

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
Negociado de Conciliación y Arbitraje  
Edificio Prudencio Rivera Martínez  
505 Avenida Muñoz Rivera  
San Juan, Puerto Rico 00918

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS  
MÉDICOS DE PUERTO RICO  
(Patrono)

Y

UNIÓN GENERAL DE  
TRABAJADORES  
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-10-177

SOBRE: RECLAMACIÓN PAGO  
DÍAS 14 Y 15 DE JUNIO DE 2009

ÁRBITRO:  
FRANCISCO Á. TORRES ARROYO

## I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del presente caso se efectuó el 3 de mayo de 2010 en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico.

Por la Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico, en adelante el "Patrono" o "ASEM", comparecieron: Lcdo. Manuel Clavell Spitché, asesor legal y portavoz; Sra. Zoriluz Navarro Colón, oficial de Asuntos Laborales; y el Sr. Osvaldo Muñoz Rodríguez, gerente de Servicios de Comunicaciones y testigo. Por la Unión General de Trabajadores, en adelante la "Unión" o "UGT", comparecieron: Sr. José Añeses Peña, asesor laboral y portavoz; Sra. Vanessa Ramos, delegada general; Sra.

Ivelisse Nieves Vergara, querellante y testigo; y el Sr. Fernando López, testigo de refutación.

A las partes así representadas, se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, de interrogar y contrainterrogar, y de presentar toda la prueba oral y documental que tuvieran a bien ofrecer para sostener sus respectivas posturas.

## II. SUMISIÓN

Las partes no precisaron la controversia a resolver, por lo que sometieron proyectos de sumisión por separado, a saber:

**Patrono:** Determinar si el descuento de los días 14 y 15 de junio de 2009 aplicado a la Sra. Ivelisse Nieves procede o no de acuerdo con el Reglamento y leyes aplicables. [Sic]

**Unión:** Determinar si conforme a los hechos y la prueba desfilada se justifica el descuento de salario a la querellante por los días 14 y 15; de determinar que no se justificaba el árbitro dispondrá el remedio adecuado. [Sic]

En el uso de la facultad concedida al árbitro, mediante lo dispuesto en el Reglamento Para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje<sup>1</sup>, entendemos que el asunto preciso a resolver es el siguiente:

Determinar conforme a los hechos, la prueba, y el Convenio Colectivo, si fue justificado el descuento que hizo el Patrono de los días 14 y 15 de junio de 2009, del salario de la querellante o no. De determinar que no fue justificado, emitiremos el remedio adecuado.

---

<sup>1</sup> Véase el 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. Este tendrá amplia latitud para emitir remedios.

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

...

#### Sección 6 – Procedimiento para la tramitación de casos sobre ausencias y tardanzas sin autorización

- a. En todo caso donde se determine ausencia o tardanza sin autorización de un empleado, el empleado afectado podrá solicitar reconsideración por escrito de la misma, por conducto de su Delegado (a) de Servicio o por sí mismo, ante el (la) supervisor (a) inmediato (a) dentro de siete (7) días laborables inmediatamente siguientes a la fecha de recibo de la comunicación sobre ausencia o tardanza sin autorización. Será esencial enviar copia de dicho escrito al (a la) Gerente de Servicio y a la Oficina de Recursos Humanos. [Sic]
- b. ...

### IV. RELACIÓN DE HECHOS PROBADOS

1. La Sra. Ivelisse Nieves Vergara, querellante, trabaja para la ASEM en calidad de telefonista/operadora del cuadro telefónico.
2. Los hechos de la presente controversia se remontan al domingo, 14 y lunes, 15 de junio de 2009.
3. La jornada regular de trabajo de la querellante para el mes de junio de 2009 era de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.<sup>3</sup>
4. En la madrugada del domingo, 14 de junio de 2009, la querellante tuvo, horas antes de comenzar su día laboral, un accidente de tránsito mientras conducía su vehículo privado fuera de su jornada regular de trabajo. Esta, mientras conducía

---

<sup>2</sup> Exhibit 1 conjunto. Convenio Colectivo entre las partes, con vigencia de 1 de enero de 2006 a 31 de diciembre de 2010.

<sup>3</sup> Exhibit 6 del Patrono. Programa de trabajo para el mes de junio de 2009 que el Patrono le asignó a la Sra. Ivelisse Nieves.

perdió el control de su vehículo e impactó un poste del tendido eléctrico. El carro tuvo que ser removido con una grúa del lugar donde ocurrió el accidente. Debido a dicho impacto, el vehículo resultó en pérdida total<sup>4</sup>.

5. No empece al accidente, la señora Nieves se presentó a trabajar la mañana del domingo, 14 de junio de 2009.
6. Una vez en su puesto de trabajo, la querellante llamó al celular oficial de su supervisor inmediato, Sr. Osvaldo Muñoz Rodríguez, y le dejó un mensaje en su correo de voz. Además, le dejó un mensaje con el retén de la guardia de seguridad.
7. Cerca de las 9:15 a.m., el señor Muñoz contestó el mensaje de la señora Nieves a la extensión telefónica de esta, y fue en ese momento que ella le explicó al supervisor lo sucedido. Esta le indicó, además, que no tenía la tarjeta de registro de asistencia e identificación consigo, dado que la misma se le había quedado en su automóvil accidentado.
8. En dicha conversación, la querellante se sintió ofendida con el tono de voz y el trato agresivo con que el supervisor se dirigió a esta, lo que le provocó nerviosismo y llanto, por lo que decidió irse del trabajo a las 10:00 a.m., no sin antes informárselo a su supervisor, Sr. Osvaldo Muñoz Rodríguez.

