

Gobierno de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
Negociado de Conciliación y Arbitraje
Edificio Prudencio Rivera Martínez
505 Ave. Muñoz Rivera, San Juan, Puerto Rico 00918

PUERTO RICO TELEPHONE
COMPANY
(Patrono)

Y

UNIÓN INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-15-312

SOBRE: RECLAMACIÓN
EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO DE 2013

ÁRBITRO:
FRANCISCO Á. TORRES ARROYO

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del presente caso se celebró en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico, el 25 de septiembre de 2015.

Por Puerto Rico Telephone Company, en adelante "PRTC o el Patrono", comparecieron: Lcdo. Antonio L. García Ramírez, asesor legal y portavoz; Sr. Víctor Morales, administrador laboral; y la Sra. Viviana Pérez, testigo. Por la Unión Independiente de Empleados Telefónicos, en adelante "UIET o la Unión", comparecieron: Lcdo. Oscar Pintado Rodríguez, asesor legal y portavoz; Sra. Gloria Casanova Berríos, representante; y la Sra. Rosa I. Santiago Tirado, querellante y testigo.

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. ACUERDO DE SUMISIÓN

Que el honorable árbitro determine, si procede la querrela instada por la parte querellante. De determinar que no procede la misma, que desestime la querrela. De determinar que procede, que provea el remedio adecuado. El laudo a ser emitido deberá ser conforme a derecho.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES¹

ARTÍCULO 3 DERECHOS DE LA GERENCIA

Sección 1

La Unión reconoce que la administración de la Compañía dirección de la fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Por lo tanto, salvo como expresamente se limita por los términos de este Convenio, 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 utilización de tecnologías disponibles para poder cumplir con los objetivos establecidos por la empresa, la asignación de horas de trabajo, la dirección del personal, el derecho de emplear, clasificar, reclasificar, transferir y disciplinar empleados y establecer reglas razonables de disciplina; así como otras políticas y normas relativas al empleo o que tienen un impacto en las condiciones de trabajo (en tanto no estén en

¹ Exhibit 1 conjunto. Convenio Colectivo de 31 de enero de 2014 hasta 30 de enero de 2017.

conflicto con una disposición específica de este Convenio); y todas las funciones inherentes a la administración y/o el manejo del negocio. [sic]

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 a virtud de la sección anterior, tal alegación será sometida por la Unión o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio. [sic]

IV. TRASFONDO DE LA QUERELLA

La Sra. Rosa I. Santiago Tirado, querellante, trabaja para la PRTC en calidad de oficinista de órdenes de servicio. La querellante no está conforme con el resultado de la evaluación anual correspondiente al periodo que comprende entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, realizada por su supervisora, la Sra. Viviana Pérez. La querellante solicitó que se cambie la puntuación de los acápites 1 y 3 del a Parte 1 de la evaluación. El Patrono indicó que tal reclamo es improcedente.

La HIETEL, inconforme con dicho resultado, radicó una Solicitud de Designación o Selección de Árbitro en el Negociado de Conciliación y Arbitraje.

V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si procede la reclamación de la querellante o no.

La Unión alegó que procede el reclamo de la querellante en el sentido de que esta no está de acuerdo con el resultado de la evaluación en cuestión. El Patrono por su parte, alegó que la reclamación no procede.

La HIETEL presentó el testimonio de la señora Santiago. Esta dijo que estaba en desacuerdo con el resultado de la evaluación de desempeño correspondiente al período entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, específicamente los acápites 1 y 3 de la Parte I - Descripción de Objetivos, así como de la Parte II - Competencias, Pensamiento Crítico y Mejoramiento Continuo de la mencionada evaluación². Cabe señalar que en la evaluación correspondiente al período entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2012³, tampoco estuvo de acuerdo con la Parte II - Competencias, Pensamiento Crítico y Mejoramiento Continuo. En la evaluación correspondiente al 2012 obtuvo un resultado o puntuación final de 3.72 excelente, y en la evaluación correspondiente al 2013 obtuvo un resultado o puntuación final de 3.12 satisfactorio.

