

Gobierno de Puerto Rico  
**DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS**  
**Negociado de Conciliación y Arbitraje**  
P. O. Box 195540  
San Juan, Puerto Rico 00919-5540

**PUERTO RICO TELEPHONE/CLARO**  
**(Compañía o Patrono)**

**Y**

**UNIÓN INDEPENDIENTE DE**  
**EMPLEADOS TELEFÓNICOS DE**  
**PUERTO RICO**  
**(Unión o UIET)**

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM: A-12-1245<sup>1</sup>**

**SOBRE :ARBITRABILIDAD**  
**SUSTANTIVA**

**CASO NÚM : A-09-1735**  
**A-09-1811<sup>2</sup>**

**SOBRE : PRERROGATIVAS**  
**GERENCIALES**

**ÁRBITRO : RUTH COUTO MARRERO**

### **INTRODUCCIÓN**

Las audiencias de arbitraje para atender estas querellas, se celebraron en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, el 4 y 15 de marzo de 2011. El caso quedó sometido para su análisis y adjudicación el 20 de junio del corriente, luego de concluido el término concedido a las partes para someter sus respectivas alegaciones por escrito.

Por la **Puerto Rico Telephone**, en adelante “la Compañía o el Patrono”, comparecieron: la Lcda. Giovanna Moreno, asesora legal y portavoz; la Lcda. Mireya

<sup>1</sup> Número administrativo asignado a la arbitrabilidad sustantiva.

<sup>2</sup> Estos casos fueron consolidados por la Administración del Negociado a petición de las partes, el 2 de diciembre de 2010.

Pérez del Río, representante; y José Rosado, Xilma Acosta, Maximina Morales y Kimberly Alago, como testigos.

Por la **Unión Independiente de Empleados Telefónicos de Puerto Rico**, en adelante “la Unión o la UIET”, comparecieron: el Lcdo. Oscar Pintado Rodríguez, asesor legal y portavoz; José Acosta Díaz, vicepresidente; Nayda Torres Meléndez, querellante y testigo; y Alicia Benítez y Doris Padín, testigos.

### **SUMISIÓN**

Las partes no lograron llegar a un acuerdo sobre el asunto que resolveremos, por lo que sometieron sus respectivos proyectos de sumisión:

#### **Proyecto de Sumisión del Patrono**

##### **A-09-1735**

Que la Honorable Árbitro determine, si la reacción de la supervisora Kimberly Alago ante el incidente de insubordinación de la querellante Nayda Torres el día 4 de abril de 2008, fue acorde al Artículo 21 del Convenio Colectivo aplicable.

##### **A-09-1811**

Que la Honorable Árbitro determine, si la carta de exhortación recibida por la querellante Nayda Torres, constituye una acción disciplinaria. De no constituir una acción disciplinaria, que determine si la querrela es arbitrable sustantivamente. De entender que el memorando de exhortación constituye una medida disciplinaria, que determine si fue justificado o no. De no haberlo estado, que el árbitro provea el remedio adecuado.

**Proyecto de Sumisión de la Unión****A-09-1735**

Determinar conforme a la evidencia y el convenio colectivo, si la supervisora Kimberly Alago, el 4 de abril de 2008, le faltó o no el respeto a la querellante. De determinar que sí, que la árbitro provea el remedio adecuado.

**A-09-1811**

Determinar si la carta de 23 de abril de 2008, cursada a la Querellante, por la supervisora Xilma M. Acosta, constituye o no una acción disciplinaria y/o si su contenido es o no cierto. De determinar que no es una acción disciplinaria y/o que no es cierto su contenido que la árbitro ordene su eliminación o que provea un remedio adecuado.

En el uso de la facultad concedida a esta Árbitro, mediante lo dispuesto en el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje<sup>3</sup>, determinamos que el asunto preciso a resolver en este caso es el siguiente:

Que en primera instancia, se determine si el caso es o no arbitrable sustantivamente. De ser arbitrable, dirimir si la reacción de la supervisora Kimberly Alago durante el evento suscitado el 4 de abril de 2008, el cual involucraba a la querellante, Nayda Torres, constituyó una falta de respeto hacia ésta última o por el contrario, estuvo acorde a las disposiciones del Convenio Colectivo.

---

<sup>3</sup> Véase el Artículo XIII – **Sobre la Sumisión:**

a) ...

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. Éste tendrá amplia latitud para emitir remedios.

Además, determinar si la carta de exhortación que se le cursó a la señora Torres a raíz de dicho evento constituye o no una acción disciplinaria. De entender que constituye una acción disciplinaria, que se dilucide si estuvo o no justificada. De estar justificada, que se confirme. De no estarlo, que se provea el remedio adecuado.

## DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES

### Convenio Colectivo<sup>4</sup>

#### Artículo 3

#### Derechos de la Gerencia

##### Sección 1

La Unión reconoce que la administración de la Compañía y dirección de la fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Por lo tanto, salvo como expresamente se limita por los términos de este Convenio, la Compañía retiene y retendrá el control exclusivo de todos los asuntos concernientes a la operación, manejo y administración de su negocio incluyendo, pero sin que esto se interprete como una limitación, la administración y manejo de sus departamentos y operaciones, la organización y métodos de trabajo, los procesos, métodos y procedimientos para rendir el servicio, la determinación del equipo, piezas, partes y servicios a ser comprados, la asignación de horas de trabajo, la dirección del personal, el derecho de emplear, clasificar, reclasificar, transferir y disciplinar empleados, y todas las funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio.

---

<sup>4</sup> Convenio Colectivo vigente desde el 18 de enero de 2006 hasta el 17 de enero de 2011. Exhibit I Conjunto.

**Sección 2**

Si cualquier empleado entiende que se le ha tratado discriminatoria, arbitraria o injustamente de acuerdo con los términos de este contrato o cualquier disposición de este contrato se ha violado por cualquier acción que tome la Compañía a virtud de (sic) la Sección anterior, tal alegación será sometida por la Unión o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio.

**Artículo 17****Expedientes de personal****Sección 1**

El expediente oficial de cada empleado es el expediente en posesión de la Compañía bajo la custodia de la División de Réconds. Las amonestaciones, reprimendas, advertencias o acciones disciplinarias impuestas que no consten en el expediente oficial, no podrán ser utilizadas para ningún propósito.

...

**Artículo 21****Respeto y Consideración****Sección 1**

La Compañía y sus funcionarios se obligan a dar a los empleados y a la Unión el mejor trato, respeto y consideración posible a fin de mantener las mejores relaciones entre los empleados, la Unión y la Compañía.

**Sección 2**

La Unión y los empleados de la Unidad Contratante se obligan a observar para la Compañía y sus funcionarios el mejor trato, respeto y consideración posible a fin de mantener las mejores relaciones entre los empleados, la Unión y la Compañía.

...

#### **Artículo 54**

#### **Procedimiento para querellas**

#### **Sección 1**

El término “querella” comprende toda controversia que envuelve el interés de uno o más empleados y/o agravio, queja o reclamación relacionada con la interpretación, aplicación, administración o alegada violación de este convenio.

#### **RELACIÓN DE HECHOS**

1. La querellante, Nayda Torres, labora para la Puerto Rico Telephone Company/CLARO en calidad de Representante de Servicio. Se ha desempeñado como tal por espacio de, aproximadamente, veintitrés (23) años.
2. Al momento de los hechos, su supervisor era Xilma Acosta.
3. El Querellante recibió el Reglamento de Disciplina<sup>5</sup> para la fecha el 31 de marzo de 2006<sup>6</sup>.
4. El 4 de abril de 2008, se suscitó un incidente en el área de trabajo de la Querellante, en el cual ella y la Sra. Kimberly Alago, supervisora de Servicio Universal, se vieron involucradas.

---

<sup>5</sup> Exhibit II Conjunto.

<sup>6</sup> Exhibit III Conjunto.

5. En el mismo, tanto la supervisora Alago como la Querellante, sintieron que una le había faltado el respeto a la otra por el tono de voz y el lenguaje utilizado mientras interactuaron la mencionada mañana.
6. Ambas realizaron un relato, desde el punto de vista de cada cual, sobre lo ocurrido la mañana del 4 de abril de 2008<sup>7</sup>.
7. A partir de dichos relatos, la supervisora Xilma Acosta inició una investigación sobre lo sucedido la cual culminó en que el 23 de abril de 2008, se le cursara a la Querellante una carta de exhortación<sup>8</sup>.
8. En la misma, se le exhortó a que cuide su modo de expresarse en el área de trabajo y a que se comprometa en evitar ese tipo de comportamiento en otra ocasión. Se le hizo, además, la salvedad de que se enviaría copia de dicha carta a su expediente de personal local.
9. Posterior a esto, el 16 de julio de 2008, la Querellante recibió una reprimenda escrita<sup>9</sup> de su supervisora por incurrir en la falta 28 del Reglamento de Conducta. La carta de exhortación en controversia, no fue mencionada en dicha reprimenda, ni tomada en consideración como una falta disciplinaria previa para propósitos de la imposición de la medida disciplinaria.

---

<sup>7</sup> Exhíbits I de la Unión y IV del Patrono.

<sup>8</sup> Exhíbit IV Conjunto. Originalmente, la supervisora consideró una suspensión de empleo y sueldo de cinco (5) días para la Querellante, sin embargo, luego de varias reuniones con Oficiales de la Unión, se sustituyó por una carta de exhortación.

<sup>9</sup> Exhíbit V Conjunto.

