

CAPÍTULO 1010

QUEJAS SOBRE ASUNTOS QUE AFECTAN LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Contenido

Subcapítulo 1. Disposiciones Generales

- (1) Propósito
- (2) Cobertura
- (3) Definiciones
- (4) Responsabilidades
- (5) Permiso Administrativo
- (6) Cálculo de Plazos
- (7) Represalias

Subcapítulo 2. Procedimiento para Procesar las Quejas

- (1) Exclusiones
- (2) Plazos para la Presentación de Quejas
- (3) Etapa Informal
- (4) Etapa Formal
- (5) Consolidación de Quejas

Subcapítulo 1. Disposiciones Generales

- (1) **Propósito.** Desarrollar el procedimiento para que los empleados de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP), a través de un sistema eficiente, flexible, equitativo, económico y sencillo, puedan interponer quejas sobre asuntos que afectan las condiciones de trabajo, buscando que las mismas se solucionen al nivel de supervisión más bajo posible.
- (2) **Cobertura.** El presente capítulo aplica a:
 - (a) Los trabajadores de confianza permanentes que no estén cumpliendo un período de prueba.
 - (b) Los trabajadores permanentes que no estén cumpliendo un período de prueba y que pertenecen a una unidad negociadora, solamente para aquellos asuntos excluidos de los procedimientos negociados en las convenciones colectivas.
- (3) **Definiciones.** Para los efectos de este capítulo, las palabras y términos que a continuación se expresan tienen el siguiente significado:
 - (a) **Condiciones de trabajo.** Políticas, prácticas y asuntos de personal que afectan las condiciones de empleo, salvo lo que expresamente excluye la Ley Orgánica.
 - (b) **Días.** Salvo que se especifique lo contrario, son días calendarios.
 - (c) **Él/de él/a él/el mismo.** Estos términos se refieren a individuos de ambos géneros.
 - (d) **Queja.** Reclamo por parte de un empleado, de acuerdo a lo que establece el Capítulo X del Reglamento de Administración de Personal y este capítulo.
 - (e) **Representante.** Persona designada por escrito por el empleado para que lo represente. La ACP podrá desaprobado dicha selección si determina que esta representación trae como consecuencia un conflicto de interés o si crea un conflicto con las necesidades del servicio.
- (4) **Responsabilidades.**
 - (a) **Supervisores.** Deben mantener en alto la moral de sus empleados a través de un liderazgo imparcial y efectivo, y brindarles la oportunidad de presentar sus quejas sobre asuntos que afectan sus condiciones de trabajo.
 - (b) **Directores de departamento u oficina principal.** Deben atender, en la etapa formal, las quejas presentadas por sus empleados relacionadas sobre asuntos que afecten sus condiciones de trabajo, considerarlas imparcial y objetivamente y darle respuesta al empleado o a su representante.
 - (c) **División de Relaciones Laborales.** Brinda asesoría en cuestiones que surjan durante el procedimiento de tramitación de quejas.

(6) **Permiso Administrativo.**

- (a) El supervisor le concederá al empleado un número razonable de horas de permiso administrativo para preparar y presentar su queja, siempre que el empleado estuviese programado para trabajar. El tiempo otorgado podrá variar dependiendo de la complejidad de la queja.
- (b) En aquellos casos en que el representante sea otro empleado de la ACP, se le otorgará un número razonable de horas de permiso administrativo, siempre que el empleado estuviese programado para trabajar.

(7) **Cálculo de Plazos.** Para efectos de calcular los plazos de tiempo establecidos en este capítulo, el primer día se contará a partir del día siguiente de aquello que motivó la queja y el último día del plazo será incluido, a menos que caiga en sábado, domingo o día feriado, en cuyo caso se extenderá el término para incluir el siguiente día hábil.

(8) **Represalias.** No se tomará ninguna represalia contra el empleado o su representante por hacer uso de alguno de los derechos establecidos en este capítulo.

Subcapítulo 2. Procedimiento para Procesar las Quejas

(1) **Exclusiones.** Se excluyen de este procedimiento lo siguiente:

- (a) Las propuestas de acciones disciplinarias o de medidas adversas;
- (b) Las acciones disciplinarias y las medidas adversas;
- (c) El no ser seleccionado para un ascenso de entre un grupo de candidatos correctamente clasificados como los mejores calificados;
- (d) Las amonestaciones verbales;
- (e) El no haber sido seleccionado para un ascenso que no está sujeto a concurso;
- (f) La clasificación de puestos;
- (g) Las cartas de advertencia o de instrucciones;
- (h) La medida o acción de personal que termina un ascenso temporal y regresa al empleado al puesto del cual fue ascendido;
- (i) La terminación de la relación laboral de un empleado que está cumpliendo un período de prueba;
- (j) La terminación de la relación laboral de un empleado temporal;
- (k) Las medidas y acciones tomadas en una reducción de personal;
- (l) Las evaluaciones de desempeño;
- (m) La desaprobación de un aumento o premio de incentivo o la cantidad de los mismos;
- (n) Los reglamentos, normas y políticas de la ACP;
- (o) La determinación de la existencia o forma de pago de una deuda con la ACP;
- (p) La no adopción de una sugerencia;
- (q) Las alegaciones sobre condiciones de trabajo inseguras o insalubres;
- (r) La cuantía del salario fijada mediante la aplicación de las reglas de retención de salario;
- (s) La desaprobación de un avance regular de escalón salarial;

