

**GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
P. O. BOX 195540
SAN JUAN, P. R. 00919-5540**

**TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
(PATRONO O COMPAÑÍA)**

Y

**HERMANDAD INDEPENDIENTE
DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS,
INC. (HIETEL)
(UNIÓN)**

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-09-798

**SOBRE: SUSPENSIÓN POR
INSUBORDINACIÓN**

ÁRBITRO: IDABELLE VÁZQUEZ PÉREZ

I. INTRODUCCIÓN

Las audiencias de arbitraje de este caso se celebraron en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, los días 18 de diciembre de 2009 y 22 de enero de 2010. El 9 de abril de 2010, el caso quedó sometido para su análisis y adjudicación.

Por la **Telefónica de Puerto Rico**, en adelante "**la Compañía**", comparecieron: el Lcdo. Carlos A. Padilla Vélez, asesor legal y portavoz; Sra. Eira Concepción Lizardi, representante; Sr. Fermín A. Martínez Morales, supervisor y testigo y el Sr. Julio Reyes Fernández, gerente y testigo. Por la **Hermandad Independiente de Empleados Telefónicos, Inc.**, en adelante "**la Unión**", comparecieron: el Lcdo. Alejandro Torres Rivera, asesor legal y portavoz y el Ing. Ángel Rivera Cantres, querellante.

II. SUMISIÓN

Las partes no lograron establecer por mutuo acuerdo la controversia que se resolverá, en su lugar, sometieron los siguientes proyectos:

POR EL PATRONO:

Determinar conforme a derecho, tal y como exige el Artículo 57 del Convenio, si el Patrono actuó justificadamente al imponerle al Sr. Ángel Rivera, el 7 de agosto del 2008, una suspensión de 3 días conforme el Reglamento de Disciplina de la Empresa, tras éste negarse a ofrecer apoyo técnico a un empleado y posteriormente desacatar una directriz directa de su superior para que atendiera la solicitud de apoyo técnico, en relación a un reporte relacionado con un Circuito de Frame Relay del cliente Air Networks.

POR LA UNIÓN:

Determinar a la luz de la prueba y del Convenio Colectivo si la suspensión de empleo y sueldo hecha por el Sr. Fermín Martínez Morales, supervisor de servicios virtuales del Sr. Ángel Rivera Cantres es una suspensión injusta, arbitraria y caprichosa. De determinar que en efecto, la suspensión antes mencionada es injusta, arbitraria y caprichosa, la Honorable Árbitro dejará sin efecto la misma y restituirá al empleado Rivera Cantres cualesquier derecho del cual haya sido privado como consecuencia de la referida suspensión de empleo y sueldo.

Luego del correspondiente análisis, del Convenio Colectivo aplicable, las contenciones de las partes y la evidencia admitida, concluimos que la controversia que se resolverá es la siguiente:

Que la Honorable Árbitro determine conforme a derecho, a la prueba presentada y al Convenio Colectivo, si la suspensión de empleo y sueldo del 7 de agosto de 2008, impuesta al Ing. Ángel Rivera Cantres estuvo justificada o

no. De determinar que no estuvo justificada, que provea el remedio adecuado.¹

III. DISPOSICIONES DEL CONVENIO COLECTIVO PERTINENTES AL CASO²

ARTÍCULO 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 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

¹Véase el Artículo XIV, sobre Sumisión, del Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje, en el cual se dispone lo siguiente:

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.

²Exhíbit 1 Conjunto, Convenio Colectivo con vigencia desde el 1 de enero de 2004 hasta el 31 de diciembre de 2008.

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.

ARTÍCULO 57

PROCEDIMIENTO PARA QUERELLAS

...

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...
- c. ...
- 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 desfilada surgen los siguientes hechos:

1. El Ing. Ángel Rivera Cantres, querellante, se desempeñaba, al momento en que se configuraron los hechos de este caso, como analista de sistemas de comunicaciones III, en el Departamento de Servicios Avanzados de la Red de la Telefónica de Puerto Rico. Éste fue disciplinado por, alegadamente, incurrir en actos de insubordinación al negarse a cumplir una directriz de trabajo impartida por el Sr. Julio Reyes, gerente de la Compañía.

2. El Sr. Julio Reyes Fernández, para la fecha en que se configuraron los hechos de este caso, se desempeñaba como gerente interino del Departamento de Servicios Avanzados de la Red de la Compañía.

