

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
Negociado de Conciliación y Arbitraje
PO Box 195540
San Juan, Puerto Rico 00919-5540
Tel. 754-5302 a 5317 fax 756-1115

**LA CRUZ AZUL DE PUERTO RICO,
INC.**

(Compañía)

Y

**UNIÓN INDEPENDIENTE
EMPLEADOS DE LA CRUZ AZUL
(Unión)**

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-05-670

SOBRE: SUBCONTRATACIÓN

ÁRBITRO:

BENJAMÍN J. MARSH KENNERLEY

I. INTRODUCCIÓN

Las audiencias del presente caso se efectuaron en las instalaciones del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en San Juan, Puerto Rico, el 19 de mayo y 12 de julio de 2006. El mismo quedó sometido el 22 de septiembre de 2006, fecha en que venció el término para someter alegados escritos.

La comparecencia registrada fue la siguiente: **“Por la Compañía”**: Lcdo. Tristán Reyes, Portavoz y Asesor Legal; Luis Figueroa, Gerente de Recursos Humanos; Evelyn Román, Gerente de Beneficios; y Hank Kearney, testigo.¹ **“Por la Unión”**: Lcdo. José

¹ El Sr. Hank Kearey estuvo presente en la vista del 12 de julio de 2006.

Velaz, Portavoz y Asesor Legal; Neftalí Valcárcel, Presidente; Aurea Andújar, Nancy Rey e Iris Alfaro, como querellantes.²

II. SUMISIÓN

Las partes no lograron llegar a un acuerdo sobre el asunto preciso a resolverse por este Árbitro, por lo que cada una sometió su respectivo Proyecto de Sumisión.

PROYECTO DE SUMISIÓN DEL PATRONO

Que el Honorable Árbitro determine a la luz del Convenio Colectivo aplicable y la prueba presentada si la Cruz Azul de Puerto Rico, Inc. desplazó a los querellantes Aurea Andujar, Genoveva Hermina, Nancy Rey, Carlos Carrión, Lillian Matos, Iris Alfaro, Enrique Cabrer y Carmen E. Pérez de las plazas de oficinistas "Home" y oficinistas "Host" para subcontratar sus trabajos en violación a los Artículos VII y XXIII del Convenio Colectivo. De determinar que procede la querella, que el Árbitro provea el remedio que proceda en derecho.

PROYECTO DE SUMISIÓN DE LA UNIÓN

Que el Honorable Árbitro determine, a la luz del Convenio Colectivo aplicable y de la prueba, si tiene o no méritos la querella de la Unión a los efectos de que la Cruz Azul de Puerto Rico eliminó las plazas de Oficinistas Home y Oficinistas Host y desplazó a sus incumbentes los Querellantes Aurea Andujar, Genoveva Herminia, Nancy Rey, Carlos Carrión, Lillian Matos, Iris Alfaro, Enrique Cabret y Carmen E. Pérez en violación a los Artículos VII y XXIII del Convenio Colectivo. De determinar que tiene méritos la querella, que el Honorable Árbitro provea los remedios que estime pertinentes, incluyendo que deje sin efecto la eliminación de las plazas, que se devuelva a los querellantes a dichas plazas y que se les paguen todos los haberes dejados de percibir, entre otros remedios.

² Las Sres. Nancy Rey e Iris Alfaro estuvieron presentes en la vista celebrada el 19 de mayo de 2006.

En el uso de la facultad concedida a este Árbitro, mediante lo dispuesto en el Reglamento Para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje³, determinamos que el asunto preciso a resolverse es el siguiente:

Que el Honorable Árbitro determine, a la luz del Convenio Colectivo y de la prueba presentada, si tiene o no méritos la querrela de la Unión a los efectos de que la Cruz Azul de Puerto Rico desplazó a los querellantes Aurea Andujar, Genoveva Herminia, Nancy Rey, Carlos Carrión, Lillian Matos, Iris Alfaro, Enrique Cabret y Carmen E. Pérez. De determinar que procede la querrela, o que la Compañía haya incurrido en alguna violación del Convenio Colectivo, el Árbitro proveerá el remedio adecuado.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES

ARTÍCULO VII DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN

Sección 1. Las partes reconocen la necesidad de mantener el bienestar de la Cruz Azul y los empleados y aceptan que el derecho de administrar las operaciones y dirigir los empleados corresponde a La Cruz Azul. Estos derechos incluyen, entre otros: el derecho a planificar, programar y dirigir operaciones, introducir métodos de operación y establecer normas de trabajo y conducta, siempre y cuando todo ello sea consistente con este Convenio y establecer planes de retribución y clasificación de plazas, siempre que ello no resulte en reducción de paga de los empleados.

