

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. 754-5310, Fax 756-1115

PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY
(PRTC)
(Patrono)

y

HERMANDAD INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS (HIETEL)
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-11-3357

SOBRE: SUSPENSIÓN POR
VIOLACIÓN A LAS NORMAS DE
SEGURIDAD (DENISSE SÁNCHEZ
ÁLVAREZ)

ÁRBITRO: LEIXA VÉLEZ RIVERA

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia de arbitraje del caso en referencia se celebró en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico, el 31 de enero de 2013. El caso quedó sometido, para efectos de adjudicación, el 15 de marzo del mismo año, fecha en que venció el término concedido a las partes para someter sus respectivos memorandos de derecho.

La comparecencia registrada fue la siguiente: por la Puerto Rico Telephone Company (PRTC), en adelante "la Compañía" o "el Patrono": el Lcdo. Antonio L. García Ramírez, asesor legal y portavoz; la Lcda. Mireya Pérez del Río, oficial de Recursos Humanos; el Sr. Víctor Morales¹, administrador laboral; y la Sra. Anaeli Barreto, asistente de Gerente. Por la Hermandad Independiente de Empleados Telefónicos (HIETEL), en lo sucesivo "la Unión" o "la Hermandad": el Lcdo. José Velaz

¹ El señor Morales compareció como oyente en el presente caso.

Ortiz, asesor legal y portavoz; la Sra. Lydia Torres Martínez, oficial, y la Sra. Denisse Sánchez Álvarez, querellante.

A las partes, así representadas, se les concedió amplia oportunidad de someter toda la prueba documental y testifical que tuvieran a bien presentar en apoyo de sus respectivas contenciones.

II. SUMISIÓN

Las partes no lograron establecer, por mutuo acuerdo, la controversia a ser resuelta por esta Árbítro, por lo que éstas sometieron, por separado, sus respectivos proyectos de sumisión.

Proyecto de Sumisión del Patrono

Que la Hon. Árbítro determine si la suspensión de quince (15) días impuesta el 24 de marzo de 2011 a la querellante Denisse Sánchez estuvo o no justificada de acuerdo a la prueba desfilada, el Reglamento de Disciplina de PRT y el derecho aplicable. De no haberlo estado, que la árbítro provea el remedio adecuado. El laudo a ser emitido debe ser conforme a derecho.

Proyecto de Sumisión de la Unión

Que la Honorable Árbítro determine, a base de la prueba y del Convenio Colectivo aplicable: si el patrono Puerto Rico Telephone (PRTC) incurrió en violación al procedimiento dispuesto para las acciones disciplinarias en el Inciso c de la Tercera Etapa del Artículo 57 sobre Procedimientos para Querellas del Convenio Colectivo aplicable, al suministrar un memorando de suspensión que no es el anunciado en dicha Tercera Etapa y si ello justifica que se deje sin efecto tal acción disciplinaria; en segunda instancia, de determinar que no procede dejar sin efecto la acción disciplinaria, si la empleada Denisse Sánchez incurrió en conducta que justifique la suspensión de empleo y sueldo por quince (15) días laborables que le imputo el patrono Puerto Rico Telephone (PRTC) mediante comunicación de Anaeli Barreto, Asistente de Gerente, que está fechada a 24 de

marzo de 2010. De considerarse la improcedencia de dicha sanción, ordenar a la PRTC restituirle a la empleada el importe de los quince (15) días laborables de sueldo descontados, eliminar del récord de dicha empleada todo documento relacionado con dicha sanción y emitir cualquier otro remedio que se estime adecuado.

Luego del correspondiente análisis del Convenio Colectivo aplicable, las contenciones de las partes y la evidencia admitida, concluimos que el asunto a resolver es el siguiente²:

Determinar si la suspensión de quince (15) días impuesta a la Querellante estuvo justificada o no. De determinar que no lo estuvo, emitir el remedio que estime adecuado.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES³

ARTICULO 3 DERECHOS DE LA GERENCIA

Sección 1

La Hermandad reconoce que la administración de la Compañía y dirección de la fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Por lo tanto, 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

² Véase el Artículo XIII- Sobre la Sumisión

...

b) En la eventualidad 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.

³ El Convenio Colectivo aplicable es el vigente desde el 21 de diciembre de 2010 hasta el 20 de diciembre de 2014. (Exhibit Núm. 1 Conjunto).

funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio, salvo como expresamente se limita por los términos de este Convenio.

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 en virtud de la Sección anterior, tal alegación será sometida por la Hermandad o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio.

...

ARTICULO 57 PROCEDIMIENTOS PARA QUERELLAS

...