3. El incidente relacionado a esta querrela ocurrió el 4 de agosto de 2008, en horas de la mañana. Para dicho período de tiempo, el Querellante era supervisado por el Sr. Fermín A. Martínez, quien para esa fecha, sustituía en sus labores al Sr. Willy Santiago, supervisor inmediato del señor Rivera. Ese 4 de agosto, el señor Martínez no se encontraba en horas de la mañana en la Compañía debido a que su jornada de trabajo comenzaba a las 2:00 p.m.

4. El 7 de agosto de 2008, el Ing. Rivera Cantres fue suspendido tres (3) días de empleo y sueldo por el Patrono. La carta de suspensión suscrita por el supervisor Fermín A. Martínez, tal y como fue redactada en parte, indicó lo siguiente:

El 4 de agosto de 2008, el Sr. Julio Reyes (Gerente en Delegación de Broadband) le solicitó que atendiera un reporte de una línea Frame Relay, que fue abierto por el técnico Ortiz.

El reporte era él; AIR NETWORK - 601256 - SF - 137-0418

Usted le informó al señor Reyes que esa no era la tarea que tenía asignada y que por esa razón no le ayudaría, también le indicó que no corregiría el error que cometió la administración de alegadamente no asignar una persona con los conocimientos en esa tecnología. Añadió que usted no tenía los adiestramientos necesarios para atender la alarma, negándose rotundamente a atender el reporte.

...

La consecuencia de que ese ticket no se atendiera de inmediato era que el técnico de la calle se atrasara en los otros boletos que tenía que atender para más clientes. Además, los ingresos económicos de la Empresa se pudieron ver afectados al igual que se creó un ambiente negativo en el área de trabajo ya que se sobrecargó de trabajo al compañero a quien finalmente se le asignó el ticket que a usted le correspondía resolver.

Lo anterior representa violaciones al Reglamento de Disciplina de la Compañía, específicamente a las siguientes reglas;

#28. "Insubordinación o falta de respeto a un supervisor, incluyendo la negativa a realizar un trabajo u obedecer órdenes escritas o verbales."

#29. "Insolencia, falta de atención o de respeto o negligencia al tratar con los clientes o con el público en general."

De acuerdo a lo indicado en el Reglamento de Disciplina, ambas faltas conllevan acciones disciplinarias que van desde una suspensión de 15 días hasta el Despido y un periodo de prueba de dos años. De incurrir nuevamente en violaciones a estas reglas usted podría ser despedido.³

5. El 23 de septiembre de 2008, la Unión presentó esta querrela en el foro de arbitraje.

V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En este caso debemos determinar si, conforme a derecho, la prueba presentada y al Convenio Colectivo, la suspensión de tres (3) días de empleo y sueldo del 7 de agosto de 2008, impuesta al Ing. Ángel Rivera Cantres estuvo justificada o no.

³ Exhibit 1 del Patrono.

El Patrono, en su desfile de prueba, presentó los testimonios del supervisor Fermín A. Martínez y del gerente Julio Reyes. El señor Martínez expresó que está a cargo de la red de Passport -que es una red de transporte de datos de la Compañía. Que, como parte de sus funciones, debe dar mantenimiento a la red, atender a los clientes que solicitan los servicios de “frame relay” y “atm”, velar por la reparación de equipo y averías (“trouble shooting”) y brindar apoyo a los técnicos de la calle en la reparación de equipo y programación de instalaciones nuevas. El señor Martínez explicó que “frame relay” es el transporte de datos a través de una red que comunica al “central site” de un cliente con sus localidades; y que el “central site”, a su vez, es el lugar donde todas las comunicaciones de ese cliente se van a dirigir. Que “atm” y “frame relay” son similares en cuanto a que ambos son protocolos de transporte de datos.

En cuanto a los analistas que trabajan en el área de servicios avanzados de la red de la Compañía, el supervisor Martínez declaró que el Ing. Ángel Rivera está en el nivel quince (15) como analista de sistemas de comunicaciones III. Que su puesto es el de mayor jerarquía y que atiende los trabajos de mayor complejidad.⁴ Que, en comparación con los analistas I y II, y los técnicos de la calle, el analista III es el que tiene mayor conocimiento, resuelve las situaciones de la red de mayor complejidad y es el que, de estimarlo necesario, se comunica con los suplidores. Declaró que la Compañía adiestra al personal en el día a día (“on the job training”) con compañeros

⁴ Exhíbit 4 del Patrono. Descripción de deberes y funciones del puesto de analista de comunicaciones III.

adiestrados, con recursos por contrato, en el centro de adiestramiento interno (C.A.T.) o utilizando los suplidores.

