CWA

MANUAL DEL DELEGADO SINDICAL

FELICITACIONES A USTED COMO DELEGADO SINDICAL DEL SINDICATO CWA. Como delegado sindical, usted tiene la oportunidad de mejorar la vida laboral para usted mismo y para sus compañeros de trabajo.

El Sindicato CWA les provee entrenamiento a los nuevos delegados sindicales. Hasta que usted pueda asistir al Programa de Entrenamiento de Delegados Sindicales del Sindicato CWA, este corto manual le proveerá a usted ciertos consejos básicos, datos, y preguntas para practicar los conocimientos adquiridos.

Si mientras tanto usted tiene alguna pregunta o si necesita ayuda, póngase en contacto con los funcionarios de su Sindicato Local.

NOMBRE DEL DELEGADO SINDICAL

NÚMERO DEL SINDICATO LOCAL

TELÉFONO MÓVIL

TELÉFONO DEL TRABAJO

DIRECCIÓN DEL TRABAJO

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

Departamento de Educación del Sindicato CWA
JULY 2016

Contenido del Manual

1. ¿Quién es el Sindicato "CWA?" 3
   ¿Qué diferencia significa tener un sindicato?..... 4
   Las cuotas del sindicato..... 6

2. ¿Qué Necesita Saber un Delegado Sindical? 8

3. ¿Qué Funciones Realiza un Delegado Sindical? 9
   Deber de la representación imparcial 11

4. Los Afiliados Activos y Bien Informados:
   La Clave Hacia el Éxito 12

5. Los Derechos del Delegado Sindical..... 15

6. Orientación de Nuevos Trabajadores..... 16

7. El Contrato Colectivo 20

8. Su Proceso de Imponer Quejas 22

9. El Derecho de los Trabajadores a la
   Representación Sindical 24

10. Los Pasos en el Manejo de una Queja 26
    Puntos informativos para la discusión
    con la gerencia 28

11. Cómo Enfocar una Queja.....29
    Lista de verificaciones para analizar quejas 31
    ¿Qué es "causa justifica da"? 35
    ¿Qué es una práctica del pasado? 35
    ¿Qué es la disciplina gradual o progresivo?.....36
    ¿Qué es el trato equitativo?.....37
    ¿Cuándo se considera demasiado estricta una
    medida disciplinaria?.....37
    Situaciones de Quejas para Ensayar 38

12. Cómo Redactar una Queja 49
    Directorio del Grupo Laboral..... 51
    Directorio 55

CAPÍTULO 1

¿Quién es el Sindicato CWA?

Comienzos: El Sindicato de los Trabajadores de las Comunicaciones de América (CWA) es un sindicato de poca edad; fue fundado en Nueva Orleáns en 1938.

Número de Afiliación: El Sindicato CWA, el sindicato de telecomunicaciones mayor del mundo, representa a más de 700,000 trabajadores en empleos de los sectores público y privado.

Composición: Los afiliados del Sindicato CWA están empleados on las telecomunicaciones, en la industria de la imprenta y en los medios noticiosos, en servicios públicos, en el cuidado de la salud, en la televisión de cable, en la manufacture general, en la electrónica, y en las industrias del gas y de la electricidad.

Extensión Geográfica: Hay más de 1,200 Sindicatos Locales con estatutos propios que son parte del Sindicato Nacional CWA. Los afiliados del CWA viven y trabajan en más de 10,000 comunidades diferentes.

Negociaciones Colectivas: El Sindicato CWA maneja más de 1,000 contratos. Entre los mayores empleadores se encuentran la empresa AT&T, las compañias Bell Regionales, GTE y otros sistemas telefónicos y compañias, gobiernos estatales y periódicos principales.

Democracia Sindical: El Sindicato CWA lleva a cabo convenciones en forma regular. Los delegados elegidos por sus bases y que asisten a las convenciones del Sindicato CWA componen el cuerpo superior del sindicato en la formulación de decisiones.

¿Que diferencia significa tener un sindicato?

A veces nos parecen algo natural las protecciones que el sindicato nos provee en el lugar de trabajo. Y olvidamos la diferencia que significa un sindicato en lo que respecta a la forma en que se nos trata en el trabajo. A veces vale la pena que nos recordemos a nosotros mismos y a otros lo que serían las cosas sin la protección del Sindicato CWA.

SITIO DE TRABAJO SINDICALIZADO	SITIO DE TRABAJO NO-SINDICALIZADO
1. Sus jornales, beneficios, y condiciones de trabajo son protegidos por un contrato legal.	**1.** La gerencia puede cambiar los jornales, beneficios, y condiciones de trabajo cada vez que quiera.
2. El contrato especifica cuánto gana cada trabajador.	**2.** Nadie sabe cuanto ganan los demás. Cuando la gerencia le informa sobre sus jornales, a usted le dice que no se lo informe a los demás trabajadores.
3. El sindicato negocia los aumentos a favor de todos. Los afiliados votan sobre lo negociado. Si creen que no es una negociación justa, pueden votar contra lo negociado.	**3.** Si usted quiere un aumento, tiene que rogar por el mismo, o adular al al patrón.

SITIO DE TRABAJO SINDICALIZADO	SITIO DE TRABAJO NO-SINDICALIZADO
4. Si a usted se le disciplina por algo que no hizo, el sindicato lo defiende.	**4.** Si a usted se le disciplina por algo que no hizo, usted está por su cuenta.
5. Si usted es el trabajador con más antigüedad que aplica por una posición mejor, usted la recibirá.	**5.** Los ascensos en el empleo se dan basados en cualquier cosa—amistad, lealtad, etc.
6. Las vacaciones, los turnos de trabajo, y los despidos se basan en la antigüedad.	**6.** Las vacaciones, los turnos de trabajo, y los despidos pueden basarse en los deseos del patrón.
7. Si a usted no le place algo en el trabajo puede remediarlo mediante el Sindicato o enlace con otros trabajadores efectuar un cambio.	**7.** Si a usted no le place algo en el trabajo, puede renunciar.

Las cuotas del sindicato

¿Para qué se utilizan nuestras cuotas?

Los delegados a las convenciones elegidos por sus compañeros de trabajo deciden cómo se va a gastar el dinero del sindicato. Le mostramos adelante solamente algunos de los beneficios que ayudan a proveer las cuotas:

- **La negociación de contratos** para mejorar nuestros jornales, beneficios, y otros términos y condiciones con las cuales trabajamos. Nuestro personal de campo, de 200 personas, con pericia en las negociaciones colectivas, están asignados a las 50 oficinas internacionales del sindicato en los EE.UU. y en Canadá.

- **La movilización de nuestros miembros y del público** para apoyar nuestras metas en negociaciones colectivas, legislación, solución de problemas en el trabajo, organización y acción comunitaria.

- **El cumplimiento de los contratos y manejo de quejas,** incluyendo honorarios legales y el costo de arbitraje y, en el sector público, los procedimientos de servicio civil.

- **Los programas educativos y las publicaciones** para los funcionarios sindicales, los delegados sindicales y los afiliados.