Sección 2. En adición a lo anterior, La Cruz Azul retiene todos los derechos de administración a menos que éstos fueran expresamente limitados por este Convenio Colectivo.

Sección 3. Los derechos de administración no serán ejercitados en violación a las disposiciones de este Convenio.

³ **Artículo XIV- Sobre Sumisión:** b) *En la eventualidad de que las partes no logren un acuerdo de sumisión llegada la fecha de la vista, el árbitro requerirá un proyecto de sumisión a cada parte previo al inicio de la misma. El Árbitro determinará el (los) asunto (s) preciso (s) a ser resuelto (s) tomando en consideración el convenio colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida.*

ARTÍCULO XXIII PERMANENCIA EN EL TRABAJO

Sección 1. Cuando La Cruz Azul determine la necesidad de efectuar reducción de personal en determinadas clasificaciones de empleo o unidad operacional tal reducción se hará observando el siguiente orden:

- a. Empleados temporeros
- b. Empleados probatorios, excepto probatorios en ascenso.
- c. Empleados regulares.

Sección 2. En caso de que por la reducción de negocios o economía obligada por presión de competencia, La Cruz Azul se viera forzada a reducir personal, tal reducción se haría empezando por aquel personal en la clasificación afectada en el departamento afectado que lleve menos tiempo trabajando en La Cruz Azul según la escala de antigüedad en el empleo, que se establezca para esos propósitos. El empleado así afectado podrá desplazar al empleado en la misma clasificación que lleve menos tiempo trabajando en La Cruz Azul, según la escala de antigüedad en el empleo que se establezca para esos propósitos, siempre y cuando el empleado cualifique para la plaza. El empleado en la misma clasificación que sea desplazado, podrá optar a su vez por ocupar otras plazas vacantes o de nueva creación para las cuales cualifique, o de no existir éstas podrá desplazar al empleado que ocupe la plaza regular o temporera que lleve menos tiempo en La Cruz Azul, según la escala de antigüedad en el empleo, sujeto a que cualifique para dicha plaza. Este empleado no tendrá derecho a desplazar a nadie y quedará suspendido.

El empleado desplazado hacia la clasificación menor, tendrá prioridad sobre los demás empleados a los fines de ocupar plazas vacantes o de nueva creación regulares y en ascenso para la cual cualifiquen. Tal prioridad continuará hasta que el empleado llegue a ocupar una plaza regular al mismo nivel de clasificación en la cual se encontraba al momento del desplazamiento.

Sección 3. Este Artículo se aplicará tomando en consideración lo que dispone este Convenio Colectivo en su Artículo sobre Antigüedad de Delegados y Oficiales de la Unión.

Sección 4. a. Cuando surja la necesidad de emplear nuevo personal se dará preferencia en igualdad de condiciones, a los empleados regulares suspendidos según años de servicio con La Cruz Azul, en el orden inverso en que fueron cesanteados ("Lay -Off").

b. Si un empleado suspendido a tenor con la Sección 1, fuera reemplado a tenor con la Sección 4, a éste se le reconocerán todos sus derechos, prerrogativas y beneficios de este Convenio Colectivo, como si no se hubiese suspendido como tal empleado de La Cruz Azul, disponiéndose que al reemplarse dicho empleado en una plaza distinta a la que estuvo empleado anteriormente, su salario será el de la plaza distinta que vaya a ocupar al momento de ser empleado.

Sección 5. Una vez hecha, La Cruz Azul notificará a la Unión por escrito la determinación de reducir personal y la información pertinente a la cesantía, con por lo menos veinte (20) días de antelación a la implantación de la decisión, disponiéndose que esto en nada limita o limitará la facultad de La Cruz Azul de proceder a la reducción de personal ni el derecho de la Unión a cuestionar tal acción a través del Artículo de Quejas, Agravios y Arbitraje y a negociar con La Cruz Azul los efectos de la cesantía sobre los empleados afectados.

