

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

**TRIPLE - S, INC.**  
(Patrono)

Y

**UNIÓN GENERAL DE  
TRABAJADORES**  
(Unión)

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM.:** A-13-2456\*

**SOBRE:** ARBITRABILIDAD  
SUSTANTIVA

**CASO NÚM.:** A-11-3177

**SOBRE:** RECLAMACIÓN POR  
FALTA DE RESPETO

**ÁRBITRO:** LIZA OCASIO OYOLA

**I. INTRODUCCIÓN**

La audiencia del caso se efectuó el 20 de agosto de 2012, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. El caso quedó sometido, para su análisis y adjudicación, el 10 de octubre de 2012.

Por **TRIPLE - S, INC.**, en adelante "el Patrono o la Compañía", comparecieron: el Lcdo. Pedro A. Busó García, asesor legal y portavoz; la Sra. Marna Aguiar, representante; y las Sras. Evelyn Rodríguez, e Ileana Fraguada, testigos.

Por la **UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES**, en adelante "la Unión o UGT", comparecieron: el Sr. José Añeses Peña, asesor laboral y portavoz; el Sr. Manuel

---

\* Número administrativo asignado a la arbitrabilidad sustantiva.

Perfecto, presidente; el Sr. José Herrero, delegado general; el Sr. Luis Álvarez, oficial de servicios; y la Sra. Lizette Ríos, querellante.

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

## II. SUMISIÓN

Las partes no lograron establecer, por mutuo acuerdo, la controversia a resolver.

En su lugar, sometieron, por separado, los siguientes proyectos de sumisión:

**Por el Patrono:** Determinar si es arbitrable la querella presentada, ya que la misma incluye una alegación de hostigamiento, acoso y persecución, conforme al Art. IV (d) Reglamento del Negociado de Conciliación y Arbitraje y la jurisprudencia de Vélez Miranda v. Servicios Legales de Puerto Rico, Inc. 144 D.P.R. 673 (1998) y Medina Betancourt v. La Cruz Azul de Puerto Rico., 155 D.P.R. 735 (2001).

Determinar si es arbitrable la controversia presentada cuando en la Contestación a la Querella, el patrono le concedió varios remedios a la Sra. Lizette Ríos y se le pidió disculpas a ésta si ella entendía que se le había faltado el respeto.

Si el Negociado entiende que es arbitrable la Querella, entonces determinar si el patrono violó los términos del Convenio Colectivo y proveer el remedio adecuado. El laudo debe emitirse conforme al derecho aplicable. [Sic]

**Por la Unión:** Determinar si el Patrono (SSS) violó o no el Convenio Colectivo en relación al trato hostil, e irrespetuoso de la supervisora Evelyn Rodríguez hacia la querellante Lizette Ríos por los hechos ocurridos el 13 de abril del 2011;

de determinar que violó el Convenio la árbitro dispondrá el remedio apropiado. [Sic]

Acorde a la facultad que nos provee el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje<sup>1</sup>, la prueba desfilada y el Convenio Colectivo, concluimos que la controversia a resolver es:

Determinar si la querella es arbitrable sustantivamente o no. De concluir que lo es, determinar si el Patrono violó el Convenio Colectivo o no. De haberse violado el Convenio, que se provea el remedio adecuado.

### III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES<sup>2</sup>

#### ARTÍCULO 3

#### RECONOCIMIENTO DE LA UNIÓN

##### Sección 1

Triple-S reconoce a la Unión como una organización obrera bona fide, y como la representante exclusiva de todos los empleados cubiertos por la unidad apropiada, según se describen en el Artículo 5 de este Convenio, para negociar colectivamente respecto a salarios, jornada de trabajo y otras condiciones de empleo.

---

<sup>1</sup> 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.

...  
<sup>2</sup> Las partes estipularon como el Exhibit -1- Conjunto el Convenio Colectivo con vigencia desde el 19 de diciembre de 2006 hasta el 31 de julio de 2012.

**Sección 2**

La Compañía conviene en no celebrar acuerdo o contrato alguno con sus empleados, individuales o colectivamente, que en forma alguna estuviere en conflicto con las disposiciones de este Convenio...

**ARTÍCULO 4**

**DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN**

...

**Sección 2**

Dichos poderes y prerrogativas no serán utilizados por Triple-S arbitraria o caprichosamente contra ningún empleado ni con el propósito de discriminar con la Unión o sus miembros, ni para ninguna actuación que constituya una violación a lo provisto en este Convenio.

**ARTÍCULO 9**

**PROCEDIMIENTO PARA ATENDER  
Y RESOLVER QUERELLAS**

**Sección 1**

Durante la vigencia de este Convenio, la Unión se compromete a someter todas las querellas, quejas, controversias o reclamaciones que surjan en relación con la interpretación, implantación, administración y aplicación de este Convenio, al Procedimiento para Atender y Resolver querellas creado en este Artículo.