- **Las investigaciones sobre planes de beneficios y finanzas de los empleadores,** para ayudarnos a prepararnos para las negociaciones colectivas y para proteger nuestros intereses durante la vida de nuestros contratos.

- **Acciones en pro de leyes** en los niveles local, estatal y nacional para ayudar a la gente que trabaja.

■ **Los programas para proveer lugares laborales seguros y sanos** y para tratar con los problemas causados por presiones laborales y la nueva tecnología.

■ **Los programas para crear oportunidad igual** para todos los trabajadores sin que importe la raza, la edad, el género o el origen nacional.

■ **La organización** para asistir en que nuevos afiliados se unan al CWA.

■ **Las relaciones públicas** para mejorar el entendimiento del público respecto a nuestros trabajos y nuestro sindicato.

El CWA publica con regularidad declaraciones financieras en detalle, e informa sobre la cantidad de dinero que fue recolectada y cómo fue gastada. Las finanzas del CWA están abiertas para la inspección por cualquier afiliado.

¿Quién decide cuánto pagamos de cuota?

Las cuotas sindicales locales son establecidas por los afiliados en cada Local. Para asegurar que nuestros Locales se mantengan fuertes y efectivos, los delegados a la convención han mandado que las cuotas sindicales locales no sean menos del 0.7 por ciento (siete décimos de uno por ciento) de los jornales mensuales. De este dinero, se juntan cincuenta centavos por afiliado por mes que van para nuestro Fondo de Defensa. Además los delegados han establecido un Fondo de Seguridad de los Afiliados del CWA especial (para los miembros que tengan el derecho a la huelga) y han asignado 0.15 por ciento de cuota para el fin de proveer asistencia a los afiliados en huelga.

CAPÍTULO 2

¿Qué Necesita Saber Un Delegado Sindical?

- ☐ El contrato
- ☐ Los trabajos
- ☐ Los trabajadores
- ☐ El sindicato local
- ☐ Los supervisores
- ☐ Directrices del empleador/ Manual de personal
- ☐ Regulaciones del servicio civil (sector público solamente)

Su primer trabajo: Conozca a sus compañeros de trabajo

Como delegado sindical, usted debe mantener contacto personal frecuente con cada trabajador por el cual usted es responsable. Si usted tiene demasiados trabajadores en su grupo para poder llegar a esto, deben trabajar más delegados sindicales.

Usted debe cultivar el hábito de hablar con otros trabajadores particularmente o en grupos pequeños acerca del trabajo y del sitio laboral. Es importante que ei delegado sindical sepa lo que sucede en las unidades laborales y que se mantenga al tanto de las cuestiones.

Llene el cuestionario del "Directorio del Grupo Laboral" de las páginas 51 a la 54. El directorio documenta datos que usted necesita como delegado sindical (el título de trabajo de cada trabajador, la fecha de comenzar a trabajar, los números telefónicos de la casa y del trabajo, el estatus de su afiliación y otros datos).

Mantenga este directorio a mano.

CAPÍTULO 3

¿Qué Hace Un Delegado Sindical?

1. Resuelva problemas. Obtenga todos los datos. Después de escuchar que los trabajadores describan el problema, investigue y recolecte todos los datos. Recuerde las cinco preguntas: ¿Quién está inmiscuido?, ¿Qué ocurrió exactamente?, ¿Cuándo ocurrió el problema?, ¿Dónde ocurrió el problema?, ¿Por qué ocurrió el problema? Muchos problemas del lugar laboral se resuelven mediante reuniones informales entre el delegado sindical y la gerencia. Explique claramente el problema y ofrezca una solución.

2. Comunique y eduque. Asegúrese de que otros trabajadores sepan acerca de los temas, la solución propuesta por el sindicato, y la posición de la administración. Pídales sus ideas y sus inquietudes.

3. Dé la bienvenida a los nuevos empleados. Oriéntelos respecto al Sindicato. (Ver el capítulo 6.)

4. Interponga una queja. (Ver capítulos 8 y 10.)

5. Movilice a los trabajadores para las acciones del lugar laboral. Los ejemplos de las acciones posibles incluyen peticiones, momentos de silencio de un minuto, etc. (Ver el capítulo 4 para más datos sobre la movilización.)

6. Presente una queja con una agencia del gobierno como la Administración de Seguridad Ocupacional y Salud o la Comisión de Oportunidad Igual en el Empleo. Los funcionarios de su Sindicato Local pueden ayudarlo a usted a decidir si usted tiene motivos para tal tipo de queja.

Obtenga Todos los Datos— Las 5 Preguntas

1. ¿Quién está inmiscuido?
2. ¿Qué ocurrió exactamente?
3. ¿Cuándo ocurrió el problema? (Sea específico: fecha, turno, semana)
4. ¿Dónde ocurrió el problema? (En el estacionamiento, en un grupo de trabajo, en un turno)
5. ¿Por qué ocurrió el problema?

El deber de la representación imparcial

El sindicato tiene la obligación legal de representar a todos los trabajadores en una unidad con imparcialidad sin que importe el estatus de su afiliación, su raza, su religión, nacionalidad, edad, o género.

El trabajador que considere que el sindicato no ha cumplido con su "deber de representar imparcialmente" puede interponer cargos de "práctica laboral injusta" con la Junta Nacional de Relaciones Laborales (NLRB).

Por lo tanto los delegados sindicales deben asegurarse de hacer todos los esfuerzos posibles por manejar todos los problemas imparcialmente aun cuando el trabajador no es afiliado sindical, se le considera un buscador de problemas, tiene creencias políticas poco populares o tiene conflictos de personalidad con el delegado sindical o con otros líderes sindicales.

Esto no significa que el sindicato puede ser declarado culpable de prácticas laborales injustas sencillamente por cometer un error o perder un caso. Pero si significa que todo delegado sindical debe...

- Realizar una investigación completa antes de decidir si procede con una queja.
- Restar atención a los límites de los plazos de tiempo para interponer quejas.
- Mantener al trabajador informado sobre el estatus del caso,
- Manejar todos los casos basado en hechos y no en quién es el trabajador.

CAPÍTULO 4

Los Afiliados Activos y Bien Informados: La Clave Hacia el Éxito

Los delegados sindicales juegan un importante papel en los esfuerzos del CWA para mantener activos y movilizar a los afiliados para lograr metas en común.

El énfasis del CWA en movilizar a los afiliados está basado en la comprensión de que nuestro poder para mejorar la vida en el trabajo y fuera de él no fluye primariamente de que tenemos abogados, amigos en la legislatura, u otros profesionales que nos representan, aunque pueden efectuar un aporte importante.

