

GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO BOX 195540
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540

**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS**
(Autoridad o A.A.A.)

Y

**UNIÓN INDEPENDIENTE
AUTÉNTICA DE LA AAA**
(Unión o U.I.A.)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚMERO: A-15-2474

**SOBRE: AMONESTAR POR FALTA
DE DILIGENCIA Y NO REALIZAR
TRABAJO ASIGNADO**

ÁRBITRO: JOSÉ F. PUEYO FONT

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia para ventilar los méritos del caso identificado en epígrafe se llevó a cabo el 24 de agosto del 2017, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje. El caso en cuestión fue atendido por el entonces árbitro del Negociado de Conciliación y Arbitraje, Leslie Rodríguez, quien presentó su renuncia durante el año 2018. El 16 de abril de 2018, de conformidad con las disposiciones reglamentarias aplicables, la dirección del Negociado envió una terna para que las partes seleccionaran el o la árbitro (a) que eventualmente resolvería el caso con la prueba que obra en el expediente, habiendo sido seleccionado el suscribiente para tales menesteres. Según consta en el expediente, la comparecencia anotada el 24 de agosto del 2017 fue la siguiente: Duhamel Colón, querellante; José González, Presidente del Capítulo de Arecibo; Luis de Jesús, Vice Presidente de la Unión; y el Lcdo. Arturo Ríos Escribano, asesor legal y portavoz. En

representación de la Autoridad comparecieron: Mariby Dávila, Especialista de Recursos Humanos y Relaciones Laborales; Aemi de Jesús Montalvo, Supervisora de Servicio Al Cliente, Oficina de Utuado; y el Lcdo. Edwin E. Rivera, asesor legal y portavoz. El caso quedó sometido el 13 de julio del 2018, fecha concedida a la Unión para la radicación de su alegato escrito.

II. SOBRE LA SUMISIÓN

La Autoridad sometió su propuesta de sumisión en los siguientes términos:

Que el Honorable Árbitro determine que la medida disciplinaria impuesta al querellante (amonestación) se efectuó conforme a los hechos y al Convenio Colectivo vigente al momento de los hechos. De determinar que fue conforme a los hechos y Convenio desestime la presente querrela con perjuicio a favor de la Autoridad.

Por su parte, la Unión sometió la suya, en los siguientes términos:

Que este Honorable Árbitro determine si la amonestación escrita impuesta al querellante se realizó injustificadamente a la luz de la prueba presentada y del Convenio Colectivo. De determinar que la amonestación escrita se impuso injustificadamente ordene a la AAA eliminar del expediente del querellante la amonestación y otorgue cualquier otro derecho y/o beneficio que entienda le asiste al querellante.

De conformidad con la prueba que obra en el récord, alegaciones de las partes, y la facultad reglamentaria ¹conferida al árbitro, nos corresponde determinar si la amonestación impuesta al querellante Duhamel Colón estuvo justificada o no. De ser en

¹ Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, del 24 de noviembre del 2008, según enmendado- Artículo XIII – Sobre la Sumisión, inciso b dispone y citamos: “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. Este tendrá amplia latitud para emitir remedios.”

la afirmativa, se desestimaré la querella con perjuicio. De no estarlo, se ordenará el remedio que corresponda.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES APLICABLES AL CASO

ARTÍCULO IV

PODERES Y PRERROGATIVAS DE LA GERENCIA

1. La Unión acepta que la Autoridad retiene, sujeto únicamente a las limitaciones establecidas en este Convenio, todos los poderes y prerrogativas inherentes a la facultad de dirigir y administrar sus servicios. Dichos poderes y prerrogativas no serán utilizados por la Autoridad arbitrariamente o caprichosamente contra ningún empleado o para ningún propósito de discriminar contra la Unión o contra ninguno de sus miembros, ni para ninguna situación que constituya una violación a lo provisto en este Convenio o a las leyes aplicables.
2. La Unión entiende y reconoce que la Autoridad tiene los poderes, derechos y prerrogativas usuales e inherentes a la facultad de administración, manejo y dirección de la empresa, sus servicios y fuerza laboral, incluyendo pero sin limitación, la prerrogativa de asignación de trabajo, determinación del número de empleados necesarios para proveer un servicio seguro y eficiente, establecimiento y modificación de normas y reglas de empleo, dirección del personal, disciplina, productividad, métodos de trabajo y operación, revisión de descripción de deberes, programas, horas y turnos de trabajo, clasificación y reclasificación, todo ello sujeto únicamente a las limitaciones específicas establecidas en este convenio y a las leyes aplicables.

ARTÍCULO IX (A)

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER Y RESOLVER QUERELLAS

A....

B...