Sección 3

Toda queja o querella se tramitará exclusivamente conforme a los mecanismos creados en este Artículo. Las partes acuerdan en este Convenio que de surgir controversias durante la vigencia del mismo, éstas se resolverán exclusivamente a través del procedimiento que a continuación se dispone:

...

Arbitraje

- a. Cuando la querella no haya sido resuelta en la etapa anterior, la misma podrá ser sometida a Arbitraje dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la decisión del Departamento de Recursos Humanos o transcurrido el término para contestar, lo que ocurra primero. Los árbitros a utilizarse serán los del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, excepto que se acuerde otra cosa entre las partes y los mismos se seleccionarán conforme al procedimiento de ternas y a las normas de dicho Negociado. La decisión del Árbitro será final e inapelable, la cual

será seguida y cumplida por las partes, siempre que sea conforme a derecho. Las partes le someterán al Árbitro la sumisión escrita de la querella a resolverse.

- b. Las reclamaciones de salario quedan excluidas del procedimiento de arbitraje y serán procesados en los tribunales, siempre y cuando cumpla con los términos procesales aquí dispuestos.

Sección 4

Casos de Suspensión y Despido

- a. De un empleado considerar injusta su suspensión o despido deberá presentar su querella a la Hermandad.
- b. En caso de que la Hermandad también considere injusta la suspensión o despido del empleado la Hermandad presentará una querella por escrito dentro de diez (10) días laborables subsiguientes a la suspensión o notificación de separación del empleado ante el Director del Departamento de Recursos Humanos de la Compañía.
- c. En aquellos casos en que la suspensión o despido del empleado esté fundamentada en un informe del Departamento de Seguridad de la Compañía, a petición del empleado o de la Hermandad, se le suministrará copia del informe durante las subsiguientes 48 horas.
- d. Y se procederá de aquí en adelante como se dispone a partir del inciso b de la Tercera Etapa de este Artículo.

IV. RELACIÓN DE HECHOS

De la prueba oral y documental desfilada durante el transcurso de la audiencia, se derivaron los siguientes hechos pertinentes a la controversia:

1. La Sra. Denisse Sánchez Álvarez, querellante, trabaja para la Puerto Rico Telephone Company desde el 2005. Para la fecha de los hechos, ésta se desempeñaba como Consultora de Ventas en la tienda de Río Hondo de la Compañía.
2. Entre las funciones de la Querellante se encontraban: atender clientes, orientar y realizar ventas de equipos u ofertas de “data”, a través de contratos con la Compañía.
3. El 24 de marzo de 2011, a la Querellante se le imputaron las siguientes violaciones al Reglamento de Disciplina de la Compañía: Regla 20 (ociosidad) y 25 (violar las prácticas y/o procedimientos).
4. La Querellante fue suspendida de empleo y sueldo por quince (15) días, el 1 de abril de 2011, por las faltas imputadas el 24 de marzo de 2011.
5. La Sra. Denisse Sánchez había sido sancionada, previamente, en el 2009.
6. La Unión, inconforme con la determinación del Patrono, radicó el 1 de junio de 2011, la presente querrela ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje.⁴

V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En primera instancia nos corresponde pronunciarnos en cuanto a un planteamiento de índole procesal para la adjudicación automática de la querrela presentada por la Unión. Ésta arguyó que el Patrono alude a tres (3) fechas distintas para un mismo hecho: la suspensión de la empleada Denisse Sánchez. Sostuvo que en las comunicaciones de la Compañía se refieren a tres (3) fechas: el 24 de marzo de 2010, el 24 de marzo de 2011 y el 24 de abril de 2011.

⁴ Solicitud para la Designación o Selección de Árbitro.

El Patrono, por su parte, señaló que se tratan de errores mecanográficos en las fechas. Pero que la Unión está clara en que la suspensión imputada a la Querellante fue de quince (15) días.

Con respecto a las fechas mencionadas por la Unión debemos señalar que durante la audiencia de arbitraje se probó que las mismas respondían a errores mecanográficos. Veamos.

La carta de suspensión suscrita por la Sra. Anaeli Barreto tiene fecha del 24 de marzo de 2010, sin embargo, al inicio de la presentación de prueba ésta aclaró que la carta tenía un error en cuanto al año y que la misma debía leer: 24 de marzo de 2011, fecha en que se preparó la carta y se le entregó a la Querellante. Así mismo, la carta fechada del 26 de mayo de 2011, y suscrita por la Lcda. Mireya Pérez del Río al enumerar los documentos que acompañan la carta, hizo referencia al memorando de suspensión de Anaeli Barreto a Denisse Sánchez, de fecha de 24 de abril de 2011. No obstante, esa misma comunicación hace referencia en los párrafos anteriores a la suspensión de empleo y sueldo por quince (15) días impuesta a la Querellante el 24 de marzo de 2011. Dicha comunicación, incluso está firmada por la empleada y la suspensión, en efecto, se trató de quince (15) días y fue aplicada durante el mes de abril de 2011.

