

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO BOX 195540
SAN JUAN, PR 00919-5540

**ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS
MÉDICOS DE PUERTO RICO**
(Patrono)

Y

**UNIÓN GENERAL DE
TRABAJADORES**
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-15-702

SOBRE: RECLAMACIÓN
POR RECLASIFICACIÓN

ÁRBITRO: LIZA OCASIO OYOLA

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del caso se efectuó el 20 de octubre de 2015, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. El caso quedó sometido, para su análisis y adjudicación, el 7 de diciembre de 2015.

Por la **UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES**, en adelante "la Unión", comparecieron: el Lcdo. Edwin Rivera Cintrón, asesor legal y portavoz; el Sr. Nery Cruz, representante; el Sr. Javier Medina; y la Sra. Lymarie Agosto, querellantes.

Por la **ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE PUERTO RICO**, en adelante "el Patrono o ASEM", comparecieron: el Lcdo. Jan Carlos Bonilla Silva, asesor legal y portavoz; la Srta. María I. Roldán Pagán, representante; la Sra. Geritza M. Vázquez Rodríguez, testigo; y el Sr. José Rivera Moreno, testigo.

A las partes, así representadas, se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, de interrogar y contrainterrogar, y de presentar toda la prueba documental y testifical que tuvieran a bien ofrecer en apoyo de sus respectivos planteamientos.

II. SUMISIÓN

Las partes sometieron los proyectos de sumisión que se presentan a continuación:

POR LA UNIÓN:

Determinar si a los querellantes les corresponde la reclasificación del puesto de Tecnólogo (a) Médico (a) Generalista a Tecnólogo (a) Médico (a) Especialista. De resolver en la negativa desestimar la querrela. De ser en la afirmativa ordenar la reclasificación solicitada con el ajuste salarial correspondiente retroactivo a la fecha en que la transacción de personal en cuestión debió ser concedida.

POR EL PATRONO:

Que la Honorable Árbitro determine, a la luz del Convenio Colectivo suscrito por las partes, la evidencia documental y testimonial presentada y el derecho aplicable si se violó o no el Convenio Colectivo al no reclasificar automáticamente a los querellantes del puesto de Tecnólogos Médicos Generalistas a Tecnólogos Médicos Especialistas. De determinar que procede, que la Honorable Árbitro determine el remedio adecuado conforme a las disposiciones del Convenio Colectivo, las políticas y los reglamentos de la Administración.

Conforme a la facultad que nos provee el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje¹, la prueba desfilada y el Convenio Colectivo, la controversia a resolver es la siguiente:

Determinar conforme al Convenio Colectivo suscrito por las partes, la evidencia documental y testimonial presentada y el derecho aplicable, si se violó el Convenio Colectivo al no reclasificar automáticamente a los Querellantes del puesto de Tecnólogo (a) Médico (a) Generalista a Tecnólogo (a) Médico (a) Especialista. De determinar en la negativa, desestimar la querrela, de lo contrario, proveer el remedio apropiado.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES

ARTÍCULO IV DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN

La Administración retiene las prerrogativas, derechos y poderes inherentes a la facultad de dirigir, administrar y operar la empresa y la prestación de los servicios; excepto según sea limitado por el Convenio Colectivo y serán ejercitados de forma tal que se logren los fines de este Convenio, y así lo reconoce la Unión.

ARTÍCULO XVIII CLASIFICACIÓN Y RETRIBUCIÓN DE PUESTOS

Sección 1 – Comité de Clasificación

¹ Artículo XIII – Sobre La 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. Éste tendrá amplia latitud para emitir remedios...

La Administración y la Unión mantendrán el Comité de Clasificación integrado por dos (2) representantes de la Administración y dos (2) representantes de la Unión; disponiéndose que los miembros deberán tener conocimientos en el campo de clasificación y retribución de puestos.

