

# Política de reclamaciones

La Universidad de Texas en Austin

Patrocinador ejecutivo: Vicepresidente sénior y Director de finanzas

1 de septiembre de 1994

---

## Sección I. Lineamientos de las políticas generales

### A. Declaración de la Política

La Universidad de Texas en Austin (“la Universidad”) tiene la política de proporcionar a sus empleados un proceso justo y eficaz para presentar y resolver las quejas y reclamaciones que surjan de la relación de trabajo. Este proceso se aplica a los empleados solo de manera individual. La Universidad alienta a los empleados a abordar con sus supervisores sus inquietudes laborales cuando surjan.

### B. Alcance

Estos procedimientos están disponibles para los empleados clasificados, administrativos y profesionales, incluyendo a los que estén a prueba, los temporales, los que trabajen por hora o por día o según se les requiera.

### C. Tema

Los empleados pueden presentar quejas y reclamaciones respecto a sus condiciones de trabajo. Tales condiciones incluyen salarios, horas o cualquier asunto de la relación laboral. Las quejas y reclamaciones deben identificar la base de la controversia, incluyendo hechos específicos, y proporcionar documentos relevantes o cualquier otra información pertinente al asunto. Las quejas y reclamaciones también deben incluir el resultado deseado por el empleado.

Las quejas de los empleados relativas a la suspensión sin pago, la degradación o el despido disciplinario se procesan de acuerdo con las “Políticas y procedimientos de medidas disciplinarias, despidos y reclamaciones de los empleados”, en el Manual de procedimientos operativos de la Universidad: [HOP 5-2420 \(https://policies.utexas.edu/policies/policies-and-procedures-discipline-and-dismissal-and-grievances-employees\)](https://policies.utexas.edu/policies/policies-and-procedures-discipline-and-dismissal-and-grievances-employees). Las acusaciones de discriminación ilegal contenidas en las quejas o reclamaciones se enviarán a la Oficina de Inclusión y Equidad para que se procesen de acuerdo con el Manual de procedimientos operativos de la Universidad.

## Sección II. Resolución alternativa a controversias

La Universidad favorece la comunicación entre supervisores y empleados para resolver los asuntos laborales con prontitud. En un esfuerzo por resolver las controversias de los empleados con prontitud, se requieren inicialmente actividades de resolución alternativa a controversias para el procesamiento de las reclamaciones de los empleados.

1. Director de Resolución de Controversias. El Director de Resolución de Controversias (DRO), de la Sección de relaciones con empleados de Recursos Humanos, será responsable de proporcionar ayuda a los empleados y la gerencia en un esfuerzo por resolver con prontitud las controversias surgidas en el lugar de trabajo.

2. Proceso de resolución de controversias. Un empleado debe presentar su queja por escrito al DRO en los diez (10) días laborales de la Universidad siguientes a la fecha del incidente que originó la queja. El DRO tendrá una reunión con el empleado y otros miembros del personal y evaluará si hay necesidad de obtener más información para comprender la queja en toda su extensión. El DRO puede intentar resolver la queja facilitando discusiones entre el empleado y los supervisores del primero y/o segundo niveles. El DRO puede determinar que una herramienta de resolución adecuada es una mediación formal y recomendará una mediación entre el empleado y el supervisor. La participación de las partes en la mediación es voluntaria. El DRO deberá, dentro de un periodo de tiempo razonable, que no debe exceder los treinta (30) días naturales a partir de la fecha en que se interponga la queja, cerrar el proceso de resolución.

Si el empleado no está satisfecho con los resultados de las acciones de resolución de controversias, debe ponerse en contacto con el DRO para solicitar que el proceso de resolución de controversias se cierre. Una vez cerrado el proceso de resolución de controversias, el empleado puede buscar el procedimiento de reclamación formal.

### Sección III. Procedimiento de reclamaciones

#### 1. Paso Uno

Un empleado que decida iniciar el procedimiento de reclamaciones formal deberá presentar la reclamación por escrito dentro de los siguientes diez (10) días laborales de la Universidad a partir de la fecha en que se haya cerrado el proceso de resolución de controversias. La reclamación deberá presentarse a través del DRO al decano o director adecuado. El DRO rastreará y mantendrá registros de todas las reclamaciones presentadas en la Universidad con el fin de recomendar cambios sistémicos que puedan proporcionar una mejor comunicación y relaciones laborales entre los empleados y la administración.

El decano o director puede seleccionar a una persona designada para escuchar la reclamación. El decano, director o persona designada deberá encontrarse con el empleado para escuchar la reclamación. El decano o el director deberá proporcionar una respuesta por escrito en los siguientes diez (10) días laborales de la Universidad a partir de la reunión.

#### 2. Paso Dos

Si la reclamación no se resuelve en el Paso 1, el empleado deberá presentar en los siguientes veinte (20) días a partir de la fecha del fallo del Paso 1, una reclamación por escrito a través del DRO, dirigida al vicepresidente correspondiente. El vicepresidente puede seleccionar a una persona designada para escuchar la reclamación. El vicepresidente o persona designada deberá reunirse con el empleado para escuchar la reclamación. El vicepresidente deberá proporcionar una respuesta por escrito en los siguientes veinte (20) días laborales de la Universidad a partir de la reunión. El fallo del vicepresidente es inapelable.

### Sección IV. Varios

1. Retención de documentos. La reclamación y todos los fallos o respuestas relacionados con ella deberán ser parte del expediente del empleado dentro del archivo del personal del departamento.
2. Extensión de los límites de tiempo. Puede solicitarse una extensión de los límites de tiempo proporcionados en esta política al vicepresidente asociado de Recursos Humanos (AVPHR) o la persona designada. El AVPHR o persona designada aceptará esa solicitud después de determinar que exista una buena causa.

3. Prohibición de represalias. El académico, miembro del personal o administrativo que tome cualquier tipo de represalia contra un empleado que ha presentado una queja o reclamación de acuerdo con esta política, o contra un empleado que haya participado en la revisión de una queja o reclamación, quedará sujeto a acción disciplinaria.
4. Efectos de acciones personales. La presentación de una queja o reclamación no detendrá ni retrasará la acción del personal que sea objeto de la queja o reclamación.

**Para obtener ayuda:** las preguntas sobre esta política deben dirigirse a Recursos Humanos, Sección de relaciones con empleados: <http://www.utexas.edu/hr>. (<http://www.utexas.edu/hr>)

Fuente: Código del Gobierno de Texas **617.005**  
(<http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/GV/htm/GV.617.htm#617.005>)  
Cambios en la redacción hechos el 23 de febrero de 2016  
Política previa: HOP 9.49(a) y 7.C.1