a la gerencia que le conviene a sus intereses tomar en serio el procedimiento para la presentación de reclamaciones y luego lograr que funcione.

La forma específica en que ayudemos a los miembros a resolver sus problemas puede contribuir a definir la imagen de la unión. El apoyo de los miembros aumenta cuando éstos participan en las actividades de la unión. Algunas de las tácticas anteriormente mencionadas, como también el procedimiento mismo para la presentación de las reclamaciones, pueden constituir una oportunidad para lograr el involucramiento de los miembros de la unión, a través de una investigación de la situación, reuniones con la gerencia, la formulación de posibles resoluciones, y la realización de acciones diseñadas para persuadir a la gerencia a que resuelva rápida y equitativamente los problemas.

Esta sección se centra en la descripción de unos lineamientos para asegurar un manejo más eficaz de las reclamaciones, y tiene como propósito proporcionar información básica orientada a determinar si efectivamente existe una reclamación, cómo investigarla, cómo manejar una reunión con la gerencia, y cuáles leyes pueden afectar el proceso de trámite de las reclamaciones. La información puede ser adaptada para abordar los problemas específicos de su unión local.

La utilización eficaz del procedimiento para la presentación de reclamaciones es una de las destrezas que requieren los líderes de los Teamsters para representar a nuestros miembros. Si bien no existe una receta sobre la mejor forma de abordar cada problema, el manual le ayudará a adquirir la confianza y las técnicas necesarias para desarrollar el apoyo de los miembros que tanto requiere la unión para poder representar a éstos con el mayor grado de eficacia.

# Apreciación General

## Investigación y Preparación

1. Averigüe el quién, el qué, el dónde, el cuándo y el por qué del problema y manténgase pendiente de los plazos máximos.
2. Entreviste al miembro agraviado e identifique cuáles cláusulas del contrato pueden haber sido violadas.
3. Entreviste a los testigos y obtenga los documentos pertinentes.
4. Reevalúe el problema laboral después de su investigación.
5. Discuta con el miembro los aspectos fuertes y débiles del caso.

## Manejo de un Problema Laboral que Es Susceptible a la Presentación de una Reclamación

1. Determine si ha ocurrido una violación del contrato.
2. Cite cada disposición del contrato que puede haber sido violada.
3. El empleador debe tener una "causa justificada" para tomar acción disciplinaria.
4. Si así lo solicita, el miembro tiene derecho a que usted esté presente en cualquier entrevista gerencial investigativa que pueda terminar en una acción disciplinaria.
5. Usted tiene la obligación de proporcionar una representación equitativa.

## Manejo de un Problema Laboral que No Sea Susceptible a la Presentación de una Reclamación

1. Si el problema laboral no es susceptible a la presentación de una reclamación, explique y discuta el por qué con el agraviado.
2. Discuta formas alternativas de resolver el problema.

## Trate de Resolver la Reclamación de una Manera Informal

1. Determine la posición de la gerencia.
2. Explore resoluciones (ver Resolución de la Reclamación, a continuación).
3. Discuta con el miembro los aspectos fuertes del caso y los pasos siguientes a tomar.
4. Si no se logra llegar a una resolución informal, informe a la gerencia que posiblemente se presente una reclamación por escrito.

## **Redacción de la Reclamación**

1. Elabore una descripción clara, sencilla y breve de lo que sucedió para motivar la presentación de una reclamación.
2. Cite los artículos del contrato que han sido violados y agregue la frase "y todos las demás reglas y artículos contractuales pertinentes".
3. Solicite un remedio e incluya la frase "y todos los demás beneficios a los que tiene derecho el agraviado".
4. Esté pendiente de oportunidades para presentar reclamaciones en nombre de miembros, reclamaciones relacionadas con asuntos de política, o reclamaciones en nombre de la unión.

## **Presentación de la Reclamación**

1. Observe los plazos contractuales en cada paso del procedimiento de presentación de la reclamación.
2. Nunca presente la reclamación sin que el agraviado esté presente.
3. Guarde copias de la reclamación en cada paso del procedimiento, como también copias de cada respuesta escrita. Adicionalmente, guarde apuntes de las declaraciones hechas por la gerencia en las reuniones celebradas para discutir la reclamación.
4. Usted tiene el derecho protegido de representar vigorosamente a los miembros.
5. Si los empleados quieren manejar sus propias reclamaciones, el empleador debe informarle a usted al respecto; usted tiene el derecho de estar presente, y el ajuste debe ser acorde al contrato.

## **Resolución de la Reclamación**

1. Nunca resuelva una reclamación sin consultar con el agraviado.
2. Siempre obtenga la resolución de una reclamación por escrito.
3. Asegúrese de no dejar vencer un plazo mientras espere la resolución.
4. Esté consciente de los precedentes que pudiera estar estableciendo.

## **Arbitraje**

1. Investigue cada reclamación bajo el supuesto de que posiblemente pueda someterse a un proceso de arbitraje.
2. Aprenda más sobre las normas de los árbitros – consulte las guías de la presentación de reclamaciones, como también cualesquier decisiones anteriores.

# ¿Qué Es una Reclamación?

El diccionario define el término "agravio" como "circunstancia considerada como una causa justificada de protesta". La acción formal de elevar una queja al respecto se denomina "presentación de una reclamación". La persona o personas en cuyo nombre usted presenta una reclamación se conoce como el "agraviado".<sup>1</sup>

Los acuerdos o contratos colectivos de los Teamsters pueden definir el término reclamación de diferentes maneras. Por ejemplo, un acuerdo puede estipular que una reclamación es "una disputa entre la unión y la gerencia respecto a la aplicación y/o interpretación del acuerdo". Otro contrato puede definir una reclamación de manera más amplia como "cualquier disputa o diferencia que ocurra entre un empleado y la gerencia o entre la unión y la gerencia".

Examine su contrato de los Teamsters para encontrar la definición de una reclamación según sea aplicable en su lugar de trabajo.

Muchos procedimientos contractuales relativos a las reclamaciones permiten presentar reclamaciones en casos de violaciones de leyes estatales, provinciales, municipales y federales; reglas o políticas de la compañía; trato injusto o desigual de un trabajador; y "prácticas pasadas".

Para ayudarlo a decidir si una ocurrencia determinada constituye un motivo de reclamación, examine cada problema desde diferentes puntos de vista, teniendo en cuenta cada uno de los puntos siguientes.

## El Contrato

Las reclamaciones contractuales incluyen violaciones del contrato, memorándums de entendimiento, cartas complementarias y adjudicaciones arbitrales anteriores que hayan interpretado las disposiciones del contrato.

Las reclamaciones fundamentadas en violaciones del contrato son las más comunes y frecuentemente las más fáciles de ganar, especialmente cuando la violación está claramente definida. Una reclamación puede ser más difícil de resolver cuando las disposiciones contractuales pertinentes no son claras o son ambiguas, cuando dos o más cláusulas contractuales presentan un conflicto entre sí, cuando los hechos que rodean el problema no están claros, o cuando la gerencia se está comportando de una manera obstinada.

Sin embargo, aun cuando el contrato guarde silencio al respecto, es posible que todavía pueda presentar una reclamación con relación a un problema con base en uno de los siguientes causales.

---

<sup>1</sup> *Nota del Traductor:* En inglés, el término *grievance* se emplea para significar no sólo el agravio sufrido por el trabajador sino también la reclamación presentada al respecto. Por lo tanto, en español hemos optado por traducir *grievance* como "agravio" cuando el texto se refiere claramente a la acción perjudicial sufrida y como "reclamación" cuando se refiere claramente al procedimiento de reclamación posterior.