Sección 2 - Autoridad del Comité

El Comité tendrá autoridad para adoptar y enmendar sus propias reglas de procedimientos, requerir la presentación de cualquier prueba testifical o documental que esté disponible y de hacer, por iniciativa propia o petición de cualquiera de las partes, las investigaciones que estime conveniente a los fines de cumplir sus funciones y responsabilidades.

Sección 3 - Procedimiento para solicitud de revisión de clasificación

Cualquier empleado o la Unión tendrá derecho a radicar solicitud por escrito en la que expondrá todos los hechos y razones que justifiquen su solicitud de revisión de su clasificación, la que someterá a su supervisor inmediato, conjuntamente con el Cuestionario de Clasificación, para que la revise, anote sus comentarios y la envíe a la Oficina de Recursos Humanos en un término no mayor de quince (15) días laborables. El supervisor inmediato devolverá al empleado copia de la solicitud indicando sus comentarios. La Oficina de Recursos Humanos hará la investigación que estime pertinente y notificará por escrito su decisión al empleado solicitante y a la Unión dentro de un término no mayor de noventa (90) días a partir de la fecha en que reciba completa la solicitud de revisión. Si el empleado o la Unión no quedaren satisfechos con la decisión de la Oficina de Recursos Humanos, podrá apelar por escrito ante el Comité de Clasificación, no más tarde de diez (10) días laborables después de la fecha que la Oficina de Recursos Humanos notifique su decisión; disponiéndose que de no radicarlo en

ese término, el Comité carecerá de jurisdicción y el empleado o la Unión no podrán someter el caso nuevamente ante la Oficina de Recursos Humanos.

Sección 4 - Efectividad de la solicitud

En los casos que la Oficina de Recursos Humanos o el Comité de Clasificación determine que procede la reclamación ésta será efectiva al próximo período de nómina a partir de la fecha de la reclamación.

...

IV. PRUEBA CONJUNTA PRESENTADA

Exhibit 1 - Conjunto - El Convenio Colectivo con vigencia desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2016.

Exhibit 2 - Conjunto - Descripción del puesto "Tecnólogo (a) Médico (a) Generalista.

Exhibit 3 - Conjunto - Descripción del puesto "Tecnólogo (a) Médico (a) Especialista.

Exhibit 4 - Conjunto - Comunicación escrita de varios Querellante dirigida a la Sra. Geritza Vázquez, gerente del Banco de Sangre de ASEM, intitulada Solicitud de Revisión de Clasificación.

V. HECHOS

La Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico es una Corporación Pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. La misma cuenta con un Banco de

Sangre desde el 12 de marzo de 2008, que está regulado por el Departamento de Salud del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, la agencia federal "Food and Drug Administration", la "Clinical Laboratory Improvement Amendments", la Asociación Americana del Banco de Sangre y el Colegio Americano de Patólogos.

El Banco de Sangre es un cuarto de colección de componentes sanguíneos. En el mismo se reciben a los donantes, se verifica el cumplimiento de las agencias reguladoras y acreditadoras, se verifica la elegibilidad del donante y se refiere al proceso de colección de sangre llamado venopunción. El Banco de Sangre se divide en varios cuartos o secciones a saber:

1. **Registro de Donantes** - corroboran la identidad del donante mediante una identificación.
2. **Entrevista** - determinan si el donante es elegible o no con preguntas confidenciales con el propósito de identificar actividades de riesgo o condición que puedan afectar a un paciente.
3. **Cuarto de Colección** - extraen el componente sanguíneo del donante.
4. **Cuarto de Manufactura** - separan la sangre en sus diferentes derivados.
5. **Cuarto Etiquetado** - realizan una segregación, según las pruebas virales y de serología. Las extracciones de sangre con resultados reactivos, las ponen en cuarentena; y las negativas, las etiquetan para identificarlas.

6. **Cuarto de Revisión de Historial de Donante** - se revisan todos los procesos mencionados anteriormente para asegurar el cumplimiento de las agencias reguladoras y acreditadoras.

