

Gobierno de Puerto Rico
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO BOX 195540
SAN JUAN, PR 00919-5540

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE PUERTO RICO (Patrono)	LAUDO DE ARBITRAJE
	CASO NÚM.: A-16-2512
Y	SOBRE RECLAMACIÓN DE DIFERENCIAL POR TURNO ROTATIVO
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (Unión)	ÁRBITRO: LIZA OCASIO OYOLA

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del caso en referencia se efectuó el 8 de marzo de 2018, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. El caso quedó sometido, para su análisis y adjudicación, el 2 de mayo de 2018.

Por la **UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES**, en adelante "la Unión", comparecieron: el Sr. Ángel F. Ferrer Cruz, portavoz y director de arbitraje; el Sr. Nery Cruz Reyes, representante; el Sr. Edgar Feliciano Ortiz, delegado; las Sras. Yadira L. Rosado Muñoz, Ivette Morales Bermúdez, e Ivette M. Rodríguez Díaz; querellantes¹.

¹ La Unión indicó que el Sr. Walfrido Creagh, querellante en el caso, ya no trabaja para ASEM; no obstante, es parte del mismo. Asimismo, el Sr. Miguel Guay Quiñones, querellante fue excusado por la Unión por encontrarse afectado de salud.

Por la **ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE PUERTO RICO**, en adelante "el Patrono o ASEM", comparecieron: el Lcdo. Manuel Clavel Spitché, asesor legal y portavoz; la Sra. Zoriluz Navarro Colón, Oficial de Asuntos Laborales; y el Sr. Kelvin J. Pamas Velázquez, Director de Recursos Humanos 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 documental y testifical que tuvieran a bien ofrecer en apoyo de sus respectivos planteamientos.

II. SUMISIÓN

Las partes no lograron establecer, por mutuo acuerdo, la controversia a resolver.

En su lugar, sometieron, por separado, los siguientes proyectos de sumisión:

POR LA UNIÓN:

Determinar si a los Querellantes les corresponde el pago por diferencial por turnos irregulares.

De resolver en la afirmativa, ordenar el pago del diferencial desde el mes de julio de 2015, fecha en que se eliminó el pago, en adelante. Además, que se ordene el pago de una suma igual a lo adeudado y el pago de un 25% por concepto de honorarios de abogado, según dispone la ley.

POR EL PATRONO:

Que la Honorable Arbitro determine, conforme a Derecho, Legislación aplicable y el Convenio Colectivo vigente, si el Patrono cumplió con lo establecido en el Artículo 21 del Convenio Colectivo al pagar la bonificación correspondiente por los turnos realizados por los querellantes, los cuales no constituyen o configuran un turno rotativo.

De la Honorable Ábitro determinar que el Patrono cumplió con el pago correspondiente, se proceda al cierre de la querella.

Luego de evaluar las contenciones de las partes, el Convenio Colectivo y la evidencia admitida, y de acuerdo a la facultad que nos provee el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje², determinamos que el asunto a ser resuelto es el siguiente:

Determinar si el Patrono violó el Convenio Colectivo en su Artículo 21 o no al pagarles a los Querellantes el diferencial por turno irregular alternado y no como turno rotativo.

De determinar en la afirmativa, proveer el remedio adecuado.

III. DISPOSICIÓN CONTRACTUAL PERTINENTE³

ARTÍCULO 21

JORNADA Y TURNOS DE TRABAJO, DIFERENCIALES POR TURNOS Y PAGA EXTRA

Sección 1 - Jornada regular de trabajo diaria y semanal; período para tomar alimentos

- a. La Jornada regular de trabajo diaria será de siete y media (7 ½) horas.

² 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. Éste tendrá amplia latitud para emitir remedios.

... (Revisado 9sept. 2016)

³ Las partes estipularon como el Exhibit -1- Conjunto el Convenio Colectivo con vigencia desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2016.

