

Gobierno de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
PO Box 195540  
San Juan PR 00919-5540

PUERTO RICO TELEPHONE  
COMPANY, CLARO  
(Patrono)

Y

HERMANDAD INDEPENDINTE DE  
EMPLEADOS TELEFONICOS (HIETEL)  
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-08-278

SOBRE: SUSPENSIÓN POR VIOLAR  
NORMAS DE LA COMPAÑÍA

ÁRBITRO  
LEIXA VÉLEZ RIVERA

## I. INTRODUCCIÓN

La vista de arbitraje del presente caso se celebró en las oficinas del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en San Juan, Puerto Rico, el 20 de septiembre de 2010. El caso quedó sometido para su resolución y adjudicación final el 15 de noviembre 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**, en adelante, "el Patrono" o "la Compañía": el Lcdo. Carlos A. Padilla Vélez, asesor legal y portavoz; La Sra. Eira Concepción, representante; y el Sr. Fernando García, Testigo. Por la **Hermandad Independiente de Empleados Telefónicos**, en adelante, "la Unión" o "la HIETEL": la Lcda. María E. Suarez Santos, asesora legal y portavoz; el Sr. Samuel Mejías Ríos, representante; y el Sr. William Collado, querellante.

A las partes así representadas se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, de interrogar y contra interrogar y 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 Árbitro, por lo que éstas sometieron, por separado, sus respectivos proyectos de sumisión.

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

Determinar, conforme a la prueba y a derecho, si la determinación de la PRTC del 14 de junio del 2007, al imponer una suspensión disciplinaria de 5 días al Sr. William Collado por violación a las Reglas 20 y 25 del Reglamento de Disciplina, estuvo justificada.

### **Proyecto de Sumisión de la Unión**

Que la Honorable Árbitro determine, conforme el Convenio Colectivo aplicable y la prueba desfilada, si el patrono le impuso una suspensión de empleo y sueldo injustificada y/o excesiva al Querellante, William Collado.

De determinarse que la medida disciplinaria impuesta fue injustificada y/o excesiva, ordene el remedio aplicable, incluyendo el cese y desista de esta acción, así como la eliminación de la suspensión de empleo y sueldo de su expediente de personal, el pago de los salarios dejados de percibir y los beneficios marginales dejados de devengar, con cualquier otra penalidad que aplique.

Luego de analizadas las contenciones de las partes, y conforme a la facultad que nos confiere el Reglamento del Negociado de Conciliación y Arbitraje<sup>1</sup>, determinamos que el asunto preciso a resolver es el siguiente:

Determinar si la suspensión de cinco (5) días impuesta al querellante el 14 de junio de 2007 estuvo justificada o no.  
De determinar que no estuvo justificada, emita el remedio adecuado.

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

...

#### 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 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, la administración y manejo de sus departamentos y operaciones, la organización y 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

---

<sup>1</sup> 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. Éste tendrá amplia latitud para emitir remedios.

<sup>2</sup> El Convenio Colectivo aplicable es el vigente desde el 1 de enero de 2004 hasta el 31 de diciembre de 2008.

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.

#### 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. El Sr. William Collado Santiago, aquí querellante, trabaja para la Puerto Rico Telephone Company desde 1999. Para la fecha de los hechos, éste se desempeñaba como Coordinador de Servicios al Cliente en la Oficina Central, en Carolina.
2. Entre las funciones del Querellante se encontraban: atender llamadas de clientes, hacer cambios en las tarifas, ofrecer orientación, proveer servicio, realizar investigaciones de facturas y realizar ajustes de roaming y data.
3. El 5 de junio de 2007, al 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. El Querellante fue suspendido de empleo y sueldo por cinco (5) días, el 14 de junio de 2007, por las faltas imputadas el 5 de junio de 2007.
5. El Sr. William Collado previamente había sido disciplinado, en varias ocasiones, por violaciones similares a las imputadas el 5 de junio de 2007.
6. La Unión, inconforme con la determinación del Patrono, radicó el 31 de julio de 2007 la presente querrela ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje<sup>3</sup>.

## V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

La controversia ante nuestra consideración requiere que determinemos si la suspensión de empleo y sueldo por cinco (5) días impuesta al Querellante estuvo justificada o no.

El Patrono alegó que la suspensión de empleo y sueldo por cinco (5) días impuesta al Querellante estuvo justificada, ya que el empleado violó la política de ajustes de la Compañía al fraccionar, segmentar, el ajuste a un cliente, el 5 de junio de 2007, con la intención de evadir la autorización del supervisor que se requiere en ajustes de más de \$100.00. Sostuvo, además, que la acción disciplinaria impuesta al Querellante no fue arbitraria, ni caprichosa.