---

---

## **La Ley**

Las leyes locales, estatales, provinciales o federales siempre prevalecen sobre las disposiciones contractuales cuando éstas constituyen una violación de la ley. Por ejemplo, si la ley de su estado sobre sueldos y horarios requiere que se pague a los empleados a razón de sueldo y medio después de ocho (8) horas y después de cuarenta (40) horas, y si su contrato estipula el pago de sueldo y medio solamente después de cuarenta (40) horas, prevalecerán las disposiciones legales.

La presentación de una reclamación basada en una violación alegada de la ley no le impide perseguir remedios legales también. Sin embargo, la presentación de una reclamación frecuentemente representa la forma más rápida de lograr que la gerencia cumpla con la ley. El hecho de informar a la gerencia acerca de una violación de la ley también puede dar a la unión la ventaja que necesita para resolver la reclamación. Adicionalmente, primero puede ser necesario dar a la gerencia una oportunidad para resolver el problema antes de perseguir un recurso legal.

## **Reglas y Políticas del Empleador**

Aunque los empleadores tienen la obligación de cumplir con las disposiciones del contrato, también tienen el derecho de formular y poner en práctica reglas orientadas a asegurar la operación ordenada y eficiente del negocio, siempre y cuando:

- se lo notifiquen a los empleados y a la unión,
- las reglas sean razonables "a simple vista", y
- las reglas sean aplicadas de una manera razonable y equitativa.

La parcialidad o desigualdad observada por la gerencia al hacer cumplir sus reglas, o su indiferencia a sus propias reglas, constituyen causales comunes para la presentación de una reclamación. Por ejemplo, la unión puede utilizar la política del propio empleador que prohíbe el asedio sexual para defender a un trabajador que haya sido víctima de asedio por parte de un supervisor.

## **Trato Injusto o Desigual**

El trato desigual se da cuando dos personas son tratadas de manera diferente en la misma situación (o en una situación similar) de tal modo que se perjudique o se afecte de una manera negativa a una de ellas.

Las reclamaciones basadas en el trato injusto o desigual pueden abarcar una amplia gama de incidentes y comportamientos. Por ejemplo, no es necesario que exista una cláusula contractual específica que aborde el asedio a los empleados por parte del supervisor para que tal trato sea incluido en una reclamación.

Los términos "trato desigual" y "discriminación" con frecuencia se usan de manera intercambiable, aunque el término "discriminación" puede llevarlo a pensar en el trato injusto o ilegal basado en cuestiones de raza, color, origen nacional, sexo, edad, orientación sexual, etc.

El trato desigual es mucho más amplio e incluye tratar a alguien de manera diferente como resultado de su personalidad, apariencia física, incidentes o experiencias previas, o actividades realizadas dentro de la unión.

Si bien las quejas de trato desigual son comunes, frecuentemente resultan muy difíciles de comprobar. Para resolver exitosamente una reclamación relacionada con el trato desigual, se requiere una cantidad substancial de documentación, y con frecuencia se requiere que la unión demuestre un patrón de comportamiento censurable por parte de un supervisor.

## Prácticas Pasadas

Como delegado, usted puede escuchar con frecuencia el término "práctica pasada". Una definición corta del término "práctica pasada" es cualquier práctica, largo tiempo establecida, que:

- ocurra con regularidad,
- haya sido aceptada tanto por la unión como por la gerencia y/o que no haya sido pugnada por éstas, y
- no viole el contrato ni ninguna regla escrita de la compañía.

Las prácticas pasadas normalmente cubren situaciones donde el contrato guarda silencio o es ambiguo. Una reclamación relacionada con las prácticas pasadas normalmente se presenta cuando, en forma unilateral y sin notificar a la unión, la gerencia cambia un procedimiento establecido o castiga a un empleado por observar una práctica pasada.

Por ejemplo, la "hora de lavarse" en un tiempo era una práctica pasada común. La compañía permitía que los trabajadores abandonaran sus áreas de trabajo quince minutos antes de terminarse su turno para lavarse antes de marcar el reloj. Cuando la compañía cambia la práctica sin notificar a los empleados o la unión, y luego castiga a un empleado por observar la práctica, la unión puede presentar una reclamación con base en una violación de una práctica pasada.

Los siguientes lineamientos le ayudarán a determinar si ha ocurrido una violación de una práctica pasada:

- **Uniformidad** – ¿Se aplicó la política de una manera uniforme sobre un período de tiempo, y tuvo por lo menos una mayoría de los empleados una oportunidad para disfrutar de la práctica?
- **Longevidad** – Cuanto más tiempo ha estado en vigencia una política, tanto más fuerte la posibilidad de que sea considerada una práctica pasada.

- **Aceptación** – Tanto la unión como la gerencia saben que la práctica ha estado en vigencia, y ninguna de las partes se ha opuesto.
  
- **Ninguna Disposición Escrita** – No hay nada por escrito, ya sea en el contrato o en las reglas escritas de la compañía, con relación a la práctica. Las disposiciones escritas prevalecen sobre las prácticas pasadas.

Las prácticas pasadas con frecuencia son difíciles de establecer. Las reclamaciones relacionadas con las prácticas pasadas se han vuelto menos comunes en años recientes, ya que son cada vez menos las prácticas que no estén cubiertas por reglas laborales o cláusulas contractuales.

Por ejemplo, el NLRB ha dictaminado que los obsequios de empleadores, tales como una bonificación navideña o un pago efectuado en el Día de Acción de Gracias, son gratificaciones y no pueden considerarse como prácticas pasadas. El derecho de la gerencia a dirigir su fuerza laboral y a cambiar los procedimientos operativos siempre y cuando con ello no se cree un conflicto con las cláusulas contractuales ha sido reconocido en diversos procedimientos de arbitraje. Adicionalmente, la falta de constancia en las acciones orientadas a asegurar el cumplimiento de una regla no crea una práctica pasada ejecutable. Finalmente, aun cuando una práctica pasada reúna todos los criterios anteriormente listados, un árbitro siempre puede negarse a apoyar la reclamación.

## Determinación de la "Causa Justificada"

En casi todos los contratos de los Teamsters, y como principio de ley, un empleado solamente puede ser despedido (echado) o castigado por lo que se denomina "causa justificada". Determinar si en efecto el empleador ha establecido o no una causa del despido o castigo de un empleado puede ser un asunto complicado.

Contestar las preguntas siguientes puede ayudarlo a determinar si un despido o acto de disciplina está fundamentado en una causa justificada.

**¿Recibió el empleado una *advertencia* adecuada?**

(Excepciones – insubordinación, beber en el lugar de trabajo, robar)

**¿Fue *razonable* la regla o la orden?**

**¿Fue la investigación *imparcial* y *objetiva*?**

**¿Produjo la investigación *evidencia* o *pruebas* substanciales?**

**¿Fueron las reglas, órdenes y castigos *aplicados de una manera imparcial* y *sin discriminación*?**

**¿Fue el castigo *razonablemente relacionado* a la seriedad de la *infracción* y los *antecedentes*?**

# Pasos del Procedimiento de Presentación de Reclamaciones

Típicamente son tres los pasos implicados en un procedimiento de presentación de reclamaciones. Sin embargo, cada contrato de los Teamsters describe en detalle el proceso específico aplicable a usted y sus compañeros de trabajo. **Lea el contrato minuciosamente.**

## Paso 1

El delegado y el agraviado se reúnen con el supervisor para resolver la reclamación.