El personal que trabaja en el Banco de Sangre se divide en dos (2) grupos:

1. **Tecnólogo Médico Generalista** - El que hace la manufactura, informe de resultados y etiquetado.
2. **Tecnólogo Médico Especialista** - el que tiene la responsabilidad del Cuarto de Revisión de Historial de Donante.

El 9 de mayo de 2008, las Sras. Sonia Marisol Rivera Cruz, directora y Yolanda I. Figueroa de la Cruz, directora Asociada de Recursos Humanos de ASEM circularon una comunicación escrita dirigida a los Tecnólogos Médicos Generalistas intitulada Reclasificación Automática Tecnólogos Médicos Generalistas, en la cual se expresó en lo pertinente, lo siguiente:

La norma vigente establece que los Tecnólogos Médicos Generalistas que cumplan cinco años en dicha clase serán reclasificados automáticamente a Tecnólogos Médicos Especialistas. Para esto, la Sra. María Oliveras, Gerente del Serv. de Laboratorio Clínico, deberá someter la notificación correspondiente al Área de Compensaciones de Recursos Humanos.

La fecha de efectividad de la reclasificación será a partir de la fecha de nombramiento como Tecnólogo Médico Generalista.²

² Exhibit 1- Unión.

El 14 febrero de 2013, la ASEM como Banco de Sangre, emitió el documento Núm. 1881 sobre el procedimiento para la Reclasificación de Tecnólogos Médicos Generalistas. En el documento se expresó lo siguiente:

1.0 PROPÓSITO

Establecer las competencias que distinguen las clases de puesto de Tecnólogo (a) Médico Generalista y del Tecnólogo (a) Médico Especialista.

Establecer procedimiento para conceder la reclasificación al puesto de Tecnólogo (a) Médico Especialista.

2.0 ÁMBITO

El personal de Servicios de Tecnología Médica reclutado en el Banco de Sangre ASEM recibe un adiestramiento y competencia inicial, competencia luego de seis (6) meses y competencias anuales para realizar las tareas de diferentes secciones del Banco de Sangre ASEM como Tecnólogo (a) Médico Generalista.

La sección de revisión del control de calidad de los procesos de entrevista, colección, manufactura y procesamiento de los componentes sanguíneos ("REVISIÓN DEL HISTORIAL DEL DONANTE") es una de alta complejidad dado las exigencias y especificaciones de las agencias reguladoras tales como la Administración de Drogas y Alimentos ("FDA") y el Departamento de Salud de Puerto Rico.

El candidato elegible para comenzar el procedimiento de adiestramiento y competencias de la sección de "REVISION DE HISTORIAL DE DONANTE" debe demostrar destrezas y habilidades en la identificación de

errores, toma de decisiones e intervención directa para resolver problemas independientemente y sin la necesidad de mayor seguimiento a las instrucciones impartidas por su supervisor.

El procedimiento para conceder la reclasificación al puesto de Tecnólogo (a) Médico Especialista aplica a los empleados que cuenten con cinco (5) años en el desempeño satisfactorio de las funciones de bancos de sangre y haya cumplido satisfactoriamente con los adiestramientos y competencias de la sección de "REVISION DE HISTORIAL DE DONANTE".

A continuación los adiestramientos requeridos:

- 2.1 Donor Registration (SOP 1501)
- 2.2 Autologous Donation SOP 1504)
- 2.3 Director Donation (SOP 1505)
- 2.4 Donor Selection (SOP 1503)
- 2.5 Donor Consent (SOP 1506)
- 2.6 Selection and Labeling of the Bag (SOP 1508)
- 2.7 Apheresis Donor Selection (SOP 1523)
- 2.8 Adverse Donor Reaction (SOP 1512), ...etc.³

El 25 de abril de 2013, la Sra. Lymarie Agosto, que ocupa un puesto en ASEM de Tecnóloga Médica Generalista, entre otros empleados, solicitaron la revisión de su clasificación conforme lo dispone el Artículo XVIII - CLASIFICACIÓN Y RETRIBUCIÓN DE PUESTOS del Convenio Colectivo, supra.⁴

En respuesta a la solicitud anterior, el 9 de mayo de 2013, la Sra. Geritza M. Vázquez, gerente del Banco de Sangre de ASEM por conducto de la Dra. Diana Negrón,

³ Exhibit 4 – Patrono.