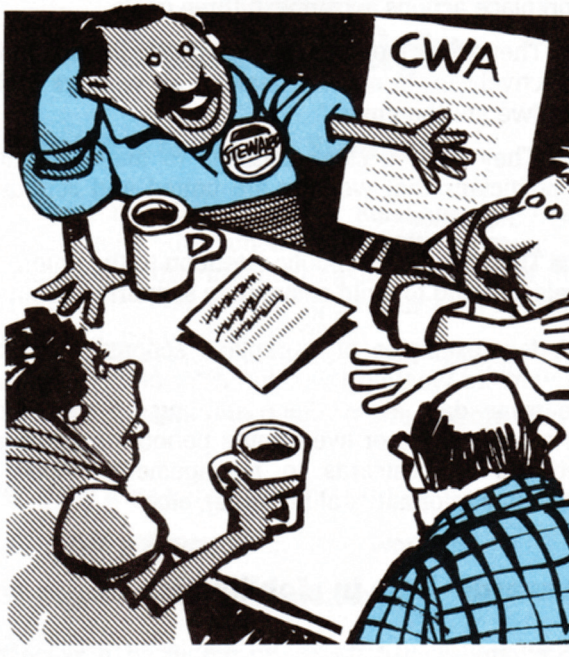
En vez de eso, nuestro poder fluye de las actividades de nuestros miembros.

- Lo que podemos ganar en negociaciones de contratos o en el proceso legislativo depende mayormente de lo organizados y unidos que parezcamos ante la gerencia o los funcionarios públicos.
- La capacidad de poder resolver problemas del trabajo a menudo depende más de la fuerza de la unidad que los afiliados muestran a la gerencia que de los argumentos que podemos presentar.

La movilización de nuestros miembros se realiza en tres pasos:

1. Organización

Debemos tener una red de comunicaciones en cada grupo de trabajo para facilitar la comunicación particular, de persona a persona, con cada trabajador. Los delegados sindicales juegan un papel clave en esta red. (Ver el Directorio de Grupos Laborales, páginas 51–54.)



2. Educación

Mediante nuestra red de comunicaciones en el sitio laboral, debemos asegurarnos de que todo trabajador comprenda los temas que afrontamos, y lo que como sindicato hacemos acerca de ellos, e cómo identificamos y contestamos las preguntas, dudas e inquietudes de los trabajadores. Esto se hace persona con persona y en reuniones del grupo del sitio laboral.

3. Acciones en el sitio laboral

Una vez que los afiliados comprendan los temas y cómo les afectan a ellos, debe pedírseles a veces que activen su participación en acciones para ganar los cambios.

Las acciones en el sitio laboral logran tres metas:

- Permiten que los afiliados participen directamente y colectivamente en una actividad, haciendo sentir a todos los trabajadores que "somos el sindicato."

- Envían un mensaje claro a la gerencia o a los políticos de que los trabajadores están unidos y que ven con seriedad el tema de que se trata.

- A menudo suscitan atención pública a las metas del sindicato, ayudando a construir apoyo de la comunidad.

Veamos unos ejemplos de acciones del sitio laboral, que incluyen: que todos los trabajadores se pongan ropas del mismo color el mismo día, que todos se pongan de pie juntos por un minuto o por cinco, la presentación de peticiones o tarjetas a los funcionarios de la gerencia, piquetes educativos a la hora del almuerzo, etc.

El papel de los delegados sindicales en la movilización

Los delegados sindicales contribuyen al proceso de movilización mediante:

- El mantenimiento de redes de comunicación fuertes y efectivas con los trabajadores que le sean asignados a usted.

- La identificación de temas del sitio laboral.

- Compartir datos sobre temas importantes del sitio laboral, haciéndolo individualmente, un delegado sindical con un trabajador compañero de trabajo.

- La ayuda para llevar a cabo acciones colectivas que activan a todos los afiliados del Sindicato CWA en su sitio laboral.

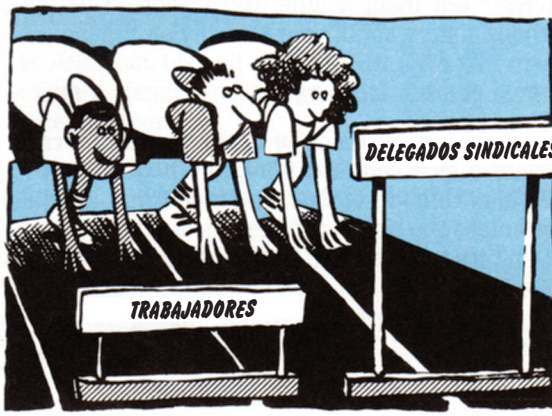
CAPÍTULO 5

Los Derechos del Delegado Sindical

La protección legal de los delegados sindicales

Bajo la Ley Nacional de Relaciones Laborales (NLRA), los delegados sindicales (u otros representantes sindicales) no pueden ser castigados o sufrir la discriminación debido a su actividad sindical, como por ejemplo la interposición de quejas o por expresarse a favor de otros trabajadores.

- Entre otras cosas, el empleador tiene prohibido:
- Ordenar a un delegado sindical a que realice trabajo adicional o más difícil.
- Denegar oportunidades de paga a un delegado sindical. m Aislar a un delegado sindical de los demás trabajadores.
- De privar a un delegado sindical del sobre tiempo.
- Hacer cumplir las reglas más estrictamente contra un delegado sindical.
- Supervisar exageradamente a un delegado sindical.



CAPÍTULO 6

Orientación de Nuevos Trabajadores

Es la responsabilidad del delegado sindical el proveer a todo nuevo empleado una orientación al sindicato, si es posible en lo absoluto el primer día que el trabajador viene a trabajar.

Bajo algunos contratos del CWA, usted tiene derecho a un bloque de tiempo para proveer esa orientación. Si no, debe encontrar tiempo durante un descanso o antes o después del trabajo. En todo caso, trate de encontrarse a almorzar con el nuevo trabajador para darle la bienvenida.

Le sugerimos el siguiente enfoque, que puede hacerse en menos de 20 minutos.

PRIMERO

Conózcanse algo. Los nuevos empleados desean saber que han sido aceptados. Averigüe dónde trabajó antes, cómo escogió este trabajo, qué preguntas tiene sobre el trabajo, si tiene familia, etc. Estas preguntas muestran su interés en el nuevo trabajador. Cuente algo sobre usted también, quizá algo sobre su primer día en el trabajo.

SEGUNDO

Entregue una copia del contrato sindical al trabajador.

Explique que contiene las ganancias negociadas por años mediante la unidad laboral y que legalmente garantiza los derechos y beneficios de que gozan los trabajadores.

No trate de explicar todas las cláusulas. En vez de eso, concéntrese en unas pocas, sobre jornales, vacaciones y días feriados, y muestre al trabajador dónde se encuentran en el contrato.

La meta no consiste en enseñarles a los trabajadores el primer día todo lo que se puede saber sobre el contrato, especialmente ya que ese día habrán asimilado muchos nuevos datos.

En vez de esto su meta debe ser:

- Mostrarle que los derechos y beneficios del empleador no son un regalo del empleador sino que son logros de los afiliados del sindicato.

- Mostrar al trabajador un incentivo para revisar el contrato más en detalle en una fecha posterior.

- Enfatizar que usted, el delegado sindical, conoce bien el contrato y que usted es la persona adecuada para relatar los problemas del trabajo.