## Paso 2

Si no se logra una resolución en el **Paso 1**, un representante de la unión, el agraviado y un representante de la gerencia en el lugar de trabajo se reúnen para tratar de resolver la reclamación.

## Paso 3

Algunos contratos de los Teamsters contemplan una reunión adicional entre la unión local y la gerencia de la compañía. Otros estipulan una terna para conocer las reclamaciones integrada por representantes de la unión y de la gerencia para conocer las reclamaciones. Otros estipulan un proceso de arbitraje a cargo de un tercero elegido por ambas partes.

# Investigación

Son muchas las maneras de investigar y manejar los problemas en el lugar de trabajo. Los líderes de los Teamsters desarrollan métodos que funcionan mejor para ellos en las diversas situaciones que enfrentan. Refiérase a la **Lista de Verificación para las Investigaciones**, que se incluye al final de este manual. A continuación se presentan algunas recomendaciones que le pueden ayudar a lo largo del camino.

## Escuche Atentamente el Problema

Los trabajadores llegan donde usted con una amplia variedad de problemas. Para poder determinar la mejor forma de manejar una situación, necesita averiguar lo más que pueda acerca del problema. El primer paso consiste en escuchar al trabajador hasta el final, dándole una oportunidad para describir el problema y calmarse. Esto implica *escuchar activamente*.

- Deje lo que esté haciendo.
- Lleve la persona a un lugar donde puedan hablar sin interrupciones.
- Póngase directamente enfrente de la persona.

- Haga contacto ocular con la persona, pero no la mire tan fijamente que pueda incomodarse.
- Asuma una posición relajada y atenta – aun cuando la persona no le caiga bien.
- Comience la entrevista con preguntas "abiertas". Por ejemplo, "¿Cuál es el problema?" o "Cuénteme qué pasó".
- Déle a la persona retroalimentación, tanta con sus movimientos corporales como con sus palabras, que le estimule a que hable. Demuéstrele que usted está escuchando, por ejemplo, diciendo "Ajá", "Sí, continúe", "Ya veo", o moviendo un poco la cabeza, inclinándose ligeramente hacia adelante, etc.
- Sintetice periódicamente los puntos planteados por la persona, a fin de asegurarse de que ha comprendido bien. Por ejemplo, "¿De modo que sucedió esto y luego sucedió eso...?"

Después de que el trabajador le haya contado su historia y usted tenga una comprensión general de la naturaleza del problema, puede hacer preguntas específicas o buscar información más detallada.

## Investigue y Averigüe los Hechos

Las siguientes "Preguntas Clave" le pueden ayudar a obtener información acerca de una reclamación potencial.

**¿Quiénes están involucrados?** – Esto incluye el nombre completo, el número de empleado, el departamento, la clasificación laboral, el nivel salarial, el turno y la fecha de antigüedad de todas las personas involucradas: el (los) trabajador(es) que sufrió (sufrieron) la reclamación, los testigos y el (los) supervisor(es).

**¿Cuándo ocurrió?** – Procure ser lo más preciso posible respecto a la hora y la fecha en que ocurrió el evento sujeto de la reclamación y los eventos relacionados.

**¿Dónde ocurrió?** – El lugar preciso donde ocurrió el agravio, por ejemplo, máquina, pasillo, departamento, piso, etc.

**¿Por qué se presentó la situación?** – ¿Cuáles cláusulas contractuales, reglas de trabajo, leyes, etc., fueron violadas?

**¿Qué sucedió? ¿Cuáles son las exigencias con relación a una posible resolución?** – ¿Qué quiere el agraviado? ¿Qué se requiere para volver a colocar al trabajador en la misma situación en que estaría si no hubiera ocurrido la injusticia? Por ejemplo, si un empleado fue despedido, las exigencias con relación a la resolución pueden ser la reintegración del empleado al trabajo con pago de sueldos y beneficios atrasados.

**¿Hubo testigos?**

Cierta información estará disponible por medio de la persona que ha sufrido el agravio. No obstante, hasta ahora usted solamente ha escuchado su versión de los sucesos. Existen otras fuentes de información que debe usar al investigar el agravio:

**Personas que pueden proporcionar información:**

- el agraviado
- los compañeros de trabajo
- los testigos de los eventos
- otros representantes y oficiales de la unión
- los supervisores

Normalmente es mejor escuchar la versión de la gerencia antes de luchar para ganar el caso. El conocer ambas versiones le da una mejor idea de los hechos y además le informa sobre los motivos de la gerencia por tomar su decisión.

**Registros que pueden proporcionar información** (para una lista más completa, refiérase a Acceso a Información del Empleador, en las páginas 31-33).

- expedientes de reclamaciones, decisiones arbitrales (disponibles a través del representante de negocios de la unión local)
- el contrato y cualesquier acuerdos suplementarios
- libros de reglas y reglas de trabajo de la compañía
- listas de empleados por antigüedad, clasificación de puestos y planillas
- registros y expedientes de personal, producción, ausentismo e historiales médicos.

**Mantener Registros de los Problemas en el Lugar de Trabajo**

A medida que realiza su investigación, es una buena idea registrar toda la información recibida en una hoja de hechos. La idea es utilizar la hoja antes de determinar si existe o no un agravio.

Resulta útil guardar todas las hojas de hechos y cualesquier registros adicionales relacionados con los problemas de los miembros en el lugar de trabajo en un sitio conveniente – un cartapacio, una libreta o un archivador o gaveta ubicada en un lugar accesible. Esta información y los registros de otros delegados luego estarán disponibles para referencia al presentarse problemas similares.

Con frecuencia la diferencia entre ganar y perder puede depender de la integridad y la precisión de la investigación, los registros y la capacidad de la unión para evaluarla adecuadamente.

# Hoja de Hechos para las Investigaciones

DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

TURNO \_\_\_\_\_ DELEGADO \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL (DE LOS) EMPLEADO(S) \_\_\_\_\_

CLASIFICACION \_\_\_\_\_ FECHA DE ANTIGÜEDAD \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL SUPERVISOR \_\_\_\_\_

## QUE SUCEDIO:

VERSION DEL EMPLEADO:

CUANDO \_\_\_\_\_ DONDE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FECHA DE LA ENTREVISTA CON EL (LOS) EMPLEADO(S)

\_\_\_\_\_

VERSION DEL SUPERVISOR:

CUANDO \_\_\_\_\_ DONDE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

VIOLACION ALEGADA DEL CONTRATO/REGLA \_\_\_\_\_

FECHA DE LA ENTREVISTA CON EL SUPERVISOR \_\_\_\_\_

**NOMBRES DE LOS TESTIGOS**

**¿QUE VIERON LOS TESTIGOS?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DOCUMENTOS REQUERIDOS (ESCRIBA "SI" AL RECIBIRLOS Y ADJUNTELOS A LA HOJA DE HECHOS)

\_\_\_\_\_ REGISTRO DE ASISTENCIA

\_\_\_\_\_ REGISTRO DE TRABAJO

\_\_\_\_\_ REGISTRO MEDICO

\*\*\*UTILICE EL REVERSO DE ESTE FORMULARIO PARA ANOTAR INFORMACION ADICIONAL\*\*\*

# Las Tres Reglas de Evidencia

Antes de seguir adelante, revise la **Hoja de Hechos** y evalúe la información, aplicando las "Tres Reglas de Evidencia".