Sección 6. La Cruz Azul garantiza que no desplazará personal de la Unidad Apropiada para subcontratar su trabajo.

IV. HECHOS

1. La Cruz Azul de Puerto Rico, Inc. es una corporación dedicada a la venta de seguros médicos y hospitalarios en Puerto Rico. Inicialmente, creada bajo las disposiciones de la Ley Núm. 152 de 9 de mayo de 1942, como una asociación sin

fines de lucro. Posteriormente, al amparo de las disposiciones de la Ley Núm. 121 de 11 de julio de 1998, se convirtió en una corporación pública autorizada a emitir acciones en el mercado de valores.

2. Luego de convertirse en una corporación asegurada por acciones en el mercado de valores, "Independent Blue Cross" adquirió la mayoría de las acciones de Cruz Azul.
3. Desde antes de convertirse en una corporación pública, Cruz Azul, se encontraba afiliada a "Blue Cross/Blue Shield."; como tal participaba del programa "Blue Card". Bajo dicho programa los asegurados de Cruz Azul pueden recibir servicios médicos en los Estados Unidos a través de aseguradoras afiliadas y, a su vez, asegurados de afiliadas al programa en los Estados Unidos pueden recibir servicios médicos en Puerto Rico. Con el propósito de proveer el servicio requerido por dicho programa, la Compañía, cuenta con la División de Planes Nacionales.
4. En dicha División la Compañía contaba con varias plazas de oficinista "Home" y oficinista "Host" para manejar el volumen de trabajo generado por el programa "Blue Card".
5. Para poder participar del programa "Blue Card" es necesario cumplir con unos criterios de eficiencia en el procesamiento de las reclamaciones.
6. Dichos criterios fueron mantenidos por la División de Planes Nacionales por encima de un 80 por ciento, el mínimo requerido, hasta agosto de 2003.

7. A partir de septiembre de 2003 y hasta septiembre de 2004, el porcentaje de eficiencia en el procesamiento de reclamaciones de planes nacionales estuvo por debajo del mínimo requerido.
8. Para octubre de 2003, la Cruz Azul trajo un grupo de empleados de "Independent Blue Cross" que procesaban reclamaciones en Filadelfia quienes permanecieron alrededor de dos semanas observando las operaciones de los oficinistas "Home" y "Host" de la División de Planes Nacionales. Esto con el propósito de dar recomendaciones para mejorar el procesamiento de dichas reclamaciones.
9. Como consecuencias de no mantener el porcentaje mínimo requerido la Gerencia de Cruz Azul de Puerto Rico y "Independent Blue Cross" determinaron mover el procesamiento de las reclamaciones de "Blue card" a Jacksonville, en el Estado de Florida.
10. Durante el mes de agosto de 2004, los ocho empleados que procesaban dichas reclamaciones en la División de Planes Nacionales fueron notificados de la decisión de eliminar las plazas de Oficinista "Host" y "Home" que ocupaban.
11. Las Plazas de oficinista "Home" y "Host" se encuentran en la escala 10 en el plan de retribución de la Compañía. Los examinadores de reclamaciones se encuentran ubicados en la posición 7 de dicho plan.
12. Como resultado de esta decisión los empleados afectados pasaron a ocupar plazas de Examinadores de Reclamaciones; con una reducción en salario de unos cien dólares mensuales.

13. Posteriormente, la Compañía decidió dejar temporariamente a la Sra. Aurea Andujar, aquí querellante, en funciones de Ajuste de reclamaciones "Home" y procedió a cubrir una plaza de oficinista "Host".
14. El 14 de junio de 2005, la Cruz Azul le quitó las funciones de oficinista "Home" a la Sra. Aurea Andujar e hizo efectivo su traslado a una plaza de Examinador de Reclamaciones.
15. El 14 de septiembre de 2005, la Sra. Andujar fue nuevamente asignada a la plaza de Oficinista "Home".
16. Durante el trascurso de los anteriores eventos la Sra. Carmen Pérez renunció y la Sra. Lillian Matos obtuvo una plaza de Oficinista de Servicio al Cliente (Escala 10 en el plan de Retribución).
17. Luego de agotar los procedimientos de quejas y agravios acordados por las partes, la Unión radicó la presente querrella ante este foro.