...

**ARTÍCULO 41**

**DISPOSICIONES GENERALES**

...

**Sección 5**

Triple-S y sus funcionarios se obligan a dar a los empleados el mejor trato, respeto y consideración posible, a fin de mantener las mejores relaciones entre los empleados, Triple-S, la Unión y la eficiencia de los servicios.

**ARTÍCULO 43**

**COOPERACIÓN DE LAS PARTES EN LO RELATIVO A  
LA DISCIPLINA Y EFICIENCIA EN EL TRABAJO**

La Unión y la Administración de Triple-S y los empleados cooperarán mutuamente para mantener la mejor disciplina y eficiencia en el trabajo.

**ARTÍCULO 44**

**PAZ LABORAL Y NO VIOLACIÓN DE  
ESTE CONVENIO**

**Sección 1**

Este Convenio se celebra con el fin de estimular y lograr un progreso continuo en las mejores relaciones entre Triple-S y los empleados que ésta emplea y que están representados por la Unión. Con ese propósito en mente, las partes se comprometen a dirigir todas aquellas quejas, controversias y reclamaciones que puedan surgir en relación con interpretación y aplicación de este Convenio a través de los mecanismos creados en el mismo.

...

**IV. TRASFONDO DE LA QUERELLA**

La empleada Lizette Ríos Rodríguez, en adelante la querellante, trabaja como Oficial de Servicios II en el área de Gerencia del Centro de Servicio Regional de Caguas.

Ésta trabaja hace 24 años en Triple S. Para abril de 2011 trabajaba en la Oficina Regional de Salud.

La Querellante radicó una querrela en primer paso el 13 de abril de 2011, porque su supervisora inmediata la Sra. Evelyn Rodríguez, alegadamente, le faltó el respeto cuando atendía a una asegurada. En dicho documento la Querellante solicitó que se le trate con respeto y dignidad; y que se desista de la conducta de acoso, hostigamiento y persecución.<sup>3</sup>

La Sra. Evelyn Rodríguez, supervisora inmediata de la Querellante, contestó la querrela. Dicha comunicación, en lo pertinente, indica lo siguiente:

Acuso recibo de la querrela entregada en nuestras facilidades el 20 de abril de 2011 en relación a una alegada violación a los Artículos 4, 43, y 44 del Convenio Colectivo. A modo de referencia, cito los mismos:

Artículo 4 (Derechos de Administración), Sección 1 y Sección 2

- La Unión acepta que Triple-S retiene la facultad de emplear, disciplinar y dirigir a sus empleados, así como el control exclusivo de los asuntos relacionados con la operación, manejo y administración de la Empresa, en la medida que tal facultad y control o hayan sido expresamente limitados por los términos de este Convenio.
- Dichos poderes y prerrogativas no serán utilizados por Triple-S arbitraria o caprichosamente contra ningún empleado ni con el propósito de discriminar con la Unión o sus miembros, ni para ninguna actuación que constituya una violación a lo provisto en este Convenio.

---

<sup>3</sup> Exhibit 2 - Conjunto.

Artículo 43 (Cooperación de las Partes en lo Relativo a la Disciplina y Eficiencia en el Trabajo)

Sección 1

- La Unión y la Administración de Triple-S y los empleados cooperarán mutuamente para mantener la mejor disciplina y eficiencia en el trabajo.

Artículo 44( Paz Laboral y No Violación de Este Convenio),

Sección 1

- Este Convenio se celebra con el fin de estimular y lograr un progreso continuo en las mejores relaciones entre Triple-S y los empleados que ésta emplea y que están representados por la Unión. Con ese propósito en mente, las partes se comprometen a dirigir todas aquellas quejas, controversias y reclamaciones que puedan surgir en relación con interpretación y aplicación de este Convenio a través de los mecanismos creados en el mismo.

Según indicado en la querrela, ésta tiene como propósito señalar que fuiste objeto de una acción de falta de respeto por mi parte mientras ejercías tus funciones de servicio (las cuales incluyeron el tener un asegurado en frente y a la vez, a una compañera de trabajo por la vía telefónica.)