- 1. Las opiniones no son hechos** – Todas las opiniones deben ser calificadas específicamente. Si una persona dice "siempre", pregunte "¿cuándo/con qué frecuencia?"
- 2. La evidencia fundamentada en rumores no constituye información objetiva** – Busque la fuente y los testigos originales para obtener la información exacta. Si alguien dice, "María oyó decir que ...", o "Juan me dijo que ...", averigüe directamente con María o Juan exactamente qué sucedió.
- 3. Los hechos deben ser pertinentes** – Deberá identificar aquellos hechos que inciden directamente en cada agravio particular. Revise nuevamente la Hoja de Hechos y subraye aquellos hechos que sean pertinentes para propósitos de demostrar que se trata de un verdadero agravio.

## ¿Deberíamos Presentar una Reclamación?

Ahora que cuenta con toda la información necesaria para decidir si existe o no un agravio, evalúe minuciosamente toda la información, tome la decisión y trace un curso de acción.

Si ha investigado a fondo el problema y aún considera que no tiene un caso fuerte, solicite consejos a representantes y oficiales de la unión con más experiencia. Sin embargo, siempre debe conceder al agraviado el beneficio de la duda. Una buena regla general es la siguiente: aun cuando tenga una duda *razonable* de que exista un agravio, ¡PRESENTE UNA RECLAMACION!

Si después de su investigación decide que no existe una base para la presentación de una reclamación, discuta el problema con el agraviado. Aun cuando tenga dudas de que pueda presentarse formalmente una reclamación, pueden existir otras soluciones al problema.

Por ejemplo, el problema puede estar relacionado con quejas contra otros miembros o la unión o con problemas fuera del lugar de trabajo. En estas situaciones, puede referir el miembro a otras fuentes de ayuda: organismos de servicios gubernamentales, profesionales o comunitarios.

Adicionalmente, debe informar al miembro acerca de su derecho de apelar su decisión a través de la unión local. Usted habrá cumplido con su responsabilidad en cuanto a la representación justa si investiga el caso a fondo y de una manera imparcial y si toma su decisión de presentar o no presentar una reclamación basándose exclusivamente en los méritos del caso (véa Obligación de Representación Equitativa en las páginas 27-31).

# Redacción de la Reclamación

He aquí algunas recomendaciones para el llenado de un formulario escrito de reclamación.

- 1. Limite las declaraciones a los hechos básicos.** La reclamación escrita tiene como propósito dar inicio a los pasos formales del proceso de presentación de la reclamación e informarle al empleador acerca de los hechos básicos, la supuesta violación y el remedio solicitado. Limite la reclamación a esos elementos esenciales utilizando como guía las seis Preguntas Clave.
- 2. Excluya los argumentos, la evidencia y las justificaciones.** El proceso de razonar los medios del caso está reservado para las reuniones cara a cara con el empleador. El hecho de divulgar esta información en la reclamación escrita podría dar al empleador una ventaja en la preparación de su caso en contra de la unión.
- 3. Si se requiere, haga referencia a todas las violaciones del contrato.** Si su contrato requiere que se incluya una referencia a las cláusulas del contrato, debe incluir todas las disposiciones contractuales que pueden ser aplicables a esta reclamación específica. Puede utilizar la frase "viola el contrato, incluyendo, pero sin límite, el Artículo \_\_\_\_". Esto posiblemente le permita agregar posteriormente violaciones adicionales del acuerdo.
- 4. Afirme la posición de la unión.** Utilizando declaraciones claras y afirmativas, indique la posición de la unión. Por ejemplo, "María López fue despedida injustamente". Evite usar frases tales como "Creo..." o "María considera...".
- 5. Exponga un posible remedio total.** El propósito del procedimiento para la presentación de reclamaciones es "reponer la integridad del agraviado", situando al trabajador en la misma posición en que habría estado si no hubiera ocurrido la injusticia. Si un trabajador ha sido despedido, pida que se le reponga la integridad: reintegro inmediato al trabajo con restitución total de los sueldos atrasados y todos los derechos, privilegios y beneficios, y eliminación total del asunto de su expediente. Esto permite que el agraviado recupere su empleo más sueldos atrasados, antigüedad, vacaciones acumuladas, beneficios laborales, etc. Recuerde, sólo se recibe lo que se pide.
- 6. Consulte con el agraviado.** Revise la reclamación escrita con el (los) trabajador(es) en cuyo nombre se esté presentando la reclamación, explique de qué consiste el remedio solicitado, y asegúrese de que el agraviado lo comprenda totalmente.
- 7. Haga que el agraviado firme el formulario de reclamación.** Esto garantiza que el agraviado ha visto y leído la reclamación y ofrece protección legal a la unión al determinarse la resolución final de la reclamación. La excepción a lo anterior es que, si la reclamación no se refiere a un asunto de disciplina, el delegado puede firmar una reclamación en nombre de la unión a fin de impedir una violación del contrato.

# Formulario Modelo de Reclamación

FECHA \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL MIEMBRO \_\_\_\_\_

EMPLEADOR \_\_\_\_\_

TELEFONO DE LA CASA \_\_\_\_\_

DIRECCION DE LA CASA \_\_\_\_\_

FECHA CONTRATADO \_\_\_\_\_

CLASIFICACION O TITULO DEL PUESTO \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_

TIPO DE RECLAMACION (MARCAR):

- |  |             |   |             |
|--|-------------|---|-------------|
| <input type="checkbox"/> DESPIDO               | FECHA _____ | <input type="checkbox"/> RECLAMO SALARIAL       | FECHA _____ |
| <input type="checkbox"/> SUSPENSION            | FECHA _____ | <input type="checkbox"/> CONDICIONES DE TRABAJO | FECHA _____ |
| <input type="checkbox"/> CARTA DE AMONESTACION | FECHA _____ | <input type="checkbox"/> OTRO                   | FECHA _____ |

¿HA SIDO DISCUTIDO EL AGRAVIO CON EL SUPERVISOR? SI NO

FECHA \_\_\_\_\_ SI NO, INDIQUE LA RAZON \_\_\_\_\_

¿HA SIDO DISCUTIDO EL AGRAVIO CON EL DELEGADO? SI NO

FECHA \_\_\_\_\_ SI NO, INDIQUE LA RAZON \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL DELEGADO \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL SUPERVISOR \_\_\_\_\_

NOMBRE DE LOS TESTIGOS (SI LOS HAY) \_\_\_\_\_

ARTICULOS CONTRACTUALES VIOLADOS \_\_\_\_\_

*y cualesquier otros Artículos pertinentes del contrato.*

HECHOS DEL CASO (LOS MIEMBROS DEBEN ANOTAR AQUI LAS CIRCUNSTANCIAS DEL AGRAVIO. SE PUEDE UTILIZAR EL LADO REVERSO DE ESTA HOJA.)

REMEDIOS RECLAMADOS \_\_\_\_\_

*más todos los demás beneficios de los cuales el agraviado tiene derecho.*

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL DELEGADO

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL MIEMBRO

# Presentación y Resolución de la Reclamación

Una vez que haya investigado totalmente el caso y determinado que debe someterse al proceso de reclamación, prepárese usted mismo y al agraviado para hacer la mejor presentación posible a la gerencia. Su meta es resolver el problema en el nivel más bajo del proceso de reclamación. Una preparación minuciosa hará que tal resultado sea más probable.