De otra parte, debemos establecer que el Convenio Colectivo en cuestión no incluye una cláusula expresa para autorizar a ésta árbitro a resolver la controversia automáticamente a favor de la empleada querellante. Por eso, aún si el Patrono hubiese

incumplido con las cláusulas del Convenio Colectivo por las razones que aduce la Hermandad, no procede la adjudicación automática de la querella.

En segunda instancia la controversia ante nuestra consideración requiere que determinemos si la suspensión de empleo y sueldo por quince (15) días impuesta a la Querellante estuvo justificada o no.

El Patrono alegó que la suspensión de empleo y sueldo por quince (15) días impuesta a la Querellante estuvo justificada, ya que la empleada violó las normas de seguridad establecidas por la Compañía al utilizar los códigos de acceso al sistema de otro empleado. Sostuvo, además, que la acción disciplinaria impuesta a la Querellante no fue arbitraria, ni caprichosa.

Para sustentar sus alegaciones, el Patrono presentó como testigo a la Sra. Anaëli Barreto. La señora Barreto declaró que, el 14 de enero de 2011, la Querellante activó una línea de "data" al cliente Luis Martínez Santiago. Que para realizar dicha activación la empleada utilizó los códigos de acceso al sistema del empleado Rafael Rodríguez violando así las normas de seguridad establecidas por la Compañía. Declaró, además, que la Querellante aplicó al cliente una tarifa errónea. Sostuvo que el cliente había solicitado un plan de "data", de 5GB de \$34.99 y que, sin embargo, la Querellante le activó el plan de 50MB por \$39.99, lo que ocasionó que el cliente recibiera una factura de \$3,443.68. Finalmente, señaló que la conducta de la señora Sánchez violaba las normas 20 y 25 del Reglamento, por lo que se le impuso a la empleada una suspensión de empleo y sueldo de quince (15) días. Adujo que según el Reglamento podía imponerle

una suspensión de treinta (30) días, pero que su interés era que la Querellante mejorara su conducta.

La Unión, por su parte, alegó que la empleada no cometió la falta imputada, por lo que la suspensión de quince (15) días no estuvo justificada.

Para sustentar su posición, la Unión presentó como testigo a la Querellante. Ésta declaró que trabaja para la Compañía Puerto Rico Telephone y que se desempeña como Consultora de Ventas en la tienda de Río Hondo. Sostuvo que para la fecha de los hechos acababa de reintegrarse a su puesto, luego de haber estado en licencia por maternidad desde finales de octubre de 2010, por razón de un embarazo ectópico y que, al finalizar dicha licencia continuó bajo licencia por enfermedad hasta el 13 de enero de 2011. Indicó que cuando se reintegró al trabajo el 14 de enero de 2011, su código de acceso a los sistemas de la Compañía estaban desactivados, entre ellos el sistema de activación de teléfonos vendidos a clientes (SIF), el sistema de prepagos (para verificar balances), el correo electrónico que le asignó la Compañía y el sistema de UR que le permite acceso completo al dominio de la Compañía. Finalmente, declaró la Querellante que aun sin tener disponible su código de acceso, fue asignada a realizar ventas ese día 14 de enero. Que fue así que atendió y orientó al cliente Luis R. Martínez, quien interesaba activar una línea de "data". Que a base de lo que el cliente le indicó, sobre el hecho de que no tendría mucho consumo de "data", y a base de las ofertas que ella conocía en ese momento, le preparó un contrato para un plan de 50MB de datos por una mensualidad de \$39.99. Que como no tenía activado su código de acceso para activar línea de "data" alguna, se dirigió a la señora Barreto para completar la venta en el

sistema, y que la señora Barreto le indicó que estaba ocupada y la instruyó a que fuera donde alguno de los compañeros de venta para que la dejara entrar al sistema. Que fue ahí que le solicitó al empleado de ventas Rafael Rodríguez para que éste le permitiera realizar la venta a través del sistema.

Analizada y aquilatada la prueba presentada por las partes, nos encontramos en posición de resolver.