C. Procedimiento Para La Designación de Árbitro y Vista de Arbitraje.

a)...

b). Los árbitros tendrán aquellas facultades que les conceda el Reglamento del Negociado de Conciliación y Arbitraje.

c). El árbitro no podrá emitir ninguna decisión que infrinja los derechos de la Autoridad de administrar y dirigir su negocio o que interfiera con la administración interna de la Unión, excepto cuando tales derechos de la Autoridad o la Unión queden limitados por el convenio. Tampoco tendrá facultad para añadir, eliminar o alterar de manera alguna los términos del Convenio.

IV. RELACIÓN DE HECHOS

1. Los hechos del presente caso ocurren durante la vigencia de un Convenio Colectivo otorgado entre las partes desde el 1 de enero del 2012 hasta el 31 de diciembre del 2015. (Exhibit 1 Conjunto).

2. El querellante, Duhamel Colón se desempeña en calidad de Representante de Servicio Al Cliente de la Autoridad de Acueductos, en Utuado, Puerto Rico.

3. El 24 de marzo del 2015, la Autoridad, mediante correo certificado, le imputó al querellante Duhamel Colón, haber incurrido en violación a las reglas número 15 y 16 del Reglamento de Conducta y Medidas Disciplinarias del Convenio Colectivo. El querellante fue amonestado por la alegada violación a las reglas imputadas, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo IX (B) del Convenio Colectivo. (Exhibit 7

AAA)

4. La violación a las reglas 15 y 16 imputadas al querellante conllevan la imposición de una amonestación escrita en primera ofensa.

5. El 30 de marzo del 2015, la Unión radicó solicitud para arbitraje de la controversia ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje.

V. ANÁLISIS Y OPINIÓN

El 24 de marzo del 2015, el Sr. Alberto M. Lázaro, Presidente Ejecutivo de la Autoridad de Acueductos Y Alcantarillados de Puerto Rico, le envió mediante correo certificado al señor Duhamel Colón, Representante de Servicios Al Cliente, una comunicación escrita mediante la cual se le notificó, que luego de haberse efectuado una investigación por la Oficina de Recursos Humanos,² se determinó que había incurrido en deficiencias en el desempeño de sus funciones. Las alegadas deficiencias en el cumplimiento de los deberes del querellante ocurrieron los días 7, 8, 9 y 10 de octubre del 2015. En vista de ello, la Autoridad Nominadora le impuso una amonestación por haber incurrido en violación a varias reglas contenidas en el Reglamento de Conducta del Convenio Colectivo.³ Inconforme con tal determinación, la Unión, en representación del querellante, radicó querrela ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje.

La prueba ofrecida por la Autoridad, a través del testimonio de la Supervisora de Servicio Al Cliente, Aemi de Jesús, estableció que la investigación efectuada por ella de las órdenes de servicio⁴ registradas en el terminal portátil asignado al querellante, entre los días 7 al 10 de octubre del 2015, se pudo determinar que durante el referido período,

² Véase Exhibit 6 de la Autoridad, objetado por la Unión.

³ **Regla número 15** Falta De Diligencia En El Trabajo. **Regla número 16** No Realizar El Trabajo Asignado.

⁴ Las órdenes de servicio comprenden lectura, dar altas y bajas de servicio, reconexiones, instalación de contadores y órdenes de investigaciones.

de un total de ciento dieciséis (116) órdenes de trabajo asignadas al querellante, éste solo cumplió cincuenta y cuatro (54); y que de esas 54, cometió varios errores, afectando así la facturación del servicio a los clientes.

Para sostener la comisión de algunas de las omisiones y/o errores cometidos por el querellante, se sometió prueba para el caso del abonado Henry Hernández, el 7 de octubre del 2014, el querellante anotó una lectura menor a la que en efecto reflejaba el contador.⁵ Este tipo de error tiene como consecuencia que el abonado radique una reclamación ante la Autoridad, objetando la cantidad erróneamente reflejada en la factura, lo que a su vez provoca una investigación y posterior ajuste de la transacción. En otro caso, una lectura al contador del abonado Juan Acabá anotó ocho (8) cuando en realidad, la lectura debió haber sido 1008; y otras investigaciones de contadores del 9 de octubre donde tomó fotos, pero no registró las lecturas de consumo, como ocurrió en los casos de los abonados Pedro Juan Irizarry; Elizabeth Soto y la emisora radial Radio Redentor.⁶ En otro caso acaecido el 10 de octubre, el querellante anotó cero (0) en la lectura del contador correspondiente al abonado Hugo L. Rivera, el cual era una alta de servicio; y además, en el caso del abonado Juan M. González, el querellante hizo una investigación de campo, pero no reflejó el resultado en su terminal portátil.⁷ Sostuvo la testigo de la Autoridad, que se reunió con el querellante para discutir los hallazgos de la auditoría y que éste no presentó ningún argumento para justificar sus errores.