## Desarrollo de Su Caso

En su presentación al supervisor, puede hacer uso ya sea todos los hechos que ha apuntado en la Hoja de Hechos o en solamente algunos de ellos. Posiblemente decida que será mejor que el agraviado participe en la presentación de su caso o, alternativamente, puede ser que prefiera que guarde silencio. Como regla general, es el delegado el que debe hablar.

No obstante, debería llegar de antemano a una decisión sobre estos asuntos y discutir con el agraviado cómo usted considera que puede presentarse el caso. Para asegurar un máximo de eficacia, usted debe:

**1. Desarrollar el mejor caso posible** – Decida sobre cuáles asuntos, hechos, argumentos y remedios son, en su opinión, los más convincentes. Anótelos por separado para poder hacer referencia a ellos mientras dialogue con el supervisor. Esté seguro sobre lo que quiere decir antes de reunirse con la gerencia.

**2. Anticiparse a la gerencia** – Con base en lo que haya averiguado durante su investigación de la reclamación, póngase en la situación del supervisor. Anticípese a aquellos hechos, argumentos y remedios que éste probablemente ofrezca.

**3. Preparar respuestas** – Con base en sus esperanzas respecto al argumento que ofrecerá el supervisor, prepare respuestas, contraargumentos y posibles arreglos (con relación a los hechos y los remedios) que tanto usted como el agraviado estén dispuestos a aceptar.

Si tanto usted como el agraviado están bien preparados, es posible que puedan resolver la reclamación en el Paso 1.

# La Presentación Oral

Ahora está listo para presentar la reclamación. He aquí algunas recomendaciones que deberá tomar en cuenta:

- ***Tome control.*** En cualquier reunión con la gerencia, el objetivo es que usted controle el tono, la dirección y el resultado de la reunión. Para hacerlo, no es necesario que sea altanero, agresivo o argumentativo. Trate de obligarle a la gerencia a presentar su caso primero. Es más fácil encontrar defectos en los argumentos de la gerencia que demostrar la inocencia de un trabajador.
- ***Establezca el tono.*** El tono "adecuado" dependerá en gran medida de la situación y del tipo de relación que tenga con el supervisor. Normalmente el mejor enfoque consiste en actuar de una manera directa y positiva.
- ***Mantenga la calma y no amenace.*** Gritar y golpear la mesa raras veces produce logros positivos. No haga amenazas con las que tanto usted como su supervisor saben que no puede cumplir. Si usted y su supervisor no pueden llegar a un acuerdo, existen pasos adicionales a seguir, incluido el arbitraje.
- ***Evite las personalidades.*** Lo importante no es *quién* tiene la razón sino *qué es* lo correcto. Manténgase enfocado en el tema principal, y no se deje desviar. Cuando resulte necesario mostrar su desacuerdo con lo expresado por el supervisor, hágalo con dignidad. Recuerde, usted está buscando llegar a un acuerdo, no hacer una conquista. Tendrá que resolver otros asuntos con el mismo supervisor en el futuro.
- ***Escuche.*** A pesar de sus mejores esfuerzos, posiblemente no conozca todos los hechos. Conviene estar seguro de comprender la posición exacta de la gerencia.
- ***Reconozca los puntos válidos, y luego reorienta la discusión a la posición de la unión.*** Ejemplo: "Comprendemos su preocupación con el logro de las normas de producción; sin embargo, eso no quiere decir que pueda hacer caso omiso del contrato". Usted está pidiendo justicia, no favores; debe ser tan imparcial como espera que lo sea la gerencia.
- ***Reúnase con sus colegas.*** Tome un breve receso si necesita reorganizarse o discutir asuntos o propuestas de resolución, o cuando exista discordia o desacuerdo entre los miembros – nunca muestre su desacuerdo delante de la gerencia.
- ***No cambie un agravio por otro.*** No se dé por vencido en un caso de agravio para obtener una decisión favorable en otro.

- ***La gerencia tiene derechos.*** Tanto los trabajadores como la gerencia deben cumplir con los términos del acuerdo. Siempre conviene dejar al contrincante una forma elegante de salirse de un error.

Finalmente y lo más importante:

- ***Mantenga registros escritos de todas las reclamaciones.*** Después de la reunión con la gerencia, elabore un breve resumen que indique quiénes participaron en la reunión, qué sucedió, y cuáles fueron las resoluciones discutidas u ofrecidas. Guarde esta información en un expediente o un sobre juntamente con los demás materiales relacionados con la reclamación.
- ***Mantenga informado(s) al (a los) trabajador(es) con relación a su reclamación.*** El agraviado siempre debe estar presente con usted en cualquier reunión con la gerencia convocada para tratar su reclamación. Si el agraviado empieza a perder la serenidad, pida permiso para reunirse con sus colegas y así dar al miembro una oportunidad para tranquilizarse, y luego seguir con la reunión.

## **Resolución de la Reclamación**

Recuerde que en el procedimiento de presentación de la reclamación el supervisor y el delegado o representante de los Teamsters son iguales y comparten la responsabilidad de buscar una solución a la reclamación. Debe tener en cuenta lo siguiente:

SI el supervisor desea hacer un canje (usted gana una reclamación y la gerencia gana otra), insista en buscar una solución a cada reclamación con base en sus méritos. Esta es la única forma *justa* de resolver una reclamación.

SI el supervisor anda con rodeos, trate de insistir en una respuesta inmediata. Si no logra obtener una decisión, procure fijar una fecha definitiva (lo más pronto posible) para obtener una respuesta.

SI no puede resolver la reclamación, determine si le conviene llevar el caso al siguiente nivel del procedimiento de reclamación. Conozca bien los plazos y asegúrese de mantener informado al agraviado.

NUNCA resuelva una reclamación sin consultar con el miembro y SIEMPRE obtenga la resolución de una reclamación por escrito. Durante todo el proceso de manejo de la reclamación, ¡Asegúrese de no fallar NUNCA con un plazo que haya sido especificado en la sección del contrato que estipula el procedimiento para la presentación de reclamaciones!

# Arbitraje

## El Ultimo Paso del Procedimiento de Presentación de Reclamos

Algunos contratos especifican que las reclamaciones no resueltas deben ser conocidas por una terna especial establecida para resolver las reclamaciones (algunas veces se denomina Junta de Ajustes) antes de proceder al arbitraje. El arbitraje es el último paso en todos los procedimientos de presentación de reclamaciones. En el arbitraje, una persona neutral seleccionada por la unión y también por la gerencia conoce las posiciones de ambos lados y emite un dictamen que es final y de cumplimiento obligatorio.

Un **panel para tratar las reclamaciones** consiste de un número igual de representantes de los trabajadores y de la gerencia. Las partes presentan su caso al panel de la misma manera que se hace en una presentación realizada en un procedimiento de arbitraje, y el panel procura emitir una decisión.

Aquellos casos que no pueden ser decididos por el panel normalmente se califican como "estancados" y frecuentemente son sometidos por la unión local a un proceso de arbitraje final y de cumplimiento obligatorio.

En vista de que cualquier reclamación que no ha podido ser resuelta en los niveles más bajos del procedimiento de presentación de reclamaciones puede ser sometido a un proceso de arbitraje, es importante que la investigación inicial y la redacción de la reclamación se realicen con conocimientos de la forma en que los árbitros emiten sus dictámenes. Por ejemplo, los árbitros no concederán a un agraviado más que el remedio solicitado en el formulario de reclamación. Un caso podría verse debilitado en el proceso de arbitraje si importantes hechos o testigos clave no son descubiertos y manejados adecuadamente en los pasos iniciales del procedimiento de reclamación. Además, usted podrá evaluar mejor la conveniencia de resolver una reclamación en un nivel más bajo si está familiarizado con la forma en que un árbitro puede resolver la reclamación.