- b. La jornada regular de trabajo semanal será de treinta y siete y media (37 ½) horas en cinco (5) días de trabajo.
- c. Todo empleado tendrá derecho a disfrutar una hora para tomar alimentos entre la tercera y quinta hora de su turno de trabajo, excepto...

Sección 2 - Diferencial para turnos irregulares

- a. Los turnos irregulares de trabajo establecido en la Administración cubrirán los siete (7) días de la semana, incluyendo sábados, domingos y días feriados oficiales. Por turnos irregulares se entiende lo siguiente:
 - 1. Turnos Rotativos- Son aquellos donde el servicio se presta durante veinticuatro (24) horas diarias y por necesidades del servicio el empleado cubre su programa de trabajo en tres diferentes turnos en forma alternada. Los siguientes ejemplos configuran turnos rotativos:
 - a. Una vez de 7:00 AM a 3:00 PM; la siguiente de 3:00 PM a 11:00 PM y la otra vez de 11:00 PM a 7:00 AM.
 - b. Una vez de 6:00 AM a 2:00 PM; la siguiente de 2:00 PM a 10:00 PM y la otra vez de 10:00 PM a 6:00 AM.
 - c. Una vez de 6:30 AM a 2:30 PM, la siguiente de 2:30 PM a 10:30 PM y la otra vez de 10:30 PM a 6:30 AM.

Cualquier otra variante o configuración de turnos similares a los ejemplos anteriormente expuestos en aquellos servicios que operen durante veinticuatro (24) horas, y que por necesidades del servicio el empleado cubra su programa de trabajo en tres (3) diferentes turnos en forma alternada, se considerará como un turno rotativo para todos los efectos de la presente definición.

2. Turnos fijos - son aquellos donde por necesidades del servicio cubren turnos irregulares en forma permanente.
 3. Turnos Irregulares Alternados - son aquellos donde el servicio se presta durante veinticuatro (24) horas diarias y por necesidades del servicio el empleado se le asignan turnos nocturnos aislados y no caen dentro de la definición de "Turnos Rotativos".
- b. Los empleados asignados a trabajar turnos irregulares establecidos por necesidades del servicio, recibirán una compensación adicional calculada sobre una base porcentual fija, definida por nivel y categoría de turno (turno fijo 1 y turno fijo 2).
 - c. Los empleados que trabajen turnos irregulares en forma no fija recibirán la misma compensación de aquellos que trabajen turnos irregulares de forma fija de acuerdo al nivel salarial correspondiente. Véase Estipulación a estos efectos de 3 de junio de 2004.
 - d. Los empleados que se han mantenido recibiendo diferencial por turno desde antes de la implantación del sistema porcentual continuarán devengando la misma cantidad mientras se mantengan desempeñando el mismo turno irregular en su puesto. Los empleados que hayan permanecido bajo el sistema de bonificación anterior al vigente serán analizados bajo la disposición porcentual vigente y aquellos que surjan beneficiados le aplicará la misma. No obstante lo anterior, en todo caso en que el empleado que se haya mantenido recibiendo el diferencial anterior sea reubicado, descendido, ascendido o cambiado de centro de costo, le aplicará exclusivamente el nuevo sistema porcentual.
1. Turno Rotativo recibirán 12.50% de diferencial, por vigencia del convenio colectivo.

2. Los siguientes turnos fijos (T.F.1) recibirán 15.45% de diferencial, por la vigencia del convenio colectivo.

1:00 PM - 9:00 PM
2:00 PM - 10:00 PM
2:30 PM - 10:30 PM
3:00 PM - 11:00 PM
4:00 PM - 12:00 PM
12:00 PM - 8:00 PM
5:00 AM - 1:30 PM
5:30 AM - 2:00 PM

3. Los siguientes turnos fijos (T.F.2) recibirán 18.90% de diferencial, por la vigencia del convenio colectivo.

10:00 PM - 6:00 AM
10:30 PM - 6:30 AM
11:00 PM - 7:00 AM
4:00 AM - 12:30 PM
4:30 AM - 1:00 PM

4. Turnos irregulares Alternos recibirán la compensación proporcional que aplique a los turnos nocturnos fijos.

Sección 3- Criterios para establecimiento de turnos irregulares

Como norma se podrán establecer turnos de trabajo irregulares diferentes a los antes mencionados. De surgir la necesidad de crear turnos irregulares diferentes a los antes especificados, se utilizará el criterio de comparación con los turnos irregulares actuales para asignar la compensación que corresponde y se le informará a la Unión.