⁵ Véase Exhibit 1 Autoridad.

⁶ Véase Exhibit 3 Autoridad.

⁷ Véase Exhibit 4 Autoridad.

Según las alegaciones de la Autoridad, de la prueba presentada y no refutada se desprende que el querellante, al haber incurrido en omisiones y errores en el desempeño de sus funciones, infringió las reglas número 15, Falta de diligencia en el trabajo; y también la Regla número 16, No realizar el trabajo asignado, por lo que, la Autoridad aplicó la disciplina correspondiente de conformidad con los términos establecidos en el Convenio Colectivo en su Artículo IX (B).

Ante la ausencia de explicaciones del querellante sobre los hechos imputados, el único aspecto presentado por la Unión, consiste en la objeción al informe sometido al Director Ejecutivo para la aplicación de la medida disciplinaria.⁸ Según la argumentación oral del representante legal de la Unión, el documento no debió ser admitido por razón de que la persona que lo suscribió no estuvo presente en la vista para declarar sobre el mismo. Bajo el mismo fundamento, se objetaron otros documentos sometidos por la Autoridad, particularmente aquel identificado como **Exhibit 9 A de la AAA**. El referido documento consiste de una lista de empleados unionados que alegadamente rehusaron firmar un acuse de recibo de la orden administrativa OA-2014-08, la cual impartió al personal correspondiente directrices sobre lectura de contadores, actualización de datos, anulación de órdenes e instalaciones y funciones asignadas a los empleados de servicio al cliente.

De ordinario, y con algunas excepciones reconocidas en ley, con frecuencia ocurre que procede la no consideración de evidencia escrita, sometida con el propósito de demostrar la certeza de un hecho o evento dado, cuando la persona que suscribe tal

⁸ Documento presentado por la Autoridad, admitido por el árbitro Leslie I. Rodríguez y marcado como Exhibit 6.

documento no está disponible para ser contrainterrogada sobre tales extremos durante un proceso administrativo, en nuestro caso, una vista de arbitraje. Ello debido a que constituye un elemento esencial del llamado debido proceso de ley.

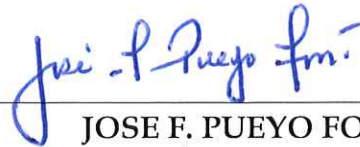
No obstante, en el presente caso, aun excluyendo el informe de la funcionaria que sometió el mismo a la Autoridad Nominadora con las recomendaciones de las acciones disciplinarias correspondientes a las faltas imputadas al querellante y los demás documentos sometidos por la AAA, las declaraciones de la Supervisora Aemi de Jesús vertidas para récord, en cuanto a su participación en el proceso investigativo inicial de las deficiencias cometidas por el querellante en el transcurso de sus funciones, las cuales no fueron refutadas por éste al momento de reunirse con la señora De Jesús y su representante sindical, constituyen suficiente base para sostener la comisión de las faltas según imputadas al querellante. La supervisora De Jesús tuvo conocimiento personal de los hechos y fue quien sometió los hallazgos sobre las deficiencias incurridas por el querellante. A tono con ello, forzoso es concluir que la imposición de la amonestación escrita al querellante por sus deficiencias y falta de diligencia en el trabajo no fue arbitraria, caprichosa ni en violación a las prerrogativas administrativas reservadas a la Autoridad bajo los términos del Artículo IV del Convenio Colectivo. En consecuencia, procede la emisión del siguiente:

VI. LAUDO

Se justifica la amonestación impuesta por la Autoridad al querellante Duhamel Colón. Se desestima la querrela.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En Hato Rey, Puerto Rico, 13 de agosto de 2018.



JOSE F. PUEYO FONT
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy 13 de agosto de 2018 y remitida copia

por correo a las siguientes personas:

SR. LUIS A. DE JESÚS
VICEPRESIDENTE
UIA
#49 CALLE MAYAGÜEZ
SAN JUAN, PUERTO RICO 00917-4902

LCDO. ARTURO RIOS ESCRIBANO
UIA
#49 CALLE MAYAGÜEZ
SAN JUAN, PUERTO RICO 00917-4902

SR. PEDRO IRENE MAYMÍ
PRESIDENTE
UIA
#49 CALLE MAYAGÜEZ
SAN JUAN, PUERTO RICO 00917-4902

LCDA. ASLIN M. CABÁN MENDOZA
AAA
PO BOX 7066
SAN JUAN, PUERTO RICO 00916-7066

LCDO. EDWIN RIVERA
AAA
PO BOX 7066
SAN JUAN, PUERTO RICO 00916-7066

LCDA. AINEZ MEDINA RESTO
DIRECTORA AUXILIAR RELACIONES LABORALES
AAA
PO BOX 7066
SAN JUAN PR 00916-7066


OMAYRA CRUZ FRANCO
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III