---

<sup>4</sup> Exhibit 2 de la Unión.

9. Por la forma agresiva en que su supervisor le respondió, la señora Nieves radicó una querrela<sup>5</sup> a través de su Unión, la cual fue resuelta entre las partes antes de radicarse en arbitraje.
10. En la conversación antes mencionada, el supervisor le requirió a la señora Nieves evidencia de la querrela de la Policía<sup>6</sup> relacionada con el accidente para autorizar la ausencia. La querellante proveyó el documento expedido por la Policía de Puerto Rico, mas no fue aceptado por el supervisor, ya que no la presentó en el momento en que se le solicitó.
11. El lunes, 15 de junio de 2009, en horas tempranas de la mañana y previo al inicio de la jornada de trabajo de la querellante, esta llamó a su supervisor a su celular oficial y este no contestó, por lo que le dejó un mensaje de voz. También le dejó un mensaje de voz en la grabadora de su oficina. Le dejó, además, un mensaje con el retén de la guardia de seguridad que tiene a cargo el cuadro telefónico en ausencia del telefonista operador del mismo.
12. El Patrono le impuso una ausencia sin autorización (ASA) a la querellante, descontando así los días 14 y 15 de junio de 2009 de su salario.
13. La Unión solicitó la reconsideración del descuento ante el Patrono, lo cual fue denegado por este.

---

<sup>5</sup> Exhibit 7 del Patrono. Documento estipulado por las partes.

<sup>6</sup> Exhibit 8 del Patrono.

14. Inconforme con la acción de la ASEM, la Unión radicó una petición de designación o selección de árbitro ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje.

## V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En este caso nos compete determinar conforme a los hechos, la prueba, y el Convenio Colectivo, si estuvo justificado el descuento que hizo el Patrono de dos (2) días, 14 y 15 de junio de 2009, del salario de la querellante o no. De entrada, y conforme a la versión creída por este árbitro de los hechos que dieron lugar a esta controversia, determinamos que el descuento que efectuó el Patrono de los días 14 y 15 de junio de 2009, no estuvo justificado.

En este caso el Patrono alegó que la sanción que le impuso a la querellante, mediante el descuento de los días 14 y 15 de junio de 2009 del salario de esta, se debió a que las ausencias de dichos días no fueron autorizadas. Por su parte, la Unión alegó que la sanción impuesta no estuvo justificada, ya que la querellante notificó sus ausencias a su supervisor.

Veamos. Comenzaremos, en primer lugar, por lo sucedido el 14 de junio de 2009. La Sra. Ivelisse Nieves Vergara, empleada querellante, se reportó a trabajar a las 8:00 a.m., aun cuando horas antes había tenido un accidente automovilístico con su vehículo privado, el cual resultó en pérdida total. La señora Nieves, conforme a la prueba creída por este árbitro, tenía intención de trabajar su jornada laboral completa. Empero, decidió irse a las 10:00 a.m. debido a que se sintió ofendida y emocionalmente

indispuesta porque su supervisor inmediato, el Sr. Osvaldo Muñoz Rodríguez, de forma autoritaria, le dijo que lo tenía que llamar a cada salida y entrada de su área de trabajo durante su jornada laboral, ya que la querellante no tenía la tarjeta de identificación y de registrar la asistencia consigo, dado que la misma se le había quedado en su carro accidentado. El supervisor, además, le dijo que le tenía que entregar la querrela que expide la Policía para poder autorizar la ausencia. Llamamos la atención al hecho de que por dicha conducta la señora Nieves radicó una querrela por medio de su unión, la cual fue resuelta entre las partes antes de radicarse en arbitraje.

En la instancia planteada es necesario señalar que aun cuando la querellante tuvo un incidente desafortunado, se presentó a trabajar y eventualmente proveyó el informe de querrela de la Policía<sup>7</sup> que le solicitó el supervisor, y aunque no fue aceptado por este, fue el Patrono quien lo presentó como evidencia en la vista de arbitraje. Además, es menester hacer notar que cuando esta se marchó, dado que se sentía mal, a eso de las 10:00 a.m. lo hizo con la autorización de su supervisor.

Respecto al 15 de junio, el Patrono alegó que la querellante no reportó su ausencia como corresponde, conforme al procedimiento establecido por la ASEM.