POR ÚLTIMO

Pida al trabajador que se afilie al sindicato. Ayude a los nuevos trabajadores a percibir su afiliación sindical como una parte natural de su nuevo trabajo.

- Enfatice el gran número de otros trabajadores que son afiliados.

- Explique que "el sindicato" no es una institución exterior, sino una organización de trabajadores que han unido sus fuerzas para mejorar sus trabajos.

- Señale que todas las decisiones del CWA se hacen por un proceso democrático que asegura el control por parte de los afiliados.

Luego explique las cuotas y lo que se obtiene de ellas, antes de que le hagan una pregunta sobre esto. Algunas sugerencias sobre este tema:

- Recuerde a los nuevos trabajadores que usted mismo paga su cuota y explique por qué usted cree que vale esta medida. Usted podría añadir que la cantidad de la cuota se determina democráticamente mediante representantes de los trabajadores que son elegidos.

■ Dé ejemplos de lo que se obtiene al pagar las cuotas: las negociaciones de contratos por parte de un comité de negociaciones colectivas de los trabajadores y un negociador profesional, la resolución de problemas mediante el proceso de interponer quejas si es necesario, la educación sindical y programas de entrenamiento, las Comunicaciones (boletines, hojas informativas), la representación legal, los peritos sobre

salud y seguridad, investigaciones sobre los planes de negocios futuros y las finanzas del empleador, y campañas para conseguir legislación que contenga beneficios para los trabajadores.

- Señale que las mejoras que un sindicato fuerte puede ganar-se-equilibran-fácilmente con-el-costo-de las cuotas.

- Explique que solamente al ser afiliado se puede tener voz en las decisiones del sindicato, como por ejemplo si se debe aceptar una oferta de contrato o quién será elegido a puestos del sindicato.

Vea las páginas 6 y 7 para más datos sobre las cuotas.

CAPÍTULO 7

El Contrato Colectivo

Un delegado sindical nuevo no se aprende el contrato de la página primera justo hasta la página 200. En vez de esto, aprende a manejar secciones específicas y páginas del contrato a medida que maneja las preguntas y problemas de los trabajadores.

Después de manejar preguntas o problemas que se repitan, llega a comprender esa sección muy bien.

Después de casos numerosos sobre las secciones varias del contrato, él/ella comienza a tener un buen entendimiento del contrato.

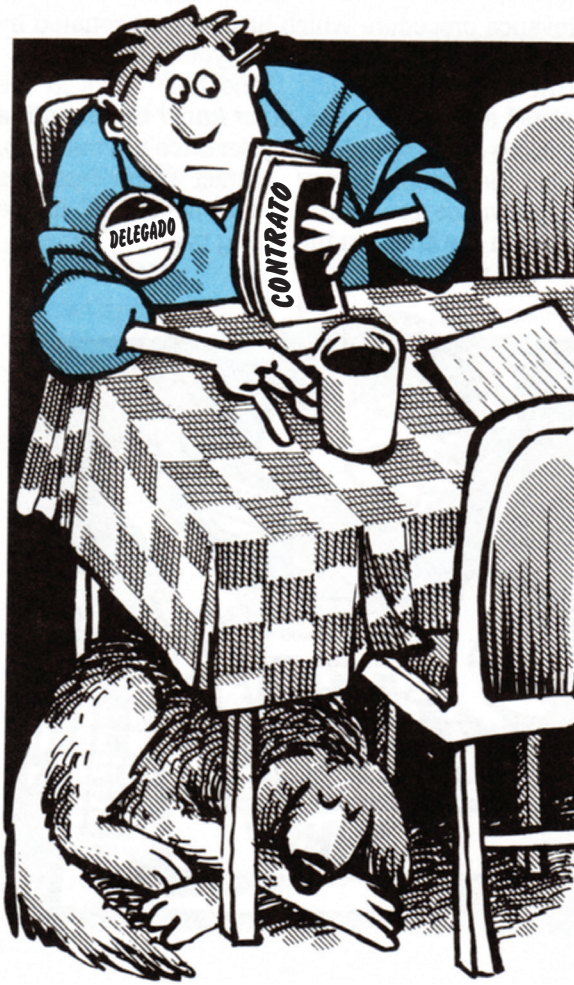
El contrato es la ley del sitio laboral. Pero el contrato sólo vale el equivalente del esfuerzo de hacerlo cumplir por parte de sus afiliados.

El contrato del Sindicato es poco más que papel y tinta sin la determinación de los afiliados y el liderazgo de los delegados en hacerlo funcionar.

Los nuevos delegados sindicales a menudo quedan intimidados por el contrato; se preocupan que no saben lo suficiente sobre el mismo o de que no saben lo que significan las diferentes partes. Esto es una reacción natural. Nadie espera que usted se vuelva un experto

sobre el contrato en los primeros pocos meses. Usted se aprenderá el contrato con el tiempo, cuando surjan temas y preguntas.

Mientras tanto, pida ayuda a los otros delegados sindicales y a los funcionarios del Sindicato Local.



CAPÍTULO 8

Su Proceso de Interponer Quejas

Es importante que usted se familiarice con el proceso de interponer quejas que ha sido negociado por el Sindicato CWA y que se explica en su contrato.

Las interposiciones de quejas pueden perderse si los plazos de tiempo establecidos en el contrato no se cumplen. ***Usted debe saber las fechas tope para la presentación inicial y para las apelaciones de una queja en el paso que le corresponde a usted.***

Localice la sección de su contrato que describe el proceso de interponer quejas y sus pasos, y llene los espacios en blanco del gráfico de la página opuesta.

Su proceso de interponer quejas

El proceso de interponer quejas se encuentra en la página_____ de nuestro contrato.

La queja se perdería si no se presenta formalmente días desde el día en que ocurrió el problema.

CWA		Gerencia
Debe presentarse por escrito dentro de dentro de _____ días de que ocurriera el problema.	**PASO 1**	Debe responder en _____ días.
Debe apelar al segundo paso _____ días después de la respuesta de la gerencia al Paso 1.	**PASO 2**	Debe responder en _____ días.
Debe apelar al tercer paso _____ días después de la respuesta de la gerencia al Paso 2.	**PASO 3**	Debe responder en _____ días.
Debe apelar al arbitraje _____ días después de la respuesta de la gerencia al Paso 3.	**ARBITRAJE**	

CAPÍTULO 9

El Derecho de los Trabajadores a la Representacíon Sindical

Uno de sus trabajos como delegado sindical es impedir que la gerencia intimide a los trabajadores. Esto es de importancia especial en el caso de reuniones a puertas cerradas donde los supervisores tratan de forzar a los trabajadores a admitir que han hecho algo equivocado.

El derecho a tener presente a un delegado sindical o a otro representante sindical en tales reuniones fue establecido por la Corte Suprema de Justicia en el llamado Caso Weingarten. (Hay derechos similares de empleados públicos que varían de estado a estado). Según la decisión de la Corte Suprema, el trabajador tiene derecho a la presencia de un representante del sindicato cuando un supervisor le pide datos que pudieran utilizarse como base para disciplinarlo.