Sección 4 - Empleados con turno fijo nocturno

Un empleado con turno fijo nocturno, no podrá trabajar un (1) turno diurno durante su jornada semanal de trabajo, excepto en aquellos casos en que por necesidades del servicio haya que hacerlo. En esos casos se compensará el pago extra por la labor realizada durante su período de

descanso en las situaciones donde aplique, de acuerdo a la ley y el convenio colectivo.

Sección 5 - Empleados con turno diurno

Un empleado con turno diurno no podrá trabajar un turno nocturno durante su jornada semanal de trabajo, excepto en aquellos casos en que las necesidades del servicio lo requieran. En esos casos se le compensará el pago extra por la labor realizada durante su período de descanso en las situaciones donde aplique, de acuerdo a la ley y al convenio colectivo.

Sección 6 - Empleado sustituto en turno irregular

Cualquier empleado que acepte desempeñar un turno irregular de trabajo sustituyendo al empleado que está asignado permanentemente...

Sección 7 - Requisitos para asignar en turno fijo

No se podrá poner a trabajar a un empleado en turno fijo sin antes haber sometido el caso a la Oficina de Recursos Humanos y haberse preparado el documento oficial correspondiente que establece la compensación adicional a concederse.

...

Diferencial en Sueldo para Puesto Unionados por turnos irregulares de trabajo

ESTIPULACIÓN

...

CLÁUSULAS Y ESTIPULACIONES

PRIMERA: Que la ASEM y la UGT acuerdan y establecen que la compensación diferencial por cada turno irregular asignado en forma no fija o permanente a los empleados de la unidad contratante será a base de una proporción directa y equitativa del pago proporcional establecido en la tabla del

Convenio sobre "Diferencial en Sueldo para Puesto Unionados por turnos irregulares de trabajo".

SEGUNDA: Que a manera de ejemplo de lo establecido anteriormente, en el caso del diferencial aplicable a Nivel 208, el empleado que trabaja un turno irregular aislado al mes de la categoría PM 1, se le compensará el diferencial a razón de \$10.75 por turno. Esta cantidad es el resultado de la división entre 4 de la cantidad de \$43.00, correspondiente, según la tabla, al diferencial para el empleado que trabaja en forma fija un (1) turno irregular por semana (4 por mes).

TERCERA: Que el empleado que trabaje en forma no fija la misma cantidad de turnos irregulares que aquellos que los tienen asignado en forma fija se les compensará de acuerdo a lo establecido en la mencionada tabla del convenio. La intención de las partes es la de equiparar la compensación por concepto de diferenciales entre los turnos irregulares fijos y los no fijos para eliminar la diferencia existente hasta estos momentos.

CUARTA: Que los pagos proporcionales establecidos bajo los títulos "Turnos P.M." y "Turnos de Guardias" de la tabla del Convenio se refieren a turnos por semana trabajados, pero dichos pagos proporcionales serán susceptibles de fragmentarse en pagos proporcionales menores, según el ejemplo de la Cláusula Segunda que antecede, a los fines de establecer la compensación diferencial por turnos irregulares aislados (no fijos o permanentes) trabajados en frecuencia menor a la establecida en la tabla.

QUINTA: Los empleados que trabajen más de doce turnos irregulares al mes se les pagará la compensación diferencial total asignada al nivel retributivo ya sea turno fijo 1 o turno fijo 2, según aplique.

SEXTA: Las disposiciones de la presente estipulación serán retroactivas al 4 de abril de 2002 y tendrán pleno vigor y eficacia durante el término de vigencia del actual convenio colectivo, es decir, hasta el 31 de diciembre de 2005...