Veamos. En la mañana del 15 de junio, la querellante hizo cuatro intentos por comunicarse con su supervisor, logrando la comunicación con este, en la cuarta vez, alrededor de las 10:00 a.m. En esa llamada, en la que finalmente la empleada se pudo

---

<sup>7</sup> Exhibit 8 del Patrono. Informe de querrela expedido por la Policía de Puerto Rico Querrela #09-7-132-6529.

comunicar con el supervisor, la señora Nieves cumplió con la norma establecida en el Reglamento de Conducta y Medidas Disciplinarias<sup>8</sup> –acápite V. Normas, inciso (F)— de la ASEM, específicamente con lo siguiente: “... *En caso de emergencia súbita notificarán a su supervisor inmediato por la vía más rápida posible*”. [Sic] Cumplió, además, con lo indicado por el supervisor, el señor Muñoz, en el documento que este le envió a la empleada con fecha de 25 de junio de 2009<sup>9</sup>, en el cual informa a la empleada de la acción disciplinaria impuesta. En ese documento, supra, el supervisor menciona que “... *los empleados del Servicio de Comunicaciones tienen conocimiento que su supervisor es la única persona designada para autorizarle cualquier tiempo o ausencia a un empleado y que dejar un mensaje de voz no le autoriza el tiempo, sino que tiene que contactar durante el día a su supervisor para conseguir su aprobación y cumplir con el proceso*”. [Sic] La querellante cumplió al pie de la letra con los procesos antes citados, precisamente porque se esforzó por comunicarse con el supervisor hasta lograr hablar vía telefónica con él alrededor de las 10:00 a.m. de ese lunes.

Luego de examinar todas las circunstancias que circunvalaron este caso, concluimos que la solución del mismo descansa en gran medida sobre cuánta credibilidad y peso le otorguemos a las declaraciones de los testigos de ambas partes. En tales circunstancias los juzgadores no pueden hacer otra cosa que evaluar la evidencia, en este caso las declaraciones de los testigos, Sra. Ivelisse Nieves Vergara y

---

<sup>8</sup> Exhibit 2 conjunto.

<sup>9</sup> Exhibit 2 del Patrono.



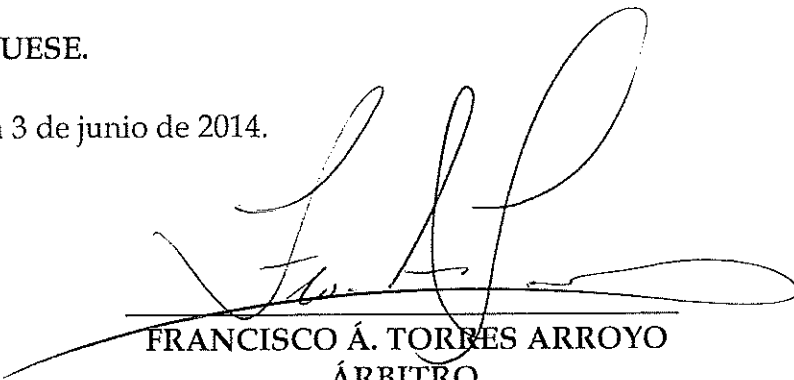
Sr. Osvaldo Muñoz Rodríguez y determinar a quién se adjudica credibilidad. Empero, para ello dichos juzgadores no son poseedores de un "don divino" que les advierta con certeza dónde se encuentra la verdad. Pero una vez que observamos la consistencia y la forma en que se relataron los hechos que dieron lugar a este caso y la forma en que se vertieron para el registro los testimonios de ambos testigos, le adjudicamos total credibilidad al testimonio vertido por la querellante. General Cable Co., 28 LA 97, 99 (1957).

#### VI. LAUDO

Conforme a los hechos, la prueba y el Convenio Colectivo no estuvo justificado el descuento de los días 14 y 15 de junio de 2009, efectuado a la Sra. Ivelisse Nieves Vergara. Se ordena a la ASEM, a cargar dichos días a la licencia de la empleada que corresponda, y, además, deberá resarcir a esta todo haber dejado de percibir.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

En San Juan, Puerto Rico, a 3 de junio de 2014.



FRANCISCO Á. TORRES ARROYO  
ÁRBITRO

#### CERTIFICACIÓN

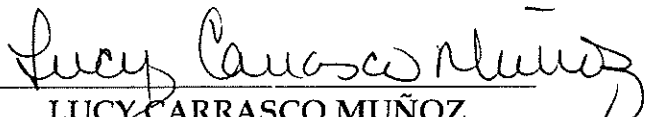
Archivado en autos, hoy, 3 de junio de 2014 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDO MANUEL CLAVELL SPITCHE  
REPRESENTANTE LEGAL Y PORTAVOZ  
ADMINISTRACIÓN SERVICIOS MÉDICOS  
P O BOX 2129  
SAN JUAN PR 00922-2129

SRA ZORILUZ NAVARRO  
OFICIAL ASUNTOS LABORALES  
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS  
P O BOX 2129  
SAN JUAN PR 00922-2129

SR JOSÉ A AÑESES PEÑA  
REPRESENTANTE LABORAL Y PORTAVOZ  
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES  
P O BOX 29247 65 INF  
SAN JUAN PR 00929

SRA VANESSA RAMOS  
DELEGADA GENERAL  
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES  
P O BOX 29247  
SAN JUAN PR 00929

  
LUCY CARRASCO MUÑOZ  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III