SE UTILIZA O SE PIERDE: El trabajador debe pedir la representación sindical antes o durante la entrevista. La gerencia no tiene obligación de decirle a los trabajadores cuáles son sus derechos. (Nota: Puede haber terminología específica en su contrato que obligue a la gerencia a citar a un representante sindical). Los delegados sindicales deben decirle lo siguiente a todos los trabajadores:

"Si a usted se le llama en alguna ocasión por parte de la gerencia y si se le hacen preguntas que puedan llevar a la disciplina, usted tiene derecho legal a que se llamea la audiencia a un representante del sindicato."

El trabajador debe decir:

"Temo que esta discusión podría resultar en una acción disciplinaria, o afectar mis condiciones de trabajo; pido respetuosamente que mi representante sindical séa presente antes de cualquier discusión adicional."

Su papel como delegado sindical en estas reuniones

1. Primero, pregunte a la gerencia de qué se trata la reunión.
2. Reúnase en privado con el afiliado antes de entrar a la reunión para:
   - Alertar al afiliado a que se cuide de lo que diga, ya que probablemente sus palabras se utilizarán contra ella/él.
   - Recuerde al afiliado no prestar voluntariamente dato alguno y mantener las respuestas cortas.
   - Recuerde al afiliado que permanezca calmado.
   - Adopte una posición de asegurar y dar confianza al afiliado; recuerde al afiliado que no está solo y que allí está el sindicato.
3. Tome buenas notas, lo que se dice y quién lo ha dicho.
4. Impida que el supervisor acose o abuse del afiliado.

CAPÍTULO 10

Los Pasos en el Manejo de una Queja

PASO 1

Entrevista del agraviado

■ Su primer trabajo es escuchar con cuidado y dejar que el agraviado exprese sus sentimientos acerca de lo que ha ocurrido. Recoja todos los datos posibles de parte del agraviado. Pregúntele al agraviado detalles que lleven a un entendimiento mejor de la situación.

■ Haga un sumario ante el agraviado. Pídale al agraviado que escuche a medida que usted repite la historia recogida. Instruya al agraviado a que lo detenga cuando usted diga algo equivocado.

PASO 2

Obtenga todos los datos y analice la queja

■ Obtenga todos los datos (recuerde las 5 preguntas de la página 10).

■ Determine qué tipo de los dos básicos de quejas se trata:

I. Disciplina

II. Todos los demás (explicados en la página 29)

■ Utilice la lista de las páginas 31 a la 34 para analizar la queja.

■ Desarrolle argumentaciones mayores utilizando sus respuestas a la lista.

■ Verifique los hechos para sostener los argumentos.

PASO 3

Prepárese para la discusión con la gerencia

■ Practique sus argumentaciones para el caso. Prepárese a responder a los argumentos de la gerencia y presente una solución o un remedio. (Vea la lista de puntos informativos para discutir con la gerencia en la página 28.).

PASO 4

Preparación por escrito de la forma de presentar quejas

■ Llene el formulario de presentar quejas (si corresponde). Escriba una declaración corta y concisa de la queja y del remedio. Las formas de presentar quejas del sindicato varían en forma, pero los elementos esenciales son siempre la declaración de queja y el remedio (corrección que se desea).

¿Debe el Sindicato presentar agravios formales por todas las quejas de los empleados? No. La queja no tiene qué ser interpuesta si el Sindicato cree que no tiene fundamento o no tiene base en el contrato. Pero aunque el problema puede que no constituya queja el delegado sindical debe tratar de resolver quejas de los trabajadores y fortalecer la posición del Sindicato mediante la resolución de problemas.

Puntos informativos para la discusión con la gerencia

1. Actúe como un igual de la gerencia. Mientras que debe respetar la posición de ellos, insista que se les respete a usted y al agraviado.

2. Utilice un enfoque amigable y positivo.

3. Discuta temas, no personalidades.

4. Adhiérase a la queja. No permita que la gerencia establezca temas marginales hablando de tópicos que no se relacionan con la queja. Con educación, y con firmeza, mantenga la conversación sobre los hechos de la queja.

5. Escuche para determinar el punto principal del argumento de la gerencia. Trate de enfocar y limitar la zona de diferencias. Busque soluciones posibles.

6. Evite excitarse, enojarse o la hostilidad. La gerencia a veces trata de provocar que usted pierda la calma. Manténgala y contrólese. Es difícil pensar bien cuando se está enojado.

7. Evite discutir con el agraviado en frente a la gerencia. Si ocurre una desavenencia, pida que se le conceda una reunión privada, fuera de la sala, para resolver el problema.

8. No haga amenazas. Esto debilita su capacidad de poder resolver la queja.

9. Cuando usted esté en desacuerdo con la gerencia, hágalo con dignidad. Recuerde que usted y el supervisor van a tener que transar otros temas en el futuro.

10. Trate de resolver la queja satisfactoriamente en el primer paso.

CAPÍTULO 11

Cómo Enfocar Una Queja

Hay dos tipos básicos de agravios.

Es importante que usted sepa cuál de los dos tipos básicos se va a tratar para poder saber cómo proceder.

I. Agravios Sobre Disciplina

- Se impuso la disciplina
- Debe probar que no se tuvo "causa justificada." (Ver páginas 31–33 y la 35.)

II. Todas las Demás Quejas

- No se impuso disciplina
- Deben probarse la(s) infracción(es) [cinco infracciones posibles; ver página 34.]

Lea las siguientes situaciones y determine qué tipo de agravio constituyen, Las contestaciones están en la página 45.

1. Un afiliado le dice a usted que acaba de ser suspendido por tres días y quiere interponer una queja. Usted investiga, recolecta todos los hechos y le prepara por escrito una queja al afiliado. ¿Qué tipo de queja se trata? ¿Por qué?

☐ Queja sobre disciplina

☐ Otro tipo de queja

2. Varios afiliados se acercan a usted y se quejan de que nunca les ofrecen trabajo a sobre tiempo. Le

dicen a usted que el supervisor siempre le da el sobre tiempo a los tres mismos trabajadores. Usted investiga, recolecta los hechos y determina que es una infracción del contrato. Usted interpone la queja como representante del Sindicato. ¿Qué tipo de queja se trata? ¿Por qué?

☐ Queja sobre disciplina

☐ Otro tipo de queja

3. Una afiliada reclama que le saltaron el turno de recibir una promoción. Dice que un trabajador con menos años de trabajo recibió el trabajo y ella quiere interponer una queja. Usted investiga, recoge todos los hechos, e interpone la queja a favor de la trabajadora. ¿Qué tipo de queja se trata? ¿Por qué?

☐ Queja sobre disciplina

☐ Otro tipo de queja

4. Un afiliado acaba de recibir la advertencia final de la gerencia por algo que no fue su culpa. Quiere interponer una queja. Usted investiga, recoge todos los hechos, e interpone la queja. ¿Qué tipo de queja se trata? ¿Por qué?