V. ALEGACIONES DE LAS PARTES

La Unión sostiene que la determinación de sacar a los Querellantes de sus respectivos puestos de oficinistas "Home" y "Host" en Planes Nacionales contravino las disposiciones de los Artículos VII y XXIII, supra. Arguyó que el envío del trabajo realizado por los Querellantes a terceras personas en Jackonville, en el Estado de la Florida constituye una subcontratación. Que dicha subcontratación viola las disposiciones del Artículo XXIII, supra, en la medida que los Querellantes fueron desplazados de sus puestos.

La Compañía, por su parte, argumentó que no violó las disposiciones del Convenio Colectivo. Que el Artículo VII, supra, les confiere todos los derechos inherentes de Administración, siempre y cuando no se encuentren limitados por las disposiciones del propio Convenio Colectivo. Manteniendo que la decisión de mover el procesamiento de cierto tipo de reclamaciones a Jacksonville no resultó en la cesantía de ninguno de los Querellantes, o contravino ninguna de las disposiciones contractuales acordadas entre las partes. Recalcó que la Sección 6 en la cual descansa el argumento de la Unión es parte del Artículo XXIII Permanencia de Trabajo. Que al no afectarse la permanencia de los Querellantes dicha Sección no aplica aún cuando hubiera una subcontratación.

VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Analizada y aquilatada la prueba presentada concluimos que la Cruz Azul de Puerto Rico no incurrió en una violación de Convenio Colectivo al determinar mover el procesamiento de las reclamaciones de “Blue Card” a Jacksonville, en el Estado de Florida. Dicha conclusión descansa sobre dos puntos fundamentales que discutiremos a continuación: la inexistencia de una subcontratación y que no se desplazó a personal de la unidad apropiada. Veamos.

De la prueba presentada surgió que la “Blue Cross” administra treinta y ocho (38) tenedores de licencias primarias que operan en los cincuenta (50) Estados de Estados Unidos, Puerto Rico y en las Islas Vírgenes. Que la “Blue Cross” es tenedora de la licencia de la Cruz Azul de Puerto Rico por virtud de lo cual, ésta puede utilizar el logo de la “Blue Cross Blue Shield Association”.

Que “Blue Card” es un programa que permite a los miembros de un plan “Blue Cross” obtener servicios fuera de su área de cobertura en cualquier lugar de los Estados Unidos y otros países. Además, surgió que “Blue Cross” tiene la mayoría de las acciones de Cruz Azul. Asimismo de la prueba se desprende que “Amerihealth” es una subsidiaria de “Blue Cross” creada con el propósito de hacer negocios en aquellas jurisdicciones donde no poseen los derechos de utilizar el nombre o logo de la “Blue Cross Blue Shield Association”. También surgió de esta que la decisión de trasladar el procesamiento de los reclamos bajo el programa de “Blue card” a Jacksonville, fue para mejorar la eficiencia en el procesamiento de las reclamaciones hechas en la Isla por miembros de un plan afiliados al programa.

Por los fundamentos antes expuestos nos reafirmamos en nuestra decisión al decir que no hubo una subcontratación. No obstante, sí hubo una reorganización en la cual la Cruz Azul determinó trasladar el procesamiento de las reclamaciones bajo el programa “Blue Card” a otra afiliada en Jacksonville, Florida. De hecho la acción tomada por la Cruz Azul se encuentra dentro de los derechos administrativos que el Artículo VII, supra, le garantiza a la Compañía. Derechos que incluyen, entre otros: el derecho a planificar, programar y dirigir operaciones, introducir métodos de operación, etc.