## Selección de los Arbitros

El procedimiento para la presentación de las reclamaciones especificado en su contrato indicará cómo debe seleccionarse un árbitro. Muchos contratos nombran uno o más árbitros que conocerán todas las reclamaciones que surjan a raíz de un contrato específico. Otros estipulan que, cuando se determine que una reclamación será sometida al arbitraje, las partes solicitarán una lista de árbitros potenciales a la Asociación Americana de Arbitraje, al Servicio Federal de Mediación y Conciliación o a un organismo de mediación del estado. Las partes se turnan para eliminar (tachar) un nombre de la lista hasta que quede un solo nombre. El nombre que quede será el árbitro que conocerá el caso.

La mayoría de los árbitros son abogados, profesores universitarios o mediadores. Usted puede aprender más acerca de un árbitro potencial leyendo sus decisiones publicadas y hablando con representantes de uniones y abogados laborales que han presentado casos ante ese árbitro. Al

seleccionar un árbitro, tenga en mente que cada caso es un poco diferente, que los árbitros no tienen la obligación de observar los precedentes y que una decisión emitida por el árbitro en su caso puede ser diferente que la que haya emitido en un caso anterior.

## **La Audiencia de Arbitraje**

Normalmente los arbitrajes se realizan alrededor de una mesa en una sala de conferencias, algunas veces con la asistencia de un relator de tribunal que toma apuntes respecto a lo transcurrido durante la audiencia y prepara una copia para las partes. El árbitro juramenta a los testigos y decide sobre las objeciones presentadas por cualquiera de las partes. Los representantes de las partes (comúnmente abogados) hacen sus declaraciones iniciales, interrogan y conainterrogan a los testigos y hacen declaraciones de clausura. Con frecuencia las partes presentan breves escritos al árbitro después de finalizada la audiencia.

En los casos de disciplina, el peso de la prueba recae sobre el empleador, mientras que en las reclamaciones relacionadas con la interpretación de contratos, el peso de la prueba recae casi siempre sobre la unión.

## **Normas de los Arbitros**

En los casos de disciplina, los árbitros utilizan la norma de la "causa justificada", la cual se explica en otra sección de este folleto. Los árbitros también tienen normas que utilizan para decidir sobre reclamaciones que tienen que ver con disputas relacionadas con la interpretación de los contratos. Primero que todo, el árbitro procura determinar exactamente qué dice el contrato en lugar de formular una opinión respecto a lo que cree que puede ser una solución equitativa a la disputa. Algunas veces las uniones pierden sus casos como consecuencia de las cláusulas contractuales, aun cuando las acciones de la gerencia pueden no ser ni justas ni lógicas.

Cuando las cláusulas contractuales no están claras, el árbitro puede optar por determinar exactamente qué trataron de lograr las partes cuando aceptaron dichas cláusulas durante las negociaciones. Los árbitros también consideran cómo cláusulas similares han sido interpretadas en el pasado, cuáles son las prácticas comunes en la industria, y cuál de las interpretaciones es la más razonable y la más equitativa, entre otras normas.

## **El Tiempo y el Costo del Arbitraje**

El contrato normalmente fija el plazo del que dispone la unión para solicitar un proceso de arbitraje, y puede especificar además un plazo para la selección de un árbitro y la programación de la audiencia. Adicionalmente, aunque algunos contratos estipulan que el árbitro debe tomar una decisión dentro de un número determinado de días después de clausurada la audiencia, resulta difícil asegurar que esta estipulación se cumpla. Por lo tanto, puede tardar de dos a tres meses desde que la unión solicita que el caso sea sometido al arbitraje hasta que se tome una decisión.

Los árbitros cobran entre \$500 a \$1,000 diarios, un monto que incluye los días dedicados a conocer el caso y redactar la decisión. El costo normalmente se divide en partes iguales entre la unión y la gerencia.

## ¿Arbitraje o No?

El solo hecho de que el arbitraje constituye el último paso del procedimiento de presentación de una reclamación no significa que todas las reclamaciones no resueltas deban ser sometidas al arbitraje. Las uniones locales tienen el derecho de decidir sobre la conveniencia de someter un caso al arbitraje de acuerdo a la Obligación de Representación Equitativa y siempre y cuando las normas utilizadas sean aplicadas de una manera imparcial y equitativa en todos los casos.

**Nota: En la siguiente sección de este manual se presenta información sobre la Obligación de Representación Equitativa con relación a la decisión de someter un caso al arbitraje.**

## Las Decisiones de Arbitraje Son Finales y de Cumplimiento Obligatorio

Es sumamente difícil que la decisión de un árbitro sea revocada. Los tribunales se muestran reacios si quiera a revisar una decisión de arbitraje y lo hacen únicamente por razones de procedimiento, por ejemplo, el fraude, la mala conducta del árbitro, la finalización de una audiencia antes de que la parte perdedora haya presentado su caso, si el árbitro se ha extralimitado en sus atribuciones bajo el contrato, o si la unión ha violado su obligación de representación equitativa.

En cambio, los tribunales sí ordenarán el debido cumplimiento de la decisión de un árbitro si la parte perdedora no cumple con el dictamen.

# La Ley y el Trámite de las Reclamaciones

La presentación de una reclamación involucra no sólo los derechos de un miembro determinado de los Teamsters sino también la obligación de la unión de representar a *todos* los trabajadores amparados bajo el contrato. Si bien una discusión a fondo de los aspectos legales del manejo de las reclamaciones no encaja dentro del alcance de este manual, los delegados de los Teamsters necesitan estar familiarizados con la información que sigue para poder representar cabalmente a sus miembros.

## "Los Derechos Weingarten"

El dictamen emitido por la Corte Suprema de los Estados Unidos en 1995 en el caso *Weingarten* sostiene que, si el empleador requiere que un empleado se someta a una entrevista investigativa y rechaza la solicitud del empleado de tener representación de la unión, entonces el empleador ha violado la Ley Nacional de Relaciones Laborales. Entre los factores importantes de los derechos *Weingarten* figuran los siguientes:

- Los miembros de la unión tienen el derecho de tener presente a un representante de la unión en una audiencia investigativa si consideran *razonablemente* que la investigación podría conducir a una acción disciplinaria.
- El miembro *debe solicitar* la presencia de un representante; el empleador no tiene ninguna obligación de informar al empleado acerca de ese derecho.
- La gerencia no tiene que llamar al representante. Al contrario, el empleador puede interrumpir la reunión o sencillamente imponer la disciplina.
- Una vez que se ha llamado al representante de la unión, éste tiene el derecho de:
  - conocer el tema de la entrevista investigativa
  - consultar con el miembro antes de la entrevista
  - hablar y participar en la entrevista

Sin embargo, el representante no puede presentar el caso, ya que no se trata de una audiencia para conocer una reclamación.

- Un empleado no puede elegir al representante de la unión que quiere que lo represente. Se llamará al representante departamental, si se encuentra disponible. Caso contrario, se llamará al representante disponible más cercano. Si el empleador es responsable de la no disponibilidad del representante, entonces el supervisor debe concluir la reunión hasta que el representante esté disponible; Si la unión es responsable de la no disponibilidad del representante, entonces puede llamarse a otro representante o empleado, a menos que el supervisor opte por posponer la reunión.