⁴ Exhibit 4 – Conjunto.

Oficial Médico en el Banco de Sangre, emitió una comunicación escrita. En lo pertinente señalaron que el 14 de febrero de 2013, desarrollaron y aprobaron un procedimiento para la reclasificación de puesto de Tecnólogo Médico del Banco de Sangre, conforme con el cumplimiento de las agencias reguladoras y acreditadoras, y normas y procedimientos de Recursos Humanos. También, indicaron que el 7 de marzo de 2013, llevaron a cabo un proceso de orientación, discusión y revisión del procedimiento de reclasificación del puesto de Tecnólogo (a) Médico Especialista de Banco de Sangre. Sustentaron que en el mismo participaron representantes del Patrono, la Unión y el personal de Servicios de Tecnología Médica del Banco de Sangre, pero la misma no se concluyó porque los representantes de la Unión expresaron desacuerdo en el proceso. Además, señalaron que las licenciadas Corujo, Marcano y Alemán estaban realizando el proceso de certificación de competencias de la sección de Revisión del Historial del Donante y que una vez certificadas, las que cuenten con cinco (5) años o más de experiencia procederían a solicitar la reclasificación de puesto a Tecnólogo (a) Médico (a) Especialista, luego continuarán con los restantes Tecnólogos (as) Médicos del Banco de Sangre.⁵

La Unión inconforme porque la ASEM no reclasificó, automáticamente, a los querellantes Javier Medina y Lymarie Agosto, activó el Procedimiento de Quejas y Agravios y radicó una Solicitud para Designación o Selección de Árbitro en el

⁵ Exhibit 5 - Patrono.

Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos.

VI. ALEGACIONES DE LAS PARTES

La contención de la Unión es que los querellantes, Lymarie Agosto y Javier Medina, quienes ocupan los puestos de Tecnólogos Médicos Generalistas, respectivamente desde el 2008, solicitaron la reclasificación automática al puesto de Tecnólogos Médicos Especialistas porque cumplieron cinco (5) años como Tecnólogos Médicos Generalistas. La Unión, para apoyar su contención, sentó a declarar a la querellante Lymarie Agosto, ya que el testimonio de Javier Medina, otro de los querellantes, sería prueba acumulativa y la decisión sería extensiva a él.

La Sra. Lymarie Agosto, querellante y delegada de la Unión, expresó que es Tecnóloga Médico Generalista en el Banco de Sangre de ASEM, desde el 10 de enero de 2008. La Querellante expresó que recibió una comunicación escrita suscrita por las Sras. Yolanda I. Figuera y Sonia M. Rivera de Recursos Humanos, con fecha de 9 de mayo de 2008, en la cual se indicó que los Tecnólogos Médicos Generalistas que cumplan cinco (5) años o más serían reclasificados automáticamente a Tecnólogos Médicos Especialistas. Expresó que el 10 de enero de 2013, cumplió los cinco (5) años en el puesto y no fue reclasificada automáticamente, a pesar de haber hecho su solicitud. Atestó, además, que el nuevo procedimiento para reclasificación tuvo lugar después que hicieron la solicitud.

La contención del Patrono es que la alegación de la Unión no procede, toda vez que el Servicio de Sangre es un servicio distinto y separado del Laboratorio Clínico. Que el Banco de Sangre está sujeto a regulaciones Federales que no permiten que la reclasificación solicitada sea de manera automática, ya que se tienen que cumplir con adiestramientos y competencias particulares.