Para sustentar sus alegaciones, el Patrono presentó como testigo al Sr. Fernando García. El señor Figueroa declaró que, para la fecha de los hechos, era supervisor del Querellante. Que el Querellante violó la política de ajustes al “segmentar, fraccionar” unos ajustes hechos a un sólo cliente. Éste indicó que el Querellante procesó

---

<sup>3</sup> Solicitud para Designación o Selección de Árbitro.

individualmente las transacciones de ajustes con la intención de evadir su autorización como supervisor. El testigo sostuvo que el Querellante tenía conocimiento de que los ajustes a los clientes que excedían los \$100.00 requerían la autorización del supervisor. Finalmente, señaló que a pesar de que el empleado tenía amonestaciones previas, por lo que podía recibir una suspensión de entre quince (15) a treinta (30) días, optó por darle una suspensión de cinco (5) días, ya que su interés era que el Querellante mejorara su conducta.

La Unión, por su parte, alegó que el empleado no cometió la falta imputada por lo que la suspensión de cinco (5) días estuvo injustificada.

Para sustentar su posición, la Unión presentó como testigo al Querellante. Éste declaró que, para la fecha de los hechos, trabajaba para la Compañía Puerto Rico Telephone y que se desempeñaba como Coordinador de Servicio al Cliente. Sostuvo que él no violó la política de ajustes de la Compañía. Indicó que el día de los hechos recibió la llamada del cliente y que procedió a realizar los ajustes conforme a la política de la Compañía. Que no “segmentó, fraccionó” dichos ajustes ya que los mismos llevaban un código diferente y que por eso aparecían fraccionadas. Que él no los fraccionó, como alega el Patrono, para evadir la autorización de su supervisor. Finalmente, el señor Collado declaró que la Compañía sí le había entregado la política de ajustes, sin embargo, sostuvo que la misma no contenía el Anejo I que es donde aparece el acápite que establece que, para ajustes de más de \$100.00, se debe solicitar la autorización del supervisor.

La Unión alegó, además, que el empleado no había sido debidamente notificado sobre el procedimiento de ajustes, ya que el Anejo I que se menciona en la política de ajustes, y que contiene el procedimiento a seguir para reclamaciones de más de \$100.00, no estaban en la copia de la política de ajustes que le fue entregada al Querellante. Arguyó que la Práctica GE-30-A es para los gerenciales por lo que el empleado no tenía copia de la misma y es, en dicha práctica, que se establece el límite de \$100.00 que tienen los coordinadores para realizar ajustes.

Aquilatada la prueba presentada por las partes, entendemos que el Patrono le asiste la razón. Veamos.

El Honorable Tribunal Supremo de Puerto Rico ha sostenido que, en casos de acciones disciplinarias, es el 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<sup>4</sup>.

La Política de Ajustes de la Compañía (TS-009) establece en su Inciso 6:

6. La cantidad total de la transacción de ajuste se determina en base al cliente y no por códigos de ajuste individuales. **En el caso en que se utilicen varios códigos de ajuste, la cantidad total de la transacción será el agregado de todos los ajustes.** (Énfasis Nuestro).

Asimismo los Incisos 8 y 9 de la referida política establecen que:

8. Los niveles de aprobación requeridos para cada ajuste estarán regidos únicamente por la matriz de aprobación descrita en la Práctica GE-030-A.

---

<sup>4</sup> 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).

**9. No se permite la segmentación de ajustes para evadir la obtención de las autorizaciones necesarias según los niveles de aprobación establecidos. (Énfasis Nuestro).**

Sobre el Inciso 8 y la Práctica GE-030-A debemos señalar que la misma establece en su Sección II, Aprobación Matriz específica, Inciso 3(b) que los **Coordinadores de Servicio al Cliente tienen un límite para realizar ajustes en las cuentas de los clientes de \$100,00.** (Énfasis Nuestro).

Es decir, que el Coordinador de Servicio al Cliente no puede procesar ajustes de más de \$100.00, sin la debida autorización de un supervisor.