Después de analizar los hechos mencionados, haber discutido la situación en dos ocasiones contigo, (una el 13 de abril entre tú y yo; y el 14 de abril entre Ileana Fraguada, tu y yo) y revisar lo surgido, entiendo no haber violado los Artículo del Convenio mencionados, ya que estuve ejerciendo mis funciones de supervisión para que el servicio fluyera de una forma eficiente, según la Empresa así lo requiere. Por otro lado, no discipliné frente al asegurado, sí cumplí con mi responsabilidad de verificar lo que estaba sucediendo para poder coordinar la continuidad del servicio. Esto lo evidencia el mutuo acuerdo sostenido verbalmente en ambas reuniones sobre tu petición y sobre lo cual yo también solicité. Los puntos acordados fueron los siguientes:

- Que no se te mencionara nada relacionado al almuerzo (horario de trabajo) frente a un asegurado, ya que lo percibías como una falta de respeto.
- Que cumplieras (según tu conocías) con que si te surgía una situación particular a punto de irte a tu hora de almuerzo, lo elevaras a mí atención para decidir cómo seguiría el flujo del servicio de ese asegurado en particular.
- Que cumplieras con las instrucciones establecidas de que el Oficial que se destaque en la Recepción sólo debe atender asunto sencillos que no conlleven mucho tiempo, porque en ocasiones lo que parece ser sencillo, se convierte en una situación que hay que hacer investigaciones en otras áreas, (como según me explicaste, fue la situación que provocó que te mantuvieras en el área en tu hora de almuerzo).
- Que la forma apropiada de dirigirse hacia mi persona, compañeros de trabajo, visitantes, etc., sea en público o privado, debe ser una cortés, educada, calmada, analizando los diferentes puntos de vista, evitando hablar en voz alta, con actitud negativa y que aparente tener autoridad sobre la otra persona, lo cual no es aceptable, conforme lo disponen las Normas de Conducta en nuestra Empresa (Sección 10 - Conducta General, secciones a, c, d).<sup>4</sup>

En adición; me reitero en que constantemente demuestro interés en que se mantenga un buen ambiente de trabajo, orientando, coordinando con actitud de profesionalismo mientras ejecuto mis labores tanto con el personal de la oficina, como con todos nuestros visitantes. Por otro lado, también me reitero, según te expresé en varios momentos durante las dos intervenciones (13 y 14 de abril) que aunque mantenía mi punto de que estuvo ejecutando parte de mis responsabilidades de supervisión y no entendía que hubiese sido una falta de respeto preguntar para coordinar, te solicité disculpas si es que en tu concepción personal entendías que había sido así. De más está comunicarte nuevamente que mantendré el

---

<sup>4</sup> Exhibit 3- Conjunto.

mismo compromiso demostrado en continuar contribuyendo a una sana convivencia en nuestro Centro de Servicio, por lo que también te he expresado en ocasiones anteriores, que no existe tal acoso, hostigamiento ni conducta provocativa según estableces.

Sabes que siempre estoy a tu disposición para lo que necesites.

Hago la aclaración de que esta contestación no debe interpretarse como una renuncia de nuestra parte a cualquier planteamiento de arbitrabilidad que pudiera hacerse...

La Unión, radicó el 20 de mayo de 2011, la Solicitud para Designación y Selección de Arbitro en la que alegó que el Patrono violó el Artículo 4, 43 y 44, supra del Convenio Colectivo al darle un trato hostil y provocativo a la Querellante.

## V. ALEGACIONES DE LA PARTES

Al inicio de los procedimientos de rigor el asesor legal y portavoz del Patrono, levantó una defensa de arbitrabilidad sustantiva por dos (2) razones a saber: En primera instancia, que la queja que se presentó en la querrela es una de acoso, hostigamiento, persecución, y dicha controversias no se ventilan en el Negociado de Conciliación y Arbitraje; y los casos de violaciones de derechos a la intimidad y a la dignidad humana, derechos consagrados en la Carta de Derechos de Constitución del Estado Libre Asociado.<sup>5</sup> En segunda instancia, que el caso era académico porque no hay un remedio más allá del ya otorgado en el acuerdo suscrito con la Querellante que se le pueda conceder a esos efectos, según el licenciado Ramírez, el caso no es

---

<sup>5</sup> Segarra Hernández v. Royal Bank, 145 D.P.R.178 (1988).

justificable. El licenciado Ramírez continuó expresando que los alegados hechos ocurrieron el 13 de abril de 2011. El 14 de abril de 2011, las señoras Ríos y Fraguada, esta última Gerente del Centro de Servicios de la Oficina de Caguas, le expresaron disculpas a la Querellante y llegaron a unos acuerdos (Exhibit 3- Conjunto).

La Unión, por su parte, y a través de su asesor laboral, argumentó que la sumisión planteada por el Patrono no corresponde a los hechos del caso y se ignora con ello la letra específica del Convenio Colectivo. El Convenio Colectivo, Artículo 41, Sección 5, supra, reitera la obligación que tiene el Patrono y sus funcionarios de tratar de manera respetuosa a los empleados. El Artículo 44, Sección 1, supra, reafirma el compromiso de dilucidar cualquier queja que surja a través del procedimiento establecido; y el Artículo 4, Sección 2, supra, establece el derecho del Patrono a dirigir su fuerza trabajadora, sin que medien acciones arbitrarias o caprichosas, entre otras cosas. La Unión indicó que a través de los tres Artículos señalados las partes tuvieron la voluntad y el compromiso de tratarse de manera respetuosa y que cuando surgiera algo que no agradara o que no se ajustara a lo negociado, se utilizara el mecanismo del Convenio Colectivo para dilucidar la controversia.