# La Obligación de Representación Equitativa

El derecho laboral contempla un canje. La unión, mediante la certificación o el reconocimiento, se establece como el representante negociador "exclusivo" de todos los empleados en la unidad negociadora. A cambio de esto, la unión debe representar equitativamente a todos los empleados de la unidad, tanto a los miembros como a los no miembros. El término legal de este concepto es la "obligación de representación equitativa".

El aspecto más importante del cumplimiento con la obligación de representación equitativa de una unión es el trámite de las reclamaciones. La mayoría de los juicios legales entablados en contra de las uniones por concepto de la "no representación" son presentados por personas que han sido despedidas. Por lo tanto, el personal, los oficiales y los delegados de las uniones de los Teamsters deben estar especialmente atentos en el manejo de las reclamaciones relacionadas con los despidos. Las pautas que se presentan a continuación le ayudarán a tramitar las reclamaciones de una manera que asegure el cumplimiento con la responsabilidad legal de la unión.

- **Considere todas las reclamaciones exclusivamente con base en sus méritos.** La decisión de tramitar una reclamación debe basarse en los méritos específicos del mismo. Esto significa que usted debe examinar todos los hechos relacionados con el evento para determinar la existencia o no de un agravio y, en caso afirmativo, si conviene presentar la reclamación a través del procedimiento respectivo.
- **No puede negarse a tramitar una reclamación simplemente porque no le simpatiza el agraviado.** Su determinación con relación a la existencia de un agravio legítimo no puede basarse en la hostilidad personal (por ejemplo, usted considera que el empleado es una chinche), la oposición política (el empleado se opuso a su candidatura en las elecciones celebradas recientemente), o el prejuicio racial (a usted le caen mal las personas de una etnicidad particular). Debe examinar los méritos de la reclamación específica y no al empleado.
- **Investigue a fondo el agravio.** Usted tiene una responsabilidad de investigar a fondo los agravios. Con una investigación superficial posiblemente no se descubran todos los hechos importantes. Entreviste al agraviado. Busque y entreviste a los testigos. Siga todas las pistas. Particularmente en el caso de los agravios relacionados con el despido, asegúrese de obtener la versión completa del agraviado y de hablar con todos los testigos nombrados por él.

No acepte a simple vista nada de lo que se diga – verifíquelo. Siempre haga uso de las seis Preguntas Clave para guiarle en su investigación.

Usted tiene la responsabilidad de investigar un agravio antes de decidir si tiene o no méritos.

- ***Tramite la reclamación oportunamente y esté pendiente de los plazos fijados para la presentación y apelación de la misma.*** La actuación oportuna es sumamente importante en el trámite de las reclamaciones. Usted tiene la responsabilidad de presentar y apelar las reclamaciones dentro de los plazos establecidos por el procedimiento de presentación de reclamaciones establecido en su contrato. El incumplimiento con los plazos puede dar como resultado la "extinción" de la reclamación, dejando al agraviado sin ningún recurso contra el empleador.

Si se requiere tiempo adicional para investigar, presente la reclamación dentro de los plazos estipulados. No es necesario que la investigación se finalice antes de presentarse la reclamación.

- ***Tome notas y mantenga registros escritos.*** Comience a tomar notas tan pronto como sea práctico. Cuanto mayor el atraso, tanto mayor será el peligro de omitir datos pequeños pero importantes. Las notas deben ser precisas, comprensibles y lo más completas posible. Sus notas serán la base sobre la cual se tomarán decisiones a medida que la reclamación avance a través de cada paso del procedimiento de presentación de reclamaciones.

Asegúrese de llevar un registro de todas las discusiones con el agraviado, todas las discusiones con el empleador con relación a la reclamación, y todas las decisiones internas de la unión respecto a la conveniencia o no de seguir con el trámite de la reclamación. Guarde una copia de toda la correspondencia y todos los documentos relacionados con la reclamación.

Su registro escrito establece que la unión ha investigado la reclamación y que ha tomado una ***decisión objetiva con base en los méritos.***

- ***Mantenga informado al agraviado.*** Muchos pleitos judiciales se entablan en contra de uniones porque los agraviados despedidos (y sus abogados) creen que la unión está ocultando algo al no mantener informado al agraviado acerca del avance de su reclamación.

Es necesario mantener informado al agraviado acerca de la situación de su reclamación, la etapa en que se encuentra en el proceso de presentación, y cualesquier respuestas recibidas de la gerencia. Cualquier decisión de la unión respecto a la reclamación debe ser comunicada inmediatamente al agraviado, de preferencia por escrito. Esto incluye decisiones de no presentar una reclamación, de retirar o resolver una reclamación, o de no someter una reclamación al procedimiento de arbitraje.

Además de ser un acto equitativo para el agraviado, la notificación escrita da inicio al plazo de seis meses del que dispone el agraviado para entablar un juicio contra la unión por concepto de incumplimiento de la obligación de representación equitativa (véase a continuación).

La ley no *requiere* que el agraviado se encuentre presente en las reuniones con el empleador o en las discusiones internas de la unión convocadas para tratar el agravio. Sin embargo, si su unión permite la participación de los agraviados en estas reuniones, debe permitirla para todos (o bien no permitirla para ninguno).

- ***Asegúrese de que todos los miembros de la unidad negociadora reciban el mismo trato.*** Es ilegal negarse a tramitar o dar un trato superficial a la reclamación de una persona que no sea un miembro de la unión. Asimismo, aquellos agraviados que han sido ya sean contrincantes políticos de los oficiales actuales o disidentes dentro de la unión deben recibir el mismo trato que todos los demás miembros de la unidad negociadora.
- Naturalmente, la unión no puede discriminar contra los agraviados con base en su raza, sexo, edad o antecedentes étnicos. Se debe considerar igualmente a todos los empleados en el manejo de sus reclamaciones. Usted debe tomar una posición similar en casos similares.
- ***Debe tener una razón válida por cualquier acción que se tome con relación a una reclamación.*** La ley requiere que una unión considere una reclamación de buena fe y que tome una determinación de tramitar la misma con base en sus méritos. No permita que se venzan los plazos antes de que se tome una decisión. Haga una determinación en cuanto a la conveniencia de tramitar una reclamación – y hasta qué punto – con base en la investigación de la misma, los éxitos o fracasos históricos en la resolución de reclamaciones similares a través del procedimiento de arbitraje, y la importancia de la reclamación para la totalidad de los miembros. Debe documentar esta decisión por escrito.
- ***Si la reclamación claramente carece de méritos y no puede ganarse en los niveles más bajos ni en el procedimiento de arbitraje, abandónela.*** No permita que un abogado o la amenaza de un juicio incida sobre el criterio de la unión respecto a los méritos de la reclamación. Los tribunales reconocen el derecho de las uniones – y su obligación – de mantener el procedimiento de presentación de las reclamaciones libre de casos sin mérito, que no hacen más que entorpecer los mecanismos de resolución de disputas. Sin embargo, se debe informar al agraviado con respecto a la decisión y la unión debería preparar un registro escrito de las razones *objetivas* por las cuales se ha optado por no presentar la reclamación o por haberla abandonado. El delegado debería hacer un esfuerzo sincero por convencer al agraviado acerca de estas razones.
- ***La resolución de las reclamaciones.*** Una unión tiene el derecho de resolver las reclamaciones conforme le convenga. Aquí nuevamente, debe guardarse un registro por escrito de la resolución misma y de la razón o razones por las cuales se aceptó la resolución. Naturalmente, al resolverse una reclamación es necesario informar oportunamente al agraviado.