Aún cuando el Querellante sostuvo que no había sido notificado adecuadamente sobre la política de ajustes por no haber recibido el Anejo I, de dicha Política y la Práctica GE-30-A, la Compañía demostró mediante prueba documental y oral que el Querellante conocía dicho procedimiento. De hecho, el empleado había realizado un ajuste de más de \$100.00 el 3 de mayo de 2007<sup>5</sup>, un mes antes de la fecha de los hechos que dan origen a esta controversia, en la cual había tenido que solicitar la autorización de su supervisor y así lo hizo. Por lo que no nos cabe duda alguna de que el Querellante conocía, claramente, la política de ajustes. Además el empleado había recibido el 8 de marzo de 2007 un correo electrónico, suscrito por la Sra. Waleska Ramírez, en el que se recalca que la cantidad limite que poseen los Coordinadores de Servicio al Cliente para procesar ajustes es de \$100.00<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Exhibit Núm. 3 del Patrono.

<sup>6</sup> Exhibit Núm. 5 del Patrono.



Finalmente, el Querellante admitió durante la audiencia que conocía sobre el procedimiento a seguir cuando un ajuste era de más de \$100.00.

En cuanto a la alegación del querellante de que el ajuste realizado requería varios códigos, la política de ajustes establece claramente, en su Inciso 6: **En el caso en que se utilicen varios códigos de ajuste, la cantidad total de la transacción será el agregado de todos los ajustes.**

De otra parte, el Reglamento de Disciplina de la Compañía, recibido por el Querellante el 6 de abril de 2006, enumera una serie de faltas y establece las medidas disciplinarias que aplicarían para cada uno de ellos. Las faltas que el Patrono le imputó al empleado fueron las siguientes:

Faltas	1		2		3	
	DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	DESDE	HASTA
... 20. Ociosidad o pérdida de tiempo durante horas de trabajo, dormirse, leer material no relacionado al trabajo, llamadas personales o cruzarse de brazos. Negligencia o falta de interés en el desempeño de sus deberes.	Reprimenda escrita	Suspensión de 15 días	Suspensión de 30 días	Despido	Despido	----
... 25. Violar las prácticas y/o políticas administrativas, procedimientos departamentales, boletines de instrucciones, Normas Generales de Conducta, Manual de Ética, Código de Conducta Empresarial y/o cualquier otro código o normas establecidas por la Compañía.	Reprimenda escrita	Suspensión de 15 días	Suspensión de 30 días	Despido	Despido	----

Ciertamente, luego de evaluar dicha prueba, debemos señalar que la alegación hecha por la Unión de que el empleado no había recibido notificación adecuada y oportuna sobre la infracción y su sanción correspondiente, no procede.

En cuanto a la facultad que posee el Patrono para imponer medidas disciplinarias debemos señalar que prestigiosos tratadistas han establecido que:

El Patrono además de administrar su negocio, posee el derecho inherente de dirigir a sus empleados en la labor que desempeñan, ascenderlos y degradarlos, transferirlos, disciplinarlos por justa causa y mantener la conducta del personal en su más alto nivel<sup>7</sup>.

Sobre la medida disciplinaria impuesta al Querellante es menester nuestro señalar que es norma firmemente establecida que un árbitro no debe alterar la sana discreción y el buen juicio de la gerencia en la administración y el buen juicio de la gerencia en la administración de su personal, a menos que se demuestre que la sanción impuesta es arbitraria, discriminatoria o caprichosa. En el presente caso el Patrono probó mediante preponderancia de prueba que la medida disciplinaria impuesta al Querellante no fue arbitraria, caprichosa, ni discriminatoria. Incluso, según el Reglamento de Disciplina, el Patrono pudo haberle impuesto una sanción más severa al empleado, toda vez que el mismo tenía amonestaciones previas por violar las prácticas y/o políticas administrativas de la Compañía.

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

## **V. LAUDO**

La suspensión de empleo y sueldo por cinco (5) días impuesta al Querellante estuvo justificada.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

---

<sup>7</sup> Elkouri & Elkouri, How Arbitration Works, pag. 457 (4ta. Ed. 1985).

DADO en San Juan, Puerto Rico a 6 de mayo de 2011.

---

**LEIXA VÉLEZ RIVERA**  
Árbitro

**CERTIFICACIÓN:** Archivado en autos hoy, 6 de mayo de 2011; y se remite copia por correo ordinario en esta misma fecha a las siguientes personas:

SRA. ZORAIDA BAEZ  
DIRECTORA RECURSOS HUMANOS  
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO  
PO BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO. CARLOS A. PADILLA VÉLEZ  
BUFETE FIDDLER GONZALEZ & RODRIGUEZ  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

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

LCDA. MARIA E. SUAREZ SANTOS  
BUFETE SANTOS Y SUÁREZ  
BUFETE SANTOS Y SUÁREZ  
421 MUÑOZ RIVERA  
COND. MIDTOWN SUITE B-1  
SAN JUAN PR 00918

---

JUANA LOZADA RIVERA  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III