Resuelto que Cruz Azul no incurrió en una subcontratación, es menester atender la alegación levantada por la Unión en cuanto al desplazamiento de los empleados. La Unión indicó que la Compañía, además, desplazó a los empleados de sus respectivas plazas de Oficinista “Home” y “Host” en Planes Nacionales,

enviándolos a otros puestos en violación del Artículo XXIII Sección 6, supra. Aún cuando la Unión tiene razón cuando dice que el término desplazar implica “mover o sacar a alguien o algo del lugar en que está”, en este caso a los empleados de un puesto a otro;⁴ dicha definición por si sola no puede ser utilizada por este Árbitro para tomar una determinación en cuanto si se desplazó o no a empleados. Decimos esto porque si examinamos la Sección 6, supra, aisladamente, tendríamos que concluir que, en efecto, se dio el desplazamiento de los empleados. No obstante, es nuestro deber examinar el mismo dentro del contexto del Artículo XXIII, supra, el no hacerlo contravendría una de las principales máximas de la hermenéutica *Noscitur A Socili*.⁵

Esta máxima le exige al Árbitro que interprete el significado de una palabra o frase tomando como punto de partida su relación con el resto del texto en que se encuentra. Por lo cual, resulta imprescindible que en nuestro análisis consideremos el Artículo XXIII, supra, en su totalidad y no el significado de una palabra de dicho pasaje sin considerar su relación al resto del texto.

Al considerar el Artículo en su totalidad, podemos concluir que las intenciones de las partes fueron evitar la cesantía de empleados pertenecientes a la unidad apropiada, debido a la subcontratación de sus labores. Que lo acordado en dicho lenguaje fue proteger la permanencia en el empleo de los trabajadores que componen la unidad apropiada. Dicho enunciado en nada impide la reasignación de

⁴ *Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Vigésima Segunda Edición.*

⁵ *El Kouri and El Kouri; How Arbitration Works, Sixth Edition pag. 469.*

tareas o reorganización de las operaciones siempre y cuando no conlleve la cesantía de empleados.

En síntesis, determinamos que la Cruz Azul de Puerto Rico no incurrió en la subcontratación de labores de la unidad apropiada, ni desplazó a los querellantes. Sin embargo, sí infringió las disposiciones contractuales acordadas al reducir los salarios de los Querellantes, en específico el Artículo VII, Sección 1, supra. El cual citamos a continuación:

Estos derechos incluyen, entre otros: el derecho a planificar, programar y dirigir operaciones, introducir métodos de operación y establecer normas de trabajo y conducta, siempre y cuando todo ello sea consistente con este Convenio y establecer planes de retribución y clasificación de plazas, siempre que ello no resulte en reducción de paga de los empleados.

Observemos que en dicho Artículo los derechos de Administración no pueden ser utilizados o ejercidos de forma tal que resulten en la disminución de los salarios de los empleados. Por lo tanto, la única violación del Convenio Colectivo ocurrió durante el periodo en el cual el salario de los Querellante se vio afectado por la reducción en mismo.

VII. LAUDO

Determinamos, conforme al Convenio Colectivo y la prueba presentada que la Cruz Azul de Puerto Rico solo incurrió en una violación del Convenio Colectivo al reducirle el salario a los Querellantes Aurea Andujar, Genoveva Herminia, Nancy Rey, Carlos Carrión, Lillian Matos, Iris Alfaro, Enrique Cabret y Carmen E. Pérez.

Se ordena el pago de todos los haberes dejados de percibir durante el periodo que los Querellantes se vieron afectados por la reducción en salario.

Además, se ordena el pago de una cantidad igual a la adeudada a los Querellante como penalidad.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 23 de febrero de 2007.

BENJAMÍN J MARSH KENNERLEY
ÁRBITRO

BJMK/drc

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 23 de febrero de 2007 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDO TRISTÁN REYES GILESTRA
FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ
PO BOX 363507
SAN JUAN PR 00936-3507

SR LUIS FIGUEROA
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
CRUZ AZUL DE PR
BOX 366068
SAN JUAN PR 00936-6068

LCDO JOSÉ VELAZ ORTIZ
BUFETE TORRES & VELAZ
420 AVE PONCE DE LEÓN STE B4
SAN JUAN PR 00918-3416

SR NEFTALÍ VALCÁRCEL
PRESIDENTE
UNIÓN INDEPENDIENTE EMPLEADOS CRUZ AZUL
PMB BOX 219
3071 AVE ALEJANDRINO
GUAYNABO PR 00956-7035

DAMARIS RODRÍGUEZ CABÁN
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III