Lo que debe evitarse es la apariencia de que un agraviado haya recibido una mejor resolución que otro como resultado de quiénes son. Adicionalmente, no se debe dedicar a

la práctica del "chalanceo" mediante el cual una reclamación se sacrifica para salvar otras. Es más, no debe existir siquiera la apariencia de tal acción.

## **El Arbitraje y la Obligación de Representación Equitativa**

Si el subcontrato de los Teamsters incluye el arbitraje en el Paso 3 del procedimiento de presentación de reclamaciones, existen unas pocas consideraciones adicionales de las que deben estar conscientes los delegados de los Teamsters:

- Un empleado no tiene el derecho legal de insistir en que sus reclamaciones sean sometidas al arbitraje.
- Así como sucede en los niveles más bajos del procedimiento, la decisión de someter una reclamación al arbitraje debe tomarse con base en los méritos de esa reclamación específica. Esta decisión debería tomar en cuenta los hechos del agravio y la importancia de ese caso específico, los éxitos o fracasos históricos en casos similares que hayan sido sometidos al arbitraje, y la importancia de la reclamación para la totalidad de los miembros. El costo del arbitraje puede ser un factor a considerar, pero no debe ser la única razón por decidir en contra del arbitraje.
- El procedimiento interno de la unión debe ser idéntico para todos los empleados. Por ejemplo, si un comité decide sobre la conveniencia de someter o no las reclamaciones al arbitraje, éste debe ser el procedimiento utilizado en todos los casos.
- Se debe informar por escrito al agraviado respecto a la fecha, hora y lugar de la audiencia de arbitraje. Como mínimo, se debe invitar siempre al agraviado a que esté presente en la audiencia.
- Si se toma una decisión de no someter una reclamación al arbitraje, tanto la decisión como las razones de la misma deben comunicarse al agraviado, tanto oralmente como por escrito. La meta debe ser que el agraviado comprenda que ha recibido un trato equitativo.
- La obligación de representación equitativa incluye la obligación de someter la reclamación al arbitraje en la medida de las capacidades de la unión. Esto significa que la persona que esté manejando el procedimiento de arbitraje debe reunirse con el agraviado y cualesquier testigos con anterioridad a la audiencia para asegurarse de que toda la información pertinente esté disponible, incluyendo la solicitud de información del empleador. La unión debería desarrollar y presentar el caso en favor del agraviado desde la perspectiva más favorable posible.
- No es necesario que un abogado esté presente en la audiencia de arbitraje. La presencia de un abogado en la audiencia no protege a la unión contra una posible violación de la obligación de representación equitativa.

- El agraviado no tiene ningún derecho legal de que su abogado particular lo represente en la audiencia de arbitraje. Sin embargo, la unión puede permitir que un abogado esté presente como observador o que asuma un papel activo en la audiencia.

## **Los Plazos y los Remedios en los Juicios Relacionados con la Representación Equitativa**

Un dictamen emitido por la Corte Suprema en 1983 limitó a seis meses el plazo para el inicio de un juicio por concepto de la obligación de representación equitativa, contado a partir de la fecha de la supuesta infracción de la unión. En aquellos casos donde una unión decide no tramitar una reclamación, ésta es la fecha en que la unión notifica al agraviado acerca de su decisión. Por consiguiente, le conviene a los intereses de la unión notificar oportunamente al agraviado con relación a tal decisión.

A raíz de otro caso ventilado ante la Corte Suprema en 1983 se aumentó substancialmente el monto de los daños monetarios que deben pagar las uniones como resultado de un juicio por concepto de representación equitativa. En un caso donde un empleador despide sin causa a un empleado y la unión incumple con su obligación de representación equitativa al dejar de someter la reclamación a un procedimiento de arbitraje, se puede imponer a la unión la responsabilidad por el pago de la mayor parte de los sueldos atrasados del empleado (anteriormente solamente el empleador tenía la obligación de pagar los sueldos atrasados).

## **Acceso a Información del Empleador**

De acuerdo a la Ley Nacional de Relaciones Laborales (NLRA), las uniones tienen el derecho de solicitar y recibir información del empleador que sea pertinente para el trámite de las reclamaciones.

El derecho de tener acceso a información radica en el concepto de que, para que el procedimiento de presentación de reclamaciones funcione adecuadamente y para que la unión represente eficazmente a sus miembros, la unión necesita tener acceso a información que le permita evaluar de una manera razonada las reclamaciones, ya sean éstas reales o potenciales.

El empleador, como parte de su obligación de negociar de buena fe, tiene la obligación de suministrar la información solicitada. El no hacerlo lo expone a una acusación de prácticas laborales desleales al tenor de la Sección 8(a) (5) de la NLRA.

## Los requisitos para obtener acceso a información del empleador son los siguientes:

- La unión debe solicitar la información.
- La información solicitada debe ser pertinente a una reclamación real o sospechada.
- No puede existir un medio alternativo para obtener la información.
- Existen casos donde un empleador puede no tener la obligación de proporcionar información a la unión, aun cuando la información solicitada sea pertinente. Estas situaciones se presentan cuando otros intereses invalidan la necesidad de la unión de tener la información. Estas incluyen: confidencialidad/privacidad del empleado (resultados recibidos en pruebas, historiales médicos del empleado) e intereses comerciales (secretos de fabricación).
- La solicitud de información no tiene que presentarse por escrito. Sin embargo, siempre es una buena idea presentarla por escrito para así documentar la solicitud.
- El empleador debe proporcionar la información solicitada a la unión "de una manera oportuna". La interpretación de "oportuna" depende de cada situación. El no proporcionar información de una manera oportuna puede ser causal de una acusación al tenor de la Sección 8(a) (5).
- El empleador tiene la obligación de cumplir con la solicitud de la unión – siempre y cuando la información se encuentre en su posesión y siempre y cuando el cumplimiento con la solicitud no cree una carga indebida sobre el empleador; por ejemplo, siempre y cuando el costo/tiempo requerido para compilar/preparar la información no sea irrazonable.
- La información debe suministrarse en una forma útil.
- La solicitud de información debe ser específica y estar relacionada con la reclamación. La unión no puede embarcarse en una "expedición de pesca".
- La obligación de suministrar información también se aplica a la unión como parte de su obligación de negociar de buena fe.

## Información que Se Puede Solicitar al Empleador



registros sobre accidentes  
registros de asistencia  
apuntes sobre negociaciones  
memorándums de la compañía  
contratos  
correspondencia  
registros de acciones disciplinarias  
especificaciones de equipo  
evaluaciones  
registros de inspecciones  
pólizas de seguro  
apuntes sobre entrevistas  
registros de las asignaciones  
laborales

descripciones de trabajo  
registros de materiales  
registros de planilla  
revisiones del desempeño  
expedientes de personal  
fotografías  
informes y estudios  
registros de salarios y bonificaciones  
listas de antigüedad  
apuntes de supervisores  
registros de estudios de tiempo  
manuales de capacitación  
videos



**Training and Development Department**  
International Brotherhood of Teamsters  
25 Louisiana Avenue, NW  
Washington, DC 20001  
202-624-8117 | [www.teamster.org](http://www.teamster.org)