☐ Queja sobre disciplina

☐ Otro tipo de queja

5. Una afiliada fue despedida hoy y desea interponer una queja. Usted investiga, recoge todos los hechos, e interpone la queja a favor de la trabajadora, ¿Qué tipo de queja se trata? ¿Por qué?

☐ Queja sobre disciplina

☐ Otro tipo de queja

Listas de verificaciones para analizar quejas

Una vez que usted, sepa cuál de los dos tipos de queja usted está manejando, utilice la lista de verificaciones correcta para analizar la queja y desarrollar los argumentos más potentes.

I. Lista de verificaciones de queja sobre un acto disciplinario

La pregunta clave que debe usted considerar e investigar cuando maneje un caso de disciplina es: ¿Tuvo "causa justificable" la gerencia para imponer la disciplina? (Vea la página 35.) Utilice la prueba más adelante para determinar la respuesta.

Prueba de la Causa Justificable

1. ¿Recibió advertencia adecuada el empleado sobre las consecuencias de su conducta? La advertencia puede haber sido dada en forma verbal o escrita. Con ciertas conductas, se puede hacer una excepción, por ejemplo por robar propiedad de la compañía, que el empleado debe esperar saber que es algo castigado.

☐ Si. (¿Como?) _____

_____

_____

☐ No. _____

_____

_____

2. ¿La regla u orden del empleador estuvo razonablemente relacionada con las operaciones eficientes y seguras?

☐ Si.

☐ No.(¿Por qué?) _____

_____

_____

3. ¿La gerencia investigó antes de administrar la disciplina?

☐ Si. ☐ No.

4. La investigación ¿fue imparcial e objetiva?

☐ Si.

☐ No. (¿Por qué?) _____

_____

_____

5. ¿La investigación produjo pruebas sustanciales o prueba de culpabilidad?

☐ Si.

☐ No, (¿Por crué?) _____

_____

_____

6. ¿El trato fue equitativo? ¿Las reglas, órdenes y penalidades se aplicaron en forma uniforme y sin discriminación? (Si el cumplimiento de las reglas no ha sido uniforme en el pasado, la gerencia no puede de pronto dar la vuelta y comenzar a hacer cumplir estrictamente sin dar advertencia primero a los trabajadores.)

☐ Si.

☐ No. (¿Por gué?) _____

_____

_____

7. ¿Fue utilizada la disciplina gradual o progresiva? (Ver la página 36.)

☐ Si. (Describa) _____

_____

_____

☐ No.

8. ¿Fue demasiado estricta la disciplina impuesta? (Ver la página 37.) ¿La disciplina impuesta estuvo razonablemente relacionada con la gravedad de la infracción?

☐ Si.

☐ No. (¿Por qué?) _____

_____

_____

9. ¿Cuántos años de servicio tiene el empleado?

_____

10. ¿Cómo son los antecedentes laborales del empleado?

La actuación en el trabajo ha sido evaluada y calificada _____

_____

¿Alguna acción disciplinaria en el pasado? Si es así, ¿cuándo y por qué razón? _____

_____

II. Lista de verificaciones de otros tipos de agravios

1. ¿Se trata de una infracción del contrato?

☐ No.

☐ Si. ¿Cuáles son las cláusulas del contrato? (Número de la páginas y términos exactos.)

_____

_____

_____

_____

2. ¿Constituye esto una infracción de prácticas en el pasado? (Ver página 35.)

☐ No.

☐ Si. ¿Cuál ha sido la práctica en el pasado?

_____

_____

_____

_____

¿Por cuánto tiempo ha existido esta práctica?

_____

_____

_____

_____

3. ¿Se trata de una infracción del trato equitativo? (Ver página 37.)

☐ No.

☐ Si. (¿Por qué?) _____

_____

_____

_____

_____

4. ¿Se trata de una infracción de leyes federales, estatales o municipales?

☐ No.

☐ Si. ¿De qué leyes?

_____

_____

_____

_____

5. ¿Se trata de una infracción de las reglas del empleador?

☐ No.

☐ Si. ¿De qué reglas? ¿Cuál es la terminología exacta de las reglas?

_____

_____

_____

_____

¿Qué es una "causa justificada"?

Una pregunta clave que usted debe considerar e investigar cuando maneje casos de disciplina es: ¿Tuvo la gerencia una "causa justificada" para imponer la disciplina? El estándar de la "causa justificada" se incluye en la mayoría de los contratos sindicales o se sobreentiende que existe cuando los árbitros los interpretan. Algunos contratos pueden utilizar "causa," "causa apropiada," "causa razonable y suficiente," etc. Estas palabras se entenderían probablemente igual que la "causa justificada."

¿Qué es una práctica del pasado?

La práctica del pasado es un patrón de conducta uniforme y frecuente que le confiere al empleado un beneficio por un espacio de varios años. Un ejemplo de práctica del pasado es el plazo concedido para el aseo,

que no se menciona en el contrato, por el cual a los empleados se les ha permitido por muchos años terminar sus tareas 10 minutos antes de la hora oficial de terminar para el aseo.

¿Qué es la disciplina gradual o progresiva?

Debe argumentarse que el empleador debe utilizar un sistema de disciplina progresiva, por el cual el empleado recibe advertencias y se le imponen suspensiones antes de recibir el golpe de la penalidad máxima del despido.

El patrón común de la disciplina gradual o progresiva es:

la advertencia verbal
|
la advertencia escrita
|
la suspensión
|
el despido

¿Qué es el trato equitativo?

Todos los empleados deben ser juzgados por los mismos estándares y las reglas deben aplicarse a todos con igualdad.

La disciplina debe ejercerse en forma uniforme; todos los empleados que cometan el mismo tipo de falta deben ser tratadós esencialmente lo mismo a menos que exista un fundamento razonable para la variación (como los grados de equivocarse al cometer la falta, o los antecedentes).

¿Cuándo se considera demasiado estricta una medida disciplinaria?

Las siguientes guías pueden ayudar al delegado sindical a analizar si se puede argumentar que la medida disciplinaria impuesta fue demasiado severa. Este argumento puede volverse particularmente importante en los casos de despidos.

1. La naturaleza de la falta. ¿De qué gravedad es?

2. La disciplina progresiva. (Ver página 36.)

3. Dos veces el riesgo de ser castigado.

Es un principio bien reconocido que la disciplina debe imponerse con cierta rapidez y que la penalidad, una vez que se anuncie, no debe aumentar cuando faltan pruebas de que la falta fue más grave de lo que parecía al principio. El principio de dos veces el riesgo de ser castigado ha sido aplicado por los árbitros para prohibir la imposición de dos penas sucesivas por la misma falta, como una advertencia escrita y una suspensión.