El señor Martínez sostuvo que cuando se recibe la llamada de un técnico de la calle para solicitar apoyo, la misma se transfiere al analista de servicios avanzados de la red. Que, de ese analista no poder resolver la situación, se solicita ayuda al analista de mayor nivel y de más conocimiento; y la otra opción sería referirlo al suplidor. Éste expresó que la frecuencia de problemas técnicos con los “frame relays” es de un ochenta por ciento (80%). Sostuvo que el Querellante es un analista con mucho conocimiento en “frame relays”.

El señor Martínez declaró también que en agosto de 2008, mientras fungía como supervisor del Ing. Ángel Rivera, le suscribió una suspensión por el incidente del 4 de agosto de 2008. Éste indicó que la suspensión se basó en un informe escrito que hizo el supervisor Julio Reyes. Que, según el informe, un técnico que se encontraba atendiendo al cliente Air Network para una reparación llamó a la Compañía y se comunicó con el gerente Julio Reyes; que el señor Reyes le dijo al Ing. Rivera que atendiera la llamada del técnico y que éste le respondió al gerente Reyes que no le tocaba, que no tenía adiestramiento y no iba a atender la llamada del técnico de la calle. Finalmente, el Querellante no atendió al técnico. Añadió que en aquel momento el Querellante era el único analista que estaba disponible y tenía la capacidad para resolver la situación y que de éste entender que necesitaba ayuda podía llamar a un analista de mayor experiencia o al suplidor. El señor Martínez expresó que se comunicó con el área

laboral de la Compañía para ver si aplicaban el Reglamento de Disciplina y la penalidad.⁵ Que el área laboral decidió imponer tres (3) días laborables de suspensión al Querellante -aunque lo reglamentado es quince (15) días laborables⁶- por ser la primera ofensa y porque la misma no era grave, o sea, porque la Compañía no tuvo pérdidas millonarias. Que la situación la resolvió el analista Menéndez el mismo día, pero a las 2:00 p.m. Declaró que las consecuencias de no atender con prontitud al cliente son: que el cliente va a reclamar créditos, se afecta la ganancia de la Empresa; y el técnico, mientras está atendiendo a este cliente, no puede atender a otros.

A preguntas del representante legal de la Unión, el señor Martínez reafirmó que los adiestramientos al personal se ofrecen “on the job training”, o sea, con los compañeros adiestrados, día a día, con recursos por contrato, con el suplidor y en el centro de adiestramiento de la Compañía. Añadió que se ofrece el adiestramiento externo, pero que la asistencia al mismo depende del presupuesto. Que una vez el supervisor recibe el aviso de la nueva tecnología, reparte la documentación de la misma al analista y éste aprende solo, o sea, es autodidacta. Que para conocer si el empleado está debidamente capacitado para realizar el trabajo, el supervisor mide su desempeño en el trabajo. El señor Martínez expresó que cuatro analistas, el señor Menéndez, entre ellos, tomaron un adiestramiento en el 1999 sobre “frame relay”. Declaró que la

⁵Exhíbit 3 del Patrono, Reglamento de Disciplina y Exhíbit 2 del Patrono, Recibo del Reglamento de Disciplina.

⁶ *Ibíd.*

Compañía no le autorizó este adiestramiento al Querellante por razones económicas y porque los analistas que asistieron eran más antiguos.

La Compañía presentó también el testimonio del gerente Julio Reyes. El señor Reyes expresó que para agosto de 2008, trabajó como gerente interino, sustituyendo al Sr. Pedro López y que era responsable del Departamento de Servicios Avanzados de la Red. Éste declaró que el 4 de agosto de 2008, recibió una llamada del técnico de la calle y que éste le informó sobre un problema en la red. Que él le dijo al técnico que llamara al Ing. Ángel Rivera para que le diera apoyo. Que luego, se generó la segunda llamada del técnico diciendo que el Ing. Rivera no lo quería o no lo podía atender.

En el directo el señor Reyes (R) contestó al representante legal del Patrono (P) lo siguiente, y citamos⁷,

“P: ¿Después de esa segunda llamada del técnico Edwin, que usted procedió a hacer?

R: Con el técnico en línea voy donde Ángel y le pido que lo ayude.”