La Sra. Geritza Vázquez, testigo de ASEM, declaró que trabajó desde 1990 al 2015. Expresó que desde el 2004 al 2015, estuvo en el puesto de gerente de Banco de Sangre. Indicó que como parte de sus funciones implementaba normas, políticas, procedimientos, y supervisión de personal, entre otros. La señora Vázquez expresó que el cuarto de Revisión de Historial de Donante debe trabajarlo un Tecnólogo Médico Especialista porque es el que tiene el conocimiento completo de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en cada uno de los cuartos. El especialista es el que verifica cada uno de los procesos y el responsable de identificar cualquier fallo, por eso está en un cuarto separado para que no haya interrupciones. Indicó que inicialmente, los tecnólogos médicos estaban clasificados como tecnólogos médicos sin distinción entre unos y otros. Luego, procedieron a dividirlos en Generalistas y Especialistas. La señora Vázquez expresó que el cambio en clasificación y la distinción de uno u otro se debió a que luego de la implantación inicial de los procesos en el Banco de Sangre la experiencia y evaluación de los procesos llevó a ASEM a concluir que el Cuarto de Revisión de Historial de Donantes era altamente complejo por lo que se necesitaba a un

personal especializado con conocimiento de todos los procesos del Banco, para poder trabajar en el mismo debido a su complejidad. Sostuvo que analizaron las tareas y desarrollaron procedimientos de adiestramientos y competencias para el personal en cumplimiento con las agencias reguladoras y acreditadoras.

La señora Vázquez, además, indicó que la ASEM llevó a cabo un análisis de las tareas donde desarrollaron procedimientos de adiestramientos y competencias para clasificar a los tecnólogos médicos en dos tipos, a saber: Generalistas y Especialistas. Dentro de los procedimientos desarrollados se encuentra el Núm. 1881⁶ que reclasifica a los Tecnólogos Médicos de Generalistas a Especialistas, el cual entró en vigor en febrero de 2013 y se revisó en febrero 2014.

VII. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si se violó el Convenio Colectivo al no reclasificar, automáticamente, a los Querellantes.

Del testimonio de la Sra. Lymarie Agosto, querellante, luego de su análisis y evaluación, surgió como un hecho no controvertido que ésta cumplió su periodo de cinco (5) años en el puesto Tecnólogo Médico Generalista allá para el 10 de enero de 2013. Para esa fecha, el procedimiento a seguir en lo que atañe a la reclasificación de puestos, estaba plasmado en el Convenio Colectivo, Artículo 18, Clasificación y Retribución de Puestos, Sección 3, supra, con el cual cumplió la Querellante. El Patrono

⁶ Exhibit 4 - Patrono.

denegó una solicitud de reclasificación automática planteada por ésta, luego de evaluar la misma a tenor con el documento núm. 1881 el cual tuvo su génesis allá para el 14 de febrero de 2013. Empero, dicho documento fue uno prospectivo al quinquenio de los Querellantes. Entendemos que a partir del 14 de febrero de 2013, conforme expresa el documento Núm. 1881, Inciso 2b, todo Tecnólogo Médico Generalista deberá cumplir con lo allí expresado para tener la opción de ser reclasificado. No obstante, y de acuerdo a la prueba examinada, la Querellante cumplió sus cinco (5) años en el puesto para el 10 de enero de 2013, según lo planteado en la carta circular emitida por el propio Patrono, ello claro está, previo a la implantación del documento Núm. 1881. Mediante dicho documento Núm. 1881, el Patrono, luego de evaluar a los Tecnólogos Médicos, decidió separar los puestos clasificados del Tecnólogo Médico Generalista y el Tecnólogo Médico Especialista e implantó adiestramientos y competencias para ese personal especializado en el área de Revisión de Historial de Donante adscrito al Banco de Sangre.