4. Los antecedentes de trabajo del empleado.

5. La antigüedad del empleado.

6. La imposición relajada de las reglas por el empleador.

7. Trato no equitativo o discriminatorio del empleado.

Situacion de Queja # 1

(Contestaciones en las páginas 45–47)

Un supervisor entró a un restaurante durante la hora del almuerzo y vio a uno de sus empleadas (una empleada de oficina) tomando una cerveza. El empleador tiene una regla que prohíbe que los empleados tomen bebidas alcohólicas de tipo alguno durante el día laboral. La gerencia trató este tema de esta regla y la penalidad (despido) con todos los empleados cuando fueron empleados.

Cuando regresó del almuerzo, el supervisor llamó a la empleada a su oficina, le explicó lo que había visto y despidió a la empleada.

La empleada viene a verlo a usted; le cuenta que ella se tomó solamente una cerveza ligera, y pide interponer una queja. La empleada tiene diez años de servicio y no tiene medidas disciplinarias anteriores en su archivo.

I. ¿Qué tipo de queja es?

☐ Disciplina

☐ Todas las demás quejas

II. Analice esta queja utilizando la siguiente lista de "verificaciones de quejas".

1. ¿Recibió advertencia adecuada el empleado sobre las consecuencias de su conducta? La advertencia puede haber sido dada en forma verbal o escrita. Con ciertas conductas, se puede hacer una excepción, por ejemplo por robar propiedad de la compañía, que el empleado debe esperar saber que es algo castigado.

☐ Si. (¿Cómo?)

_____

_____

_____

_____

☐ No

2. No¿La regla u orden del empleador estuvo razonablemente relacionada con las operaciones eficientes y seguras?

☐ Si.

☐ No. (¿Por qué?)_____

_____

_____

_____

3. ¿La gerencia investigó antes de administrar la disciplina?

☐ Si.

☐ No. (¿Por qué?)_____

_____

_____

_____

4. ¿La investigación fue imparcial e objetiva?

☐ Si.

☐ No. (¿Por qué?)_____

_____

_____

_____

5. ¿La investigación produjo pruebas sustanciales o prueba de culpabilidad?

☐ Si.

☐ No. (¿Por qué?)_____

_____

_____

_____

6. ¿El trato fue equitativo? ¿Las reglas, órdenes y penalidades se aplicaron en forma uniforme y sin discriminación? (Si el cumplimiento de las reglas no ha sido uniforme en el pasado, la gerencia no puede súbitamente cambiar de rumbo y comenzar a aplicar

las reglas con severidad sin advertir primero a los empleados.)

☐ Si.

☐ No. (¿Por qué?)_____

_____

_____

_____

_____

7. ¿Fue utilizada la disciplina gradual o progresiva? (Ver la página 36.)

☐ Si. (Describa)

_____

_____

_____

_____

☐ No.

8. ¿Fue demasiado estricta la disciplina impuesta? (Ver la página 37.) ¿La disciplina impuesta estuvo razonablemente relacionada con la gravedad de la infracción?

☐ Si.

☐ No. (¿Por qué?)_____

_____

_____

_____

_____

9. ¿Cuántos años de servicio tiene el empleado?

_____

10. ¿Cómo son los antecedentes laborales del empleado?

La actuación en el trabajo ha sido evaluada y calificada:_____

¿Alguna acción disciplinaria en el pasado? Si es así, ¿cuándo y por qué razón?_____

_____

_____

_____

III. ¿Cuáles serían sus argumentos principales en la representación de esta trabajadora? Utilice las respuestas a la lista de verificaciones en la preparación de sus argumentos.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Situación de Queja #2

(Contestaciones en las páginas 47–48)

El contrato les da a los empleados un plazo de almuerzo de 30 minutos como parte del día normal de trabajo. Los términos exactos son:

> ***"Los plazos de almuerzo o comida serán dados y marcados en el horario en cada turno a cada empleado. Tal plazo de comida debe ser de media hora."***

No hay clasificaciones laborales que se excluyan de esta cláusula del contrato. Los Mecánicos de Pailas siempre han tenido relevo (en los últimos seis años) de sus deberes durante el plazo de almuerzo, aunque a menudo traen el almuerzo y lo comen en el salón de pailas. Un nuevo gerente fue asignado al grupo laboral hace tres meses.

El martes pasado el grupo funcionaba muy excepcional—mente corto de personal. Había dos mecánicos de vacaciones que ya habían reservado y había dos que habían avisado que estaban enfermos. El único mecánico de pailas en el lugar ese día llamó al gerente y pidió relevo para el almuerzo. El gerente le dijo que los mecánicos tenían que vigilar la paila mientras comían. El gerente declaró que los mecánicos fácilmente podían comer y velar la paila.

Los Mecánicos de Pailas se molestaron mucho y pidieron al Sindicato que actuara. El Sindicato interpuso una queja.

I. ¿Qué tipo de queja es?

- ☐ Disciplina
- ☐ Otro tipo de queja

II. Lista de verificaciones de otros tipos de agravios

1. ¿Se trata de una infracción del contrato?

☐ No.

☐ Si. ¿Cuáles son las cláusulas del contrato? (Número de la páginas y términos exactos.)

_____

_____

_____

_____

2. ¿Constituye esto una infracción de prácticas en el pasado? (Ver página 35.)

☐ No. (Why?) _____

_____

_____

☐ Si. ¿Cuál ha sido la práctica en el pasado?

_____

_____

_____

_____

¿Por cuánto tiempo ha existido esta práctica?

_____

_____

_____

_____

3. ¿Se trata de una infracción del trato equitativo? (Ver página 37.)

☐ No. (Why?) _____

_____

_____

☐ Si. (¿Por qué?) _____

_____

_____

4. ¿Se trata de una infracción de leyes federales, estatales o municipales?

☐ No.

☐ Si. ¿De qué leyes? _____

_____

_____

_____

_____

5. ¿Se trata de una infracción de las reglas del empleador?

☐ No.

☐ Si. ¿De qué reglas? ¿Cuál es la terminología exacta de las reglas?

_____

_____

_____

_____

III. What would your major arguments be in representing these workers? Use your answers to the checklist above for arguments.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Contestaciones a las preguntas de las páginas 29–30

1. Queja sobre disciplina.
   Por qué: Porque el empleador impuso una medida disciplinaria.
2. Otro tipo de queja.
   Por qué: Porque no se relaciona con la discipiina.
3. Otro tipo de queja.
   Por qué: Porque no se relaciona con la disciplina.
4. Queja sobre disciplina.
   Por qué: Porque el empleador impuso una medida disciplinaria (advertencia final).
5. Queja sobre disciplina.
   Por qué: Porque el empleador impuso una medida disciplinaria.

Contestaciones a las preguntas de las páginas 38–41

Situación de Queja #1

I. ¿Qué tipo de queja se trata?
Es una queja de tipo disciplinario.

II. Analice la queja utilizando la lista de verificaciones siguiente:

1. **¿El empleado recibió advertencia adecuada de las consecuencias de su conducta?** Sí. El empleado está comprendido bajo la regla del empleador que prohíbe beber y sobre las consecuencias de tal conducta.

2. **La regla del empleador está razonablemente relacionada con las operaciones eficientes y seguras?** Sí. Es razonable pensar que los trabajadores trabajan con más eficiencia y con más seguridad si no han tomado alcohol.