El señor Reyes expresó que el Ing. Rivera le dijo que no lo iba ayudar porque él no tenía adiestramiento ni el conocimiento y que no iba a corregir un problema que la Compañía había ocasionado al no tener un personal presente. Que le pidió insistentemente al Querellante que lo ayudara con el problema de “frame relay”, pero que el Ing. Rivera, sin hacer ningún análisis de la situación, le dijo que no lo iba a ayudar. Acto seguido, el señor Reyes se retiró para resolverle el problema al cliente.

⁷ Tomado del registro oficial de la audiencia de arbitraje.

Éste se comunicó con otro analista de comunicaciones III que, más tarde, resolvió la situación.

La Unión, por su parte, presentó como testigo al querellante, Ing. Ángel Rivera Cantres. El Ing. Rivera, analista de comunicaciones de la red nivel III, alegó que el 4 de agosto de 2008, el gerente Julio Reyes le solicitó en más de una ocasión que atendiera una avería de un cliente y que él le respondió que no iba a ayudarlo con ese trabajo porque la tarea era de "frame relay" y él no sabía bregar con ese programa y porque la tarea que se le había asignado era para trabajar con ATM. Que tenía un poco de conocimiento de "frame relay" y que se había negado a realizar el trabajo porque no sabía en qué consistía la avería y temía causar un mal mayor a la Compañía al trabajar con un programa sin tener los conocimientos.

El Ing. Rivera expresó que él hacía la programación de los "dislams" y del Passport que era en ATM. Que los "frame relays" lo trabajaban los analistas Navarreto y Zayas; y cuando no podían trabajarlo, lo referían a Pedro Menéndez. Que el 4 de agosto de 2008, por la mañana, trabajaba el turno de 6:00 a.m. a 3:00 p.m. Que ese día recibió una llamada sobre un problema y que le preguntó al técnico si el problema era de ATM o de "frame relay", que el técnico le contestó que era de "frame relay". Añadió que le dijo al técnico que de "frame relay" tenía muy poco conocimiento y que no lo podía ayudar. Que el señor Reyes le dijo que se ocupara de esa situación, pero él le contestó que no sabía bregar con el problema del "frame relay" y que no tenía esa tarea

asignada. Que, varias veces, el señor Reyes le ordenó que hiciera ese trabajo y que a todas esas veces él contestó que no tenía el conocimiento en “frame relay”.

El Ing. Rivera expresó que no había tomado adiestramientos sobre “frame relay” aunque con anterioridad al 4 de agosto de 2008, él había solicitado ese adiestramiento en varias ocasiones, verbalmente y por escrito. En la audiencia de arbitraje expresó y citamos: “Yo no tengo conocimiento en “frame relay”, si me pongo a trabajar sin saber yo podía dejar no solo al cliente, sino a miles de clientes con un problema y yo sin saber arreglarlo”.

A preguntas del representante legal del Patrono, el Querellante admitió que el gerente Julio Reyes le pidió, en más de tres ocasiones, que atendiera el problema del técnico de la calle y su respuesta fue que él no tenía el conocimiento, y que, por lo tanto, no iba a bregar con eso. El Querellante admitió que tenía la opción de buscar apoyo con otro compañero o con el suplidor en el caso en que él solo no pudiera resolver la situación.

En este caso al Querellante le imputaron la violación a las Reglas 28 y 29 del Reglamento de Disciplina de la Compañía que establecen que la insolencia, falta de atención y de respeto y negligencia al tratar con los clientes y la insubordinación no serán permitidas en el lugar de trabajo. La insubordinación, por definición, es la negativa del trabajador a obedecer una orden de trabajo de su supervisor.⁸ Dicha orden

⁸ Normand Brand, Discipline and Discharge In Arbitration, Second Edition, BNA, 1999, Pg. 157. Traducción nuestra.

debe ser clara, razonable y ejecutable y no debe poner en riesgo la salud y seguridad del empleado.⁹

De la prueba presentada en la audiencia se desprende que el Patrono demostró que el Ing. Rivera incurrió en insubordinación al negarse, varias veces, a obedecer la directriz del señor Reyes. El Querellante expresó que en repetidas veces le dijo al gerente Reyes que no iba a cumplir con la directriz que le impartió. Además, la Compañía probó que la orden de trabajo impartida al Querellante fue clara, razonable, ejecutable y no ponía en riesgo su salud y seguridad.