## **VI. SOBRE LA ARBITRABILIDAD SUSTANTIVA**

Tal como establece la sumisión, nos corresponde resolver en primera instancia, una defensa de arbitrabilidad sustantiva de la querrela aquí incoada. Ésta se levanta en el foro arbitral con el objetivo de impedir que el árbitro pase juicio sobre los méritos de

la querella que tiene ante sí. Dicha figura cuestiona la facultad y autoridad del árbitro para asumir jurisdicción y considerar los méritos de la querella.

Analizada la prueba testifical y documental, la solicitud de la Querellante durante la audiencia fue que se le tratara con respeto y consideración conforme lo establece el Convenio Colectivo. No colegimos que la querella promovida por la Unión, esté vinculada al hostigamiento al cual hace referencia el Reglamento del Negociado de Conciliación y Arbitraje en su Artículo II- Propósito, y de los derechos consagrados de la Constitución de Puerto Rico sobre el derecho a la intimidad y dignidad humana, las cuales no se ventilan en el foro arbitral. Así las cosas es forzoso concluir que la querella es arbitrable sustantivamente.

## VII. SOBRE LOS MÉRITOS DE LA QUERELLA

La Unión sostuvo que hubo una falta de respeto de la supervisora hacia la Querellante, por lo que solicitó que el Patrono cumpla con el Convenio Colectivo otorgando un trato de respeto hacia sus empleados.

El Patrono sostuvo que después del incidente surgieron unos acuerdos entre la Querellante y su supervisora inmediata que puso fin a la controversia. La Querellante le dejó saber a su supervisora su incomodidad y su falta de respeto hacia ella a lo que la supervisora señaló en la contestación de la querella y cito según fue expresado: *“estuve ejecutando parte de mis responsabilidades de supervisión y no entendía que hubiese sido una falta de respeto preguntar para coordinar, te solicité disculpas si es que en tu concepción personal*

*entendías que había sido así*” y como resultado de las conversaciones la controversia se finiquitó en ese momento. Razón por la cual la supervisora plasmo los acuerdos en la contestación a la querella el 29 de abril de 2011.

Luego de evaluar la contestación de la querella suscrita por la Sra. Evelyn Rosario aquí en controversia, en la cual surge la firma de la Querellante como que recibió dicho documento, entendemos que el Patrono no ofreció prueba suficiente para convencernos que en efecto se dió un acuerdo entre las partes que finiquitó la controversia. Si bien la Querellante y la supervisora sostuvieron una reunión donde discutieron el incidente que tuvieron, en dicha reunión no estuvo presente la Unión como representante de la empleada. El Patrono, claramente, negoció en el Convenio Colectivo, Artículo 3, Sección 2, supra, no hacer acuerdos individuales o colectivamente con sus empleados que envuelva un conflicto con las disposiciones del convenio, por consiguiente, oficialmente entre las partes no se produjo un acuerdo para poner fin a la controversia.

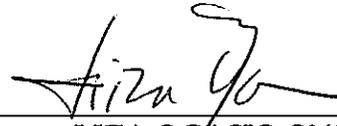
Por los fundamentos anteriormente expuestos, el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la prueba presentada emitimos el siguiente:

#### VIII. LAUDO

El Patrono violó el Convenio Colectivo, se ordena un Cese y Desista de tal acción.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

En San Juan, Puerto Rico, a 4 de marzo de 2013.



LIZA OCASIO OYOLA  
ÁRBITRO

**CERTIFICACIÓN:** Archivado en autos hoy, 4 de marzo de 2013 y remitida

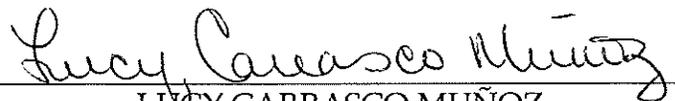
copia por correo a las siguientes personas:

LCDO PEDRO A BUSÓ GARCÍA  
FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ  
P O BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

SRA MARNA S AGUIAR  
VICEPRESIDENTA REC HUMANOS  
TRIPLE S INC  
P O BOX 363628  
SAN JUAN PR 00936-3628

SR JOSÉ A AÑESES  
DIVISIÓN DE ARBITRAJE  
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES  
P O BOX 29247  
SAN JUAN PR 00929

SR MANUEL PERFECTO  
PRESIDENTE  
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES  
P O BOX 29247  
SAN JUAN PR 00929



LUCY CARRASCO MUÑOZ  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III