3. **¿La gerencia condujo investigaciones antes de administrar la medida disciplinaria?** No.

4. **¿La investigación fue imparcial y objetiva?** No hubo investigación.

5. **¿La investigación produjo pruebas sustanciales o prueba de culpabilidad?** Aunque no hubo investigación hay prueba sustancial de culpa (el supervisor la vio tomando la cerveza) y la trabajadora admite que se la bebió.

6. **¿Hubo trato equitativo?** No es posible contestar esto de la situación breve que se ha dado. El delegado sindical debe perseguir esta posibilidad agresivamente en sus investigaciones. Si el delegado puede encontrar uno o dos casos en el cual los empleados se saben que estuvieron bebiendo y que no fueron despedidos, el argumento de trato desigual será potente.

7. **¿Se utilizó la disciplina progresiva?** No. La falta de disciplina progresiva en este caso debe suscitarse como uno de los argumentos del Sindicato, especialmente dados los 10 años de servicio de la empleada. Sin embargo, los árbitros han fallado que la disciplina progresiva no tiene que utilizarse cuando un empleado viola una regla del empleador sobre la cual fue informado.

8. **¿La disciplina impuesta fue demasiado severa?** El delegado sindical en esta situación debe discutir que la disciplina impuesta fue demasiado severa para la falta cometida debido a:

   - La naturaleza de la falta no justifica la pena máxima de despido.
   - No se utilizó la disciplina progresiva, ü El expediente excelente de trabajo en el pasado debe ser tomado en consideración.
   - Si el cumplimiento de las reglas sobre la bebida es relajado, o si se descubre trato desigual por el delegado sindical en su investigación, sería otro argumento principal que sustentaría el "trato demasiado severo".

9. ¿Cuántos años de servicio tiene la empleada? 10 años.

10. ¿Cómo es el expediente de trabajo en el pasado de la empleada? No ha habido acción disciplinaria en el pasado. Esto es importante y debe ser enfatizado durante la vista de la queja, junto con los diez años de servicio

III. ¿Cuáles serían sus argumentos principales al representar a esta trabajadora?

- La disciplina impuesta es demasiado severa considerando la falta.
- Los 10 años de servicio excelente con ninguna acción disciplinaria debe tomarse en cuenta.
- La disciplina progresiva debió haber sido utilizada.
- El cumplimiento no uniforme de la regla sobre la bebida en el pasado constituye trato desigual (si el delegado sindical puede hallar la prueba durante la investigación).

Contestaciones a las preguntas de las páginas 42–44

Situación de Queja # 2

I. ¿Qué tipo de queja se trata?
"Otro tipo," pues no se impuso medida disciplinaria.

II. Analice esta queja utilizando la lista de verificaciones de otros tipos de quejas.

1. ¿Constituye una infracción del contrato?

Sí. El contrato establece que los empleados tendrán y se les marcarán 30 minutos para el almuerzo. No hay clasificaciones de empleados algunas excluidas de esta cláusula del contrato.

2. ¿Constituye una infracción de prácticas del pasado?

Sí. Los Mecánicos de las Pailas siempre han tenido libre un plazo de 30 minutos en los seis años pasados.

3. **¿Consiste en una infracción del trato equitativo?**

   Sí. Los Mecánicos de Pailas deben recibir el trato mismo de todos los demás trabajadores y clasificaciones laborales.

4. **¿Consiste en una infracción de leyes federales, estatales o municipales?** No se sabe. Habría que investigar.

5. **¿Es una infracción de las reglas del empleador?**

   No se sabe. Habría que investigar.

III. ¿Cuáles serían sus argumentos principales en la representación de los trabajadores?

- Infracción de los términos del contrato que claramente declaran que los empleados recibirán un plazo de almuerzo de 30 minutos. No hay clasificación laboral alguna excluida de este término.
- Infracción de prácticas del pasado. La gerencia le ha dado su plazo de almuerzo a los Mecánicos de Pailas por 30 minutos en los últimos seis años.
- Infracción de trato equitativo, Los Mecánicos de Pailas no deben ser tratados en forma diferente a otros trabajadores.

CAPÍTULO 12

Cómo Redactar una Queja

La mayoría de los Sindicatos Locales tienen un formulario para quejas que deben utilizarse cuando se interpone una queja formal. Usted debe solicitar copias de este formulario y familiarizarse con los datos que se exigen.

Hay varios puntos generales sobre la redacción de una queja formal, que se muestran adelante.

PUNTO 1

Limite los detalles a los datos básicos

Provea solamente la información que baste para identificar la queja para que la gerencia la comprenda.

a. En qué consiste el problema básico.

b. Qué infracciones ocurrieron.

c. Cómo se debe remediar el problema.

PUNTO 2

No limita violaciones del contrato

Al especificar por qué se interpone la queja, utilice la frase "viola los artículo(s), sección(es) y todos los demás artículos correspondientes del contrato".

PUNTO 3

Evite comentarios personales

La queja menciona la posición del Sindicato, no la suya ni la del agraviado. Evite el uso de frases como "Creo" u opiniones sobre los administradores.

PUNTO 4

No limite el remedio

Al mencionar el remedio, utilice la frase "sea repuesto completamente en todas las formas incluyendo..."

Por ejemplo, "El Sindicato pide que Pat González sea repuesta completamente, incluyendo volver a nombrarla a su clasificación laboral y paga completa retroactiva de todos los jornales y beneficios perdidos."

La frase "repuesto completamente en todas las formas" significa que el agraviado debe recibir indemnificación por absolutamente todas las pérdidas sufridas por las acciones de la gerencia.

PUNTO 5

Consulte con el agraviado

Revise la queja escrita. Explique el remedio que se pide y asegúrese de tener el entendimiento y acuerdo completos del agraviado.

Directorio del Grupo Laboral

Lugar del Edificio _____

Turno / Piso / Unidad _____

Fecha de Preparación _____

Nombre	Afiliado Si	Afiliado NO
1. _____	☐	☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

2. _____	☐	☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

3. _____	☐	☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

4. _____	☐	☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

Nombre **Afiliado Si NO**

5. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

6. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

7. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

8. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

9. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

Nombre **Afiliado Si NO**

10. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

11. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

12. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

13. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

14. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

Nombre **Afiliado Si NO**

15. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

16. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

17. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

18. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

19. _____ ☐ ☐

_____
Título laboral / Fecha de empleo

Tel. Trabajo: ( ) Tel. Casa: ( )

Dirección de Correo Electrónico: _____

Directorio

NOMBRE/DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO/TELÉFONO

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

NOMBRE/DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO/TELÉFONO

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

NOMBRE/DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO/TELÉFONO

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

NOMBRE/DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO/TELÉFONO

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

NOMBRE/DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO/TELÉFONO

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

( )

Trabajadores de las Communicaciones de América
Communications Workers of America
501 3rd Street N.W., Washington, D.C. 20001-2797
www.cwa-union.org