Relacionado a la insubordinación, el árbitro Rafael Berríos expresó lo siguiente:

Un empleado es insubordinado cuando ignora, viola o rehúsa cumplimentar una orden de su supervisor, a menos, claro está, que la orden sea obviamente ilegal, criminal, excepcionalmente peligrosa, y claramente fuera de la autoridad de la empresa concernida, o que viole los derechos sindicales, o que interfiera en el uso apropiado del Comité de Quejas y Agravios que consagra el convenio colectivo vigente.¹⁰

Las alegaciones del Querellante sobre la falta de adiestramiento en “frame relay” y sobre el error del gerente Reyes de no verificar quién tenía asignado el trabajo de “frame relay” como impedimento para obedecer la directriz del gerente Reyes, no proceden. La Compañía probó que el Ing. Rivera tenía el conocimiento para realizar las funciones de su puesto mediante la presentación de evaluaciones de su desempeño. Ésta probó que la preparación académica y experiencia del Querellante en el

⁹ Id.

¹⁰ Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y Unión Local 1850, Caso Núm. A-850, 1978.

Departamento de Servicios Avanzados de la Red de la Telefónica de Puerto Rico le acreditaban para atender problemas complejos de la red. Además, se demostró que el Ing. Rivera, aunque a sabiendas de que se encontraba en el nivel máximo de preparación para el manejo de situaciones complejas relacionadas a la red, no realizó esfuerzo alguno para manejar la situación una vez conoció, por conducto del técnico de la calle, que se trataba de una avería de “frame relay”. La Compañía probó que el Querellante conocía que, de haber acatado la orden de trabajo y de haber necesitado apoyo, por entender que no tenía la capacidad para realizar el mismo, tenía las opciones de disponer de recursos para suplir la alegada falta de capacidad, tales como: los suplidores u otros analistas con mayor experiencia. El Querellante optó por no utilizar estos recursos.

Relacionado a la alegación sobre la asignación del trabajo, concluimos que la Compañía ejerció su prerrogativa gerencial al asignar dicho trabajo al Querellante. Ésta demostró que actuó dentro de lo que se establece en el Convenio Colectivo.

En cuanto a la violación a la Regla número 29 del Reglamento de Disciplina, sobre actos de insolencia, falta de atención y de respeto y negligencia al tratar con el cliente Air Network, concluimos que no procede. La Compañía no probó que el Ing. Rivera trató directamente con este cliente, por lo tanto, no se configuró esta falta. Sin embargo, entendemos que la acción de la gerencia sobre la suspensión de tres (3) días de empleo y sueldo impuesta al Ing. Ángel Rivera Cantres se sostiene, ya que ambas faltas aparejan quince (15) días de suspensión. La insubordinación es una falta grave

que, según el Reglamento de Disciplina se sanciona con una suspensión de quince (15) días, en primera ofensa. A tales efectos, coincidimos con la opinión del árbitro Pedro Santos, que determinó lo siguiente:

No corresponde al árbitro sustituir su criterio por el de la gerencia, siempre y cuando exista una base razonable para sostener la decisión administrativa. Aún cuando el árbitro, de ser el administrador, hubiera tomado una determinación distinta, es su obligación respetar la discreción gerencial a menos que la misma haya sido ejercida en forma irrazonable, arbitraria y caprichosa.¹¹

Por los fundamentos que preceden, emitimos el siguiente:

VI. LAUDO

Conforme a derecho, la prueba presentada y al Convenio Colectivo, resolvemos que la suspensión de empleo y sueldo del 7 de agosto de 2008, impuesta al Ing. Ángel Rivera Cantres estuvo justificada. Se ordena el cierre con perjuicio y archivo del caso.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE

Dado en San Juan, Puerto Rico, a 3 de noviembre de 2010.

IDABELLE VÁZQUEZ PÉREZ
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivada en autos hoy 3 de noviembre de 2010; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

¹¹ Condado Holiday Inn y Unión, Caso Núm. A-2489, 18 de agosto de 1982.

LCDO CARLOS A PADILLA VÉLEZ
BUFETE FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ
P O BOX 363507
SAN JUAN PR 00936-3507

SRA EIRA CONCEPCIÓN
ADMINISTRADORA DE RECURSOS HUMANOS
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
P O BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO ALEJANDRO TORRES RIVERA
BUFETE TORRES & VELAZ
EDIFICIO MIDTOWN STE B4
420 AVE PONCE DE LEÓN
SAN JUAN PR 00918-3416

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

LUCY CARRASCO MUÑOZ
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III