El Patrono presentó el testimonio de la Sra. Viviana Pérez, supervisora de la querellante. Esta expresó que los resultados de las evaluaciones son producto del criterio de la supervisora. La señora Pérez dijo en la vista que la señora Santiago es una empleada "con conocimiento y dominio de su trabajo", y planteó expresiones favorables a la empleada en las evaluaciones de 2012 y 2013⁴. Con relación a la evaluación correspondiente a 2013, aquí en cuestión, la supervisora dijo que la

² Exhibit 2 conjunto.

³ Exhibit 1 de la Unión.

⁴ Exhibit 1 de la Unión y exhibit 2 conjunto.

querellante debía mejorar en los acápites 1-*Demuestra interés y entusiasmo para contribuir al logro de los objetivos establecidos en el área.*, y 3-*Manejo del buzón (selecciona tareas por antigüedad, analiza, emite, reactiva, cancela lo que aplique)* se cerciora no hay duplicidad ni se omite información [sic], de la Parte I del evaluación de 2013.

La supervisora dijo en la vista que le otorgó a la querellante una puntuación de tres (3) —puntuación que está dentro del parámetro de **satisfactorio**— en el acápite 1 de la Parte I, debido a que la señora Santiago no realizó sus labores con premura, como es requerido durante el cierre de cada mes. Respecto al acápite 3 de la Parte I, la señora Pérez dijo que en varias ocasiones hubo duplicidad en las órdenes procesadas por la querellante. Precisamente evitar la duplicidad es lo que evalúa dicho acápite 3. Como mencionamos anteriormente, en la evaluación anterior, la correspondiente a 2012, la querellante obtuvo una puntuación final excelente. No así en la correspondiente a 2013, por las observaciones de su supervisora. Sin embargo, en 2013 obtuvo una puntuación final satisfactoria. O sea, que la evaluación refleja que el Patrono está conteste, satisfecho, complacido con la labor de la empleada. Dicha puntuación no tuvo un efecto adverso para la querellante. Sino todo lo contrario, la hoja de Evaluación de Trabajo⁵ establece que *“[C]umple con el 100% del objetivo de la plaza y completa sus funciones conforme a los parámetros establecidos”*.

⁵ Exhibit 2 conjunto.

No corresponde al árbitro sustituir su criterio por el de la gerencia, siempre y cuando exista una base razonable para sostener la decisión administrativa. Aun cuando el árbitro, de ser 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 o caprichosa. Condado Holiday Inn, Caso Núm. A-2489, Laudo de 18 de agosto de 1982, emitido por el árbitro Pedro Santos. Del mismo modo, en Hedde International, Caso Núm. A-141-2, Laudo de 30 de junio de 1975, el entonces árbitro Jorge A. Farinacci García, sostuvo la acción disciplinaria impuesta al querellante, expresando que no estaba facultado como árbitro “para sustituir nuestro criterio por el de la Compañía cuando ésta impone una sanción disciplinaria (excepto en aquellos casos que entendemos que éstas sean irrazonables, arbitrarias o caprichosas).

Dado a lo anterior, concluimos que en el caso de autos el Patrono demostró su razonabilidad en lo que atañe a su decisión administrativa y toda vez que la Unión no probó que este en su proceder fuese irrazonable, arbitrario o caprichoso se desestima el reclamo de esta. Ante ello, concluimos que no existe una controversia que resolver o real⁶.

VI. LAUDO

Conforme a la prueba presentada, el Convenio Colectivo y conforme a derecho, no procede la reclamación presentada por la Sra. Rosa I. Santiago Tirado. Se desestima la querrela incoada por la Unión.

⁶ ELA v. Aguayo, 80 DPR 552 (1958).

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 6 de febrero de 2018.



FRANCISCO Á. TORRES ARROYO
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivado en autos, hoy, 7 de febrero de 2018, y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDO OSCAR PINTADO RODRÍGUEZ
HC-67 BOX 15094
BAYAMON PR 00956

SRA GLORIA CASANOVA BERRIOS
SARGENTO DE ARMAS UIET
URB LAS LOMAS S O
753 CALLE 31
SAN JUAN PR 00921

SR JEMSSY MÉNDEZ
ADMINISTRADOR DE ASUNTOS LABORALES
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
P O BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

SRA EIRA CONCEPCIÓN
GERENTE RELACIONES LABORALES
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
P O BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998



LUCY CARRASCO MUÑOZ
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III