- (t) La desaprobación de un avance de escalón salarial por excelencia de servicio u otro premio por desempeño sobresaliente;
- (u) Los asuntos que no son de competencia de la ACP;
- (v) La decisión de colocar en su puesto anterior o en otro del mismo grado y salario a un empleado que ocupó por primera vez un puesto permanente de supervisor o gerente y no se desempeñó satisfactoriamente durante el período de prueba;
- (w) Los asuntos que son tramitados para resolución bajo otro procedimiento; y
- (x) Las quejas relacionadas con condiciones de trabajo que conllevan alegatos de discriminación o acoso sexual. Estas quejas se tramitan de conformidad con el capítulo de igualdad de oportunidades de este manual.

(2) Plazos para la Presentación de Quejas.

- (a) El sistema de quejas incluye una etapa informal y otra formal. La queja debe ser presentada dentro del tiempo establecido para este propósito. Las quejas presentadas fuera de los plazos establecidos no serán admitidas. Cualquier solicitud de extensión de los plazos establecidos se deberá presentar al nivel que le corresponde atender la queja.
- (b) En la etapa informal una queja debe ser presentada:
 - 1 Si está relacionada con una práctica o condición de trabajo de duración continua, en cualquier momento.
 - 2 Si está relacionada con un hecho pasado, dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que ocurrió el hecho o siguientes a la fecha en que el empleado se enteró o debió enterarse del hecho.
- (c) En la etapa formal una queja debe ser presentada por escrito a más tardar 15 días después de vencer el plazo para la contestación de la queja en la etapa informal.
- (d) Los límites de tiempo podrán ser ajustados cuando se determine oportuno usar un medio alternativo para resolver las quejas.

(3) Etapa Informal.

- (a) El empleado agraviado interpondrá la queja verbalmente o por escrito a su supervisor inmediato o al siguiente en la cadena de mando, de ser necesario, dentro del tiempo establecido en la sección (2)(b) de este subcapítulo. El empleado debe explicar el motivo de la queja, la solución o la compensación deseada y cualquier información adicional pertinente. La solución o compensación solicitada deberá limitarse a un remedio personal. En caso de no proporcionar esta información, se le devolverá la queja al empleado indicándole la información que debe incorporar a su queja y el plazo

otorgado para presentarla. El no hacerlo, puede ser causal para rechazar, sin más trámite, la queja.

(b) El supervisor debe:

- 1 Investigar los hechos en que se fundamenta la queja y documentar cualquier información relevante; e
- 2 Informar al empleado de la decisión tomada, en un término no mayor de diez días después de recibida la queja.

(4) Etapa Formal.

- (a) Una queja que no se resuelve después de haberse intentado una solución a nivel informal deberá ser presentada por escrito al director de departamento u oficina principal, por conducto del gerente de la división del agraviado. La queja debe especificar los hechos en los que se basa el agravio, y podrá incluir testimonios, declaraciones juradas u otras pruebas. Se podrá rechazar una queja en la etapa formal, si el empleado se niega a brindar información requerida para solucionar la misma. También se podrán rechazar asuntos que no fueron presentados en la etapa informal.
- (b) El gerente de la división enviará la queja al director del departamento acompañada por su recomendación o cualquier otra información que considere pertinente, a no ser que el asunto se resuelva a satisfacción del agraviado sin necesidad de continuar con el proceso.
- (c) El director de departamento u oficina principal debe:
 - 1 Dar plena consideración a la queja recibida y a cualquier documento de apoyo;
 - 2 Decidir el asunto de conformidad con la evidencia recolectada;
 - 3 Informar por escrito al agraviado sobre su decisión en un término no mayor de 30 días después de recibida la queja en la etapa formal;
 - 4 Realizar los trámites necesarios para que se efectúen los correctivos necesarios en caso que la decisión favorezca al agraviado;
 - 5 Informar al empleado, por conducto del gerente de la división correspondiente, que si no se siente satisfecho con la decisión, tiene el derecho de apelar ante el Administrador, en un término no mayor de 30 días después de recibir la decisión.
- (d) Aunque el empleado interesado no prosiga con la queja, ésta se decidirá si se tiene suficiente información disponible.

- (e) Si se termina la relación laboral de un agraviado cuya queja no incluye una solicitud de compensación, la queja será anulada. Una copia de la decisión por medio de la cual se anuló la queja, se incluirá en el expediente del caso.

(5) Consolidación de Quejas.

- (a) Cuando dos o más quejas sobre condiciones de trabajo presentadas por distintos agraviados contienen alegatos esencialmente similares, dichas quejas pueden ser consolidadas por la ACP siempre y cuando los agraviados lo autoricen por escrito y acuerden designar a un solo representante.
- (b) Cuando dos o más quejas surjan de un mismo incidente, las mismas podrán ser procesadas conjuntamente y la fecha de la primera queja presentada controlará los términos subsiguientes de procesamiento. Tal decisión será notificada por escrito al agraviado.