IV. RELACIÓN DE HECHOS

De la prueba presentada se desprenden los siguientes hechos:

El 21 de julio de 2012, la Administración de Servicios Médicos emitió una comunicación escrita intitulada Cambio de Horario a Turnos Rotativos en la División de Radiología. En ella, informó lo siguiente:

Como es de su conocimiento, nuestra Institución es el único centro supraterciario en todo Puerto Rico. Esto nos obliga a ofrecer servicios las 24 horas, siete días a la semana. En la División de Radiología, como parte de esos servicios supraterciarios, se realizan estudios con contrastes para poder diagnosticar las condiciones de los pacientes que recibimos.

Le notificamos que a partir del 1ro. de agosto de 2012, el Personal de Enfermería cambiará a turnos rotativos con fines de semana y feriados con el propósito de cubrir las necesidades operaciones del área. Además, con esta directriz se cubrirá la necesidad de programar personal suficiente en cada turno de trabajo y mejorar el servicio a nuestros pacientes...⁴

El 1 de agosto de 2012, los Querellantes que se desempeñan como enfermeros en la división de Radiología cambiaron a turnos rotativos para cubrir las necesidades operaciones del área. Con ello, recibían el diferencial por concepto de diferencial por turnos rotativos.

Efectivo en julio de 2015, el Patrono discontinuó a los Querellantes el pago del diferencial por turnos rotativos, no obstante los continuó pagando como turnos irregulares alternos. La Unión inconforme con la determinación del Patrono, radicó una

⁴ Exhibit 1 - Unión.

Solicitud para Designación y Selección de Árbitro en el Negociado de Conciliación y Arbitraje.

V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

El Sr. Ángel F. Ferrer Cruz, en su contención sostiene que la letra del Convenio Colectivo es clara en su definición de lo que constituyen turnos irregulares de trabajo en su modalidad de turno rotativo. Indicó que la reclamación es a los efectos de que se les continúe pagando el diferencial en sueldo a los puestos unionados por turnos irregulares a los Querellantes, el cual se discontinuó a partir de julio de 2015. Que para que los Querellantes sean acreedores al pago del diferencial por turnos rotativos tienen que cubrir tres (3) turnos en forma alternada en su programa mensual. El señor Ferrer expresó que solo es necesario que se alterne una sola vez un (1) turno diurno con dos (2) turnos no diurnos, para que se reconozca como turno rotativo.

La Unión para probar su contención presentó el testimonio del Sr. Nery Cruz Reyes. El señor Cruz declaró que trabajó en ASEM por unos 36 años y participó en la negociación del Convenio Colectivo cuando se negociaron los diferenciales de los turnos. Sostuvo que para que proceda el diferencial de turnos irregulares en su modalidad rotativa, el unionado en su programa de trabajo mensual, debe trabajar tres (3) turnos en forma alternada. Indicó que con una (1) sola vez, que por necesidad del servicio, se trabajen tres (3) turnos diferentes en el Programa de trabajo, el unionado es acreedor al diferencial de turno irregular en la modalidad de turno rotativo. El señor

Cruz relató que la Estipulación de 3 de junio de 2004, la cual es parte del Convenio Colectivo aclaró, en su caso, lo relacionado a los turnos rotativos. El turno rotativo se paga por que existen las tres (3) variantes de turnos de trabajo, pero luego de la Estipulación, cambió la norma. Sostuvo que desde el 4 de abril de 2002, se acordó que los empleados que trabajen **más de doce (12) turnos irregulares⁵ al mes** se les pagará el diferencial que corresponde al nivel retributivo, ya sea turno fijo 1 o 2, según aplique. El señor Cruz sostuvo que la Unión instó la reclamación de los Querellantes de este caso porque ASEM dejó de pagarles los turnos rotativos, aún cuando existen las tres (3) variantes de turnos en los programas mensuales de trabajo. Indicó que las tres (3) variantes pueden ser una (1) vez 7:00 AM a 3:00 PM, 3:00 PM a 11:00 PM y 11:00 PM A 7:00 PM, o sea, que con una sola vez que el empleado tenga en su programa mensual las tres (3) variantes, se cataloga como un turno rotativo, no existe una cantidad específica de turnos alternos para ser acreedor del mismo. El señor Cruz expresó que el turno fijo es aquel que se hace por la tarde y se completa por la noche, esto es de 10:00 AM a 6:00 PM y 11:00 PM a 7:00 AM. Estos se compensan a base del turno irregular realizado porque no existe la variante de los tres turnos. Asimismo, se compensan también los irregulares alternos porque son turnos nocturnos.