10. La Unión radicó sendas querellas ante este foro, cuestionando la forma en la cual la supervisora Alago se dirigió a la Querellante durante el mencionado incidente. Ésta alegó que la supervisora Alago incurrió en falta de respeto hacia la Querellante; y para ello se amparó en el Artículo 21 del Convenio Colectivo, supra, (A-09-1735) y, además, cuestionó la carta de exhortación enviada a la Querellante por entender que su contenido era incorrecto (A-09-1811).

### **ALEGACIONES DE LAS PARTES**

La Compañía alegó que la querella presentada no era arbitrable sustantivamente, ya que la misma no satisface las exigencias de la Sección 1 del Artículo 54 y de la Sección 1 del Artículo 17 del Convenio Colectivo. Además, que la carta de exhortación cursada a la Querellante no constituía una acción disciplinaria cuestionable mediante el procedimiento de arbitraje.

La Unión, por su parte, reclamó que la supervisora Alago fue quien le faltó el respeto a la Querellante la mañana del 4 de abril de 2008, por lo que el contenido de la carta de exhortación cursada a la Querellante el 23 de abril de 2008, no era cierto, por lo que solicitaba que la misma fuera removida del expediente local de la Querellante.

### **ANÁLISIS Y CONCLUSIONES**

#### **SOBRE LA ARBITRABILIDAD SUSTANTIVA**

Nos corresponde dirimir, en primera instancia, si la controversia planteada en el caso ante nuestra consideración es arbitrable sustantivamente o no. A las partes se les

concedió amplia oportunidad de presentar toda la prueba que tuvieran a bien someter en apoyo a sus contenciones.

La Compañía argumentó que la querella no era arbitrable sustantivamente, ya que la misma no satisface las exigencias de la Sección 1 del Artículo 54 y de la Sección 1 del Artículo 17 del Convenio Colectivo. Además, que la carta de exhortación cursada a la Querellante no constituía una acción disciplinaria cuestionable mediante el procedimiento de arbitraje.

La Unión, por su parte, arguyó en sus respectivas solicitudes de arbitraje que la Querellante se había sentido agraviada porque, alegadamente, la supervisora Alago le había faltado el respeto durante el incidente del 4 de abril de 2008, y porque el contenido de la carta de exhortación no reflejaba la veracidad de lo acontecido el mencionado día, por lo que su contenido era incorrecto y solicitaba la remoción de la misma de su expediente local. Veamos.

El Artículo 54 del Convenio Colectivo, en su Sección 1, supra, dispone que:

El término “querella” comprende toda controversia que envuelve el interés de uno o más empleados y/o agravio, queja o reclamación relacionada con la interpretación, aplicación, administración o alegada violación de este convenio.

Entendemos que la controversia en sus méritos surge de la interpretación que, respectivamente, las partes le dan a los Artículos 3 y 21 del Convenio Colectivo, supra.

Por un lado, la Compañía entiende que la supervisora Alago actuó dentro del marco de

lo que provee el Artículo 3, Derechos de la Gerencia, al denunciar y recomendar a la supervisora Xilma Acosta que tomara medidas con un alegado comportamiento incorrecto de una de sus subordinadas. Por el otro, la Unión entiende que la supervisora Alago violó el Artículo 21, Respeto y Consideración, por la forma en la que, alegadamente, se dirigió a la Querellante en el suceso del 4 de abril de 2008. Ambas posiciones, innegablemente, surgen de disposiciones del Convenio Colectivo, en la que las partes, respectivamente, alegan haber actuado de conformidad o haber violado. No hay duda, que tendríamos que entrar en el análisis de los méritos del caso para conocer si las alegaciones de las partes en cuanto a la adecuada o inadecuada administración del Convenio violó o no las disposiciones de éste. Entendemos que la controversia ante nuestra consideración cumple con la definición de querrela que provee la Sección 1 del Artículo 54.

Sobre el particular, el prestigioso tratadista Demetrio Fernández Quiñones, en su obra

**El Arbitraje Obrero-Patronal**<sup>10</sup>, plantea:

A falta de una expresión clara y terminante contenida en la cláusula de arbitraje de que determinada materia está excluida del procedimiento de arbitraje, es ineludible concluir que la controversia debe ser remitida al árbitro para su decisión.

...

**Es decir, que a menos que las partes excluyan clara y terminantemente determinadas materias o asuntos del**

---

<sup>10</sup> Editorial Forum, Primera Edición, 2000, págs. 434 y 438.

**arbitraje**, la presunción es en favor de que la cuestión es arbitrable. (Énfasis nuestro).

De igual forma, la normativa vigente en nuestro estado de derecho establece:

While no party can be compelled to submit to arbitration a matter that was not agreed to, the burden of proof for a party arguing non arbitrability is extremely great. An order to arbitrate a particular grievance should not be denied unless it may be said with *positive assurance* that the arbitration clause is not susceptible to an interpretation that covers the asserted dispute. Doubts should be resolved in favor of coverage.<sup>11</sup> (Énfasis en el original)

Por los fundamentos antes esbozados, entendemos que la controversia es arbitrable sustantivamente. Pasamos entonces a analizar los méritos de la controversia.