La alegación del Patrono, se cimentó en que el Servicio de Sangre es un servicio distinto y separado del Laboratorio Clínico. Sin embargo, la prueba presentada demostró que, inicialmente, cuando comenzaron los servicios allá para el 2008, la clasificación de Tecnólogo Médico Generalista (Exhibit 2 Conjunto) no hacía distinción entre el área de Servicios de Sangre y Laboratorio Clínico. No tenemos duda, ya que así lo dejó ver la prueba, de que el 9 de mayo de 2008, mediante carta circular, la ASEM

reconoció el derecho a la reclasificación automática a los Tecnólogos Médicos Generalista una vez cumplidos sus cinco (5) años en el puesto. Ante dicho axioma, el incumplimiento de lo anterior sería un contra sentido, ya que se le obligaría a la Querellante cumplir con un procedimiento, en este caso el documento Núm. 1881, que surgió posterior a ésta haber cumplido su quinquenio en el puesto. Sobre dicha conducta, por parte del Patrono, los tratadistas avezados en el campo de las relaciones obrero patronales han expresado que nadie le es lícito ir contra sus propios actos, ya que el derecho ordena proceder de buena fe en la vida jurídica. Por tanto, los actos unilaterales dejan fundado un “estoppel” o normativa de equidad conocida como la doctrina de los actos propios, lo cual evita que un sujeto al que es improbable un comportamiento unilateral pueda actuar en contradicción con su voluntad declarada.⁷

Para el maestro Díez-Picazo: “La buena fe, en el sentido que aquí importa, es la lealtad en el tratar, el proceder honrado y leal. Supone el guardar la fidelidad a la palabra dada y no defraudar la confianza, ni abusar de ella: supone un conducirse como cabe esperar de cuantos, con pensamiento honrado, intervienen en el tráfico como contratantes. Lo que se aspira a conseguir, se ha dicho, es que el desenvolvimiento de las relaciones jurídicas, el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las

⁷ Véase: Pardo vs. Sucesión Stella, 145 DPR 816 (1988).

obligaciones, se produzcan conforme a una serie de principios que la conciencia jurídica considera necesarios, aunque no hayan sido formulados".⁸

En este caso, claramente, se trasluce que previo al documento Núm. 1881 había un procedimiento mediante el cual las partes canalizaban el tipo de reclamación aquí dirimida. Fue a través de dicho procedimiento que los Querellantes plantearon su reclamación, por lo que el Patrono no podía ir en contra de lo que ya se había establecido, y más aún, cuando se planteó la reclamación de marras con la expectativa y confianza que ésta sería procesada bajo el procedimiento establecido mediante negociación en el Convenio Colectivo.

Por los fundamentos anteriormente expuestos, el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la prueba presentada emitimos el siguiente:

VIII. LAUDO

Determinamos, conforme al Convenio Colectivo suscrito por las partes, la evidencia documental y testimonial presentada y el derecho aplicable que la ASEM violó el Convenio Colectivo. Le corresponde a los querellantes Lymarie Agosto y Javier Medina, la reclasificación automática al puesto de Tecnólogo (a) Médico (a) Especialista. Ordenamos el ajuste salarial correspondiente retroactivo a la fecha en que debieron ser reclasificados con todos los haberes dejados de devengar.

⁸ Luis Díez Picazo, La Doctrina de los Propios Actos, Barcelona, Ed. Bosch, 1963, pág. 157.

Además, siendo el área de salud una sensitiva, el Patrono, identificará los adiestramientos y competencias particulares que exigen las agencias estatales y federales reguladoras a los Tecnólogos Médicos Especialistas, y los querellantes estarán obligados a cumplir con los mismos.

REGÍSTRESE Y NOTIFIQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 23 de mayo de 2016.



LIZA OCASIO OYOLA
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 23 de mayo de 2016 y remitida

copia por correo a las siguientes personas:

SR. ÁNGEL F. FERRER CRUZ
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES
PO BOX 29247
SAN JUAN PR 00929

SRA. MARÍA I. ROLDÁN
OFICIAL DE ASUNTOS LABORALES
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS
PO BOX 2129
SAN JUAN PR 00922-2129

LCDO. JAN CARLOS BONILLA SILVA
URB. EL VEDADO
430 AVE HOSTOS (ALTOS)
SAN JUAN PR 00918-3016

LCDO. EDWIN RIVERA CINTRÓN
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES
PO BOX 29247
SAN JUAN PR 00929


LUCY CARRASCO MUÑOZ
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III