El Honorable Tribunal Supremo de Puerto Rico ha sostenido que en casos de acción disciplinaria es al Patrono a quien le corresponde el peso de la prueba debido a que posee el control de la información necesaria para que la cuestión pueda ser resuelta de una u otra forma.⁵

En el caso ante nos, el Patrono sancionó a la Sra. Denisse Sánchez por ésta, alegadamente, haber violado las normas de seguridad establecidas por la Compañía al utilizar el código de acceso de otro compañero para efectuar una venta; además de incurrir, alegadamente, en negligencia o falta de interés en el desempeño de sus deberes al aplicar una tarifa incorrecta al cliente Luis Martínez Santiago. No obstante a lo anteriormente imputado, adviértase que la supervisora Barreto admitió, en contrainterrogatorio, que cuando un empleado está fuera de la Compañía por un período prolongado de tiempo, el código de acceso a los sistemas de la Compañía se desactiva automáticamente, por lo que al reintegrarse a sus labores el 14 de enero de

⁵ Junta de Relaciones del Trabajo vs. Autoridad de Energía Eléctrica, 117 DPR 222, 227 (1986); Junta de Relaciones del Trabajo vs. Hato Rey Psychiatric, 119 DPR 62, 71 (1987).

2011, la Querellante no tenía acceso al sistema de la Compañía para realizar ventas, cambios, ajustes u otras funciones.

Por otro lado, de la prueba documental sometida por el Patrono se desprende que hubo una reunión de los supervisores con la fuerza de Ventas de Plaza de Río Hondo, donde se desempeña la Querellante, en la que se discutió la prohibición del uso de los códigos de acceso entre los empleados, la cual se efectuó el 16 de diciembre de 2010. La minuta de dicha reunión se circuló por correo electrónico el 24 de diciembre del mismo año⁶, y lo cierto es que en ambas fechas la Querellante se encontraba acogida a las licencias de maternidad y enfermedad, respectivamente. No obstante, el empleado Rafael Rodríguez, quien le permitió el acceso a los sistemas de la Compañía a la Querellante, también fue notificado mediante correo electrónico de la antedicha minuta, por lo que tenía conocimiento de que los códigos no podían compartirse. Este empleado no fue presentado como testigo. En cuanto a las ofertas y demás procesos en la Compañía, entendemos que era responsabilidad del Patrono reorientar a la empleada sobre las ofertas vigentes y cualquier otro cambio que ocurriera en ésta durante su ausencia.

Finalmente, debemos mencionar que la factura de cuenta del cliente Luis R. Martínez Santiago, presentada por la Compañía, tiene fecha de facturación hasta el 16 de enero de 2011⁷, o sea dos (2) días después de la fecha en que la Querellante activó el plan de "data". Por lo que nos resulta inverosímil que el cliente haya recibido una

⁶ Exhibit Núm. 5 del Patrono.

⁷ Exhibit Núm. 6 del Patrono.

factura de \$3,443.68, como consecuencia de la oferta que le activara la señora Sánchez dos (2) días antes. Así pues, ante la credibilidad que nos mereció el testimonio de la Querellante consignado por el análisis anteriormente expresado, y dado a las circunstancias en que acontecieron los hechos de este caso, entendemos que la Querellante no incurrió en las faltas imputadas.

Por los fundamentos consignados en el análisis que antecede, emitimos el siguiente:

VI. LAUDO

Determinamos que la suspensión de quince (15) días impuesta a la querellante, Denisse Sánchez Álvarez, no estuvo justificada. Por lo que se ordena a la Compañía el pago de los haberes dejados de percibir durante el período de la suspensión en un término no mayor de treinta (30) días contados a partir de la certificación de este Laudo. Se ordena, además, la eliminación de la medida disciplinaria del expediente de personal.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE

DADO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, a 19 de junio de 2013.



LEIXA VÉLEZ RIVERA

Árbitro

CERTIFICACIÓN

Archivada en autos hoy 19 de junio de 2013; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

SRA TELIZIA R DOLZ BENITEZ
PRESIDENTA
HIETEL
URB CAPARRA HEIGHTS
543 CALLE ESMIRNA
SAN JUAN PR 00920-4707

LCDO JOSE VELAZ ORTIZ
BUFETE TORRES & VELAZ
420 AVE PONCE DE LEON STE B-4
SAN JUAN PR 00918-3416

SR JOSE F PULIDO FREGOSO
DIRECTOR ASUNTOS LAB Y ADM REC HUM
PRTC
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDA MIREYA PEREZ DEL RIO
OFICIAL DE RECURSOS HUMANOS
PRTC
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO ANTONIO L GARCIA RAMIREZ
BUFETE FIDDLER GONZALEZ & RODRIGUEZ
PO BOX 363507
SAN JUAN PR 00936-3507



YESENIA MIRANDA COLÓN
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III