### **SOBRE LOS MÉRITOS**

La prueba testifical presentada por las partes durante la audiencia fue fundamentalmente contradictoria en cuanto al incidente del 4 de abril de 2008, que provocó que a la Querellante se le cursara la carta de exhortación. Por un lado, la Unión, mediante el testimonio de la Querellante y de dos compañeras de ésta que estuvieron presente en el lugar de los hechos,<sup>12</sup> declararon que quien llegó alterada y en actitud de falta de respeto al área de trabajo de la Querellante fue la supervisora Alago. Por el otro, el testimonio de la supervisora Alago sobre lo ocurrido la mañana del incidente y de la supervisora Xilma Acosta en cuanto a lo que reveló la investigación que realizó sobre el

---

<sup>11</sup> Grossman Mark, The Question of Arbitrability, ILR Press 1984, pág.7.

<sup>12</sup> Durante sus respectivos testimonios, ambas indicaron que estaban al teléfono atendiendo clientes al momento de la supervisora Alago llegar al área y suscitarse el incidente.

particular, fue que la Querellante se expresó de forma impropia al dirigirse a la supervisora Alago utilizando un tono de voz y lenguaje impropio.

Lo que no nos deja lugar a dudas es que este incidente se discutió en múltiples ocasiones con la Querellante y los Oficiales de la Unión antes de proceder a cursarle la carta de exhortación. Así lo dejó establecido el Exhíbit IV Conjunto, y los testimonios, tanto de la Querellante así como los de Maximina Morales y Xilma Acosta. También nos quedó claro por admisión de la propia Querellante, que le gritó a la supervisora Alago en algún momento durante el incidente y que le ordenó que se fuera de su área de trabajo. Además, la Querellante reconoció que el expediente de personal local y el expediente de personal de la Compañía no contienen la misma información, ni se utilizan para los mismos propósitos. Indicó que para el 2009, revisó su expediente de personal y la carta de exhortación no estaba allí. Admitió además, que en la reprimenda<sup>13</sup> que recibió posterior a que se le cursara la carta de exhortación, no se hizo mención a la misma.

Durante su alocución, la Querellante manifestó que su interés era que le eliminaran la carta de exhortación de su expediente y que la misma no fuera utilizada para sus posteriores evaluaciones, por entenderla injusta. A tenor con cuanto surgió de la prueba y hemos expresado anteriormente, entendemos que no hay un remedio que conceder, toda vez que la carta de exhortación, ni está en el expediente de personal de la

---

<sup>13</sup> Exhíbit V Conjunto.

Querellante, ni se ha utilizado para propósitos de la evaluación de su conducta, tal como lo evidencia la medida disciplinaria posterior que recibió. Además, no podemos perder de perspectiva que la Querellante estuvo involucrada en un proceso de negociación informado, asistido por los oficiales de la Unión, en el cual se discutió el asunto con miras a sustituir una medida disciplinaria por la mencionada carta de exhortación y durante dicho proceso no cuestionó su contenido.

Entendemos que la Compañía actuó dentro de la discreción que le concede el Artículo 3 del Convenio Colectivo, supra, al cursarle la carta de exhortación a la Querellante.

Por los fundamentos que preceden, emitimos el siguiente:

### **LAUDO**

El caso es arbitrable sustantivamente. La carta de exhortación que se le cursó a la Querellante a raíz del evento del 4 de abril de 2008, no constituyó una acción disciplinaria. Las actuaciones de la Compañía estuvieron dentro del marco de la discreción que le provee el Convenio Colectivo.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

DADO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, a 22 de noviembre de 2011.

---

**RUTH COUTO MARRERO**  
**ÁRBITRO**

**CERTIFICACIÓN:** Archivada en autos hoy, 22 de noviembre de 2011 y se remite copia por correo a las siguientes personas:

**LCDA MIREYA PÉREZ DEL RÍO  
REPRESENTANTE  
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO  
PO BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998**

**LCDO ANTONIO GARCÍA RAMÍREZ  
ABOGADO PATRONO  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936**

**SR JOSÉ ACOSTA DÍAZ  
VICEPRESIDENTE UIET  
URB LAS LOMAS  
CALLE 31 SO 755  
SAN JUAN PR 00921**

**LCDO OSCAR PINTADO RODRÍGUEZ  
ABOGADO DE LA UIET  
AVE MUÑOZ RIVERA 421  
EDIFICIO MIDTOWN OFICINA 204  
HATO REY PR 00918**

---

**LILLIAM GONZÁLEZ DOBLE  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III**