La Sra. Yadira Rosado, aquí querellante, declaró que a partir de la directriz impartida el 21 de julio de 2012, las enfermeras (os) del Departamento de Radiología

⁵ Son aquellos turnos nocturnos a saber: 3:00 p.m. a 11:00 p.m. y sus equivalentes y/o 11:00 p.m. a 7:00 p.m. y sus equivalentes.

comenzaron con los turnos rotativos y recibían el diferencial correspondiente a ello, en su caso \$209.00⁶. Indicó que previo a dicha fecha las enfermeras no rotaban y que a partir de julio de 2015, el Patrono les discontinuó el pago del diferencial por concepto de turno rotativo. La señora Rosado sostuvo que previo a septiembre estuvo de vacaciones, no obstante, trabajó para dicho mes turnos alternados, por lo que le corresponde el diferencial de turnos rotativos porque tiene las tres (3) variantes.

El Patrono, por su parte, en su contención indicó que los Querellantes no estaban realizando un turno rotativo, sino que realizaron turnos irregulares donde realizaban limitados turnos nocturnos aislados. El Lcdo. Manuel Clavell señaló que la Unión obvió la definición del turno irregular alternado conforme al Convenio Colectivo. Ello no cumple con el estándar de lo justo de que un empleado que realizó menos esfuerzo (turnos nocturnos) reciba mayor paga por diferencial que aquellos empleados que realizaron turno irregular alternado. La cantidad de turnos diurnos y ocasionalmente turnos irregulares nocturnos, trabajados se compensaron por turnos irregulares alternos, ya que no trabajaron turnos rotativos conforme a la interpretación del Artículo 21 del Convenio Colectivo. Para probar su caso, el Patrono presentó como testigo al Sr. Kelvin J. Pamias, el cual es Director Asociado de Recursos Humanos. Este indicó que el Convenio Colectivo establece tres (3) tipos de diferenciales por trabajar turnos irregulares, a saber: rotativo, turno fijo 1 (irregular permanente), y fijo 2 (irregular

⁶ Según la tabla de Diferencial en Sueldo por turnos irregulares de trabajo el Convenio Colectivo establece en el Nivel 218, un diferencial de 209.00. por turno rotativo.

alterno). Explicó que los turnos irregulares son los turnos nocturnos de trabajo de 3:00 p.m. a 11:00 p.m. y sus equivalentes y el 11:00 p.m. a 7:00 a.m. y sus equivalentes conforme al Convenio Colectivo. El señor Pamias planteó que la definición del turno rotativo cuando especifica en los ejemplos, una vez 7:00 AM a 3:00 PM; la siguiente de 3:00 PM a 11:00 PM y la otra vez de 11:00 PM a 7:00 AM, no se pueden ver por sí misma, sino que hay que verla en el contexto de las otras definiciones del Artículo 21, supra. Indicó que con realizar un turno una vez al mes no se configura el turno rotativo; para ello el Convenio Colectivo especificó también el turno irregular alternado. El señor Pamias expresó que el turno rotativo son tres (3) turnos distintos que se siguen alternando durante todo el mes en el programa de trabajo. O sea, la definición del Convenio Colectivo dice que los tres turnos ocurren de manera alternada no una vez como pretende la Unión cuando interpreta los ejemplos. Lo que significa de manera alternada es que el empleado realice, aproximadamente, 7 turnos de 7:00 am a 3:00 pm, 7 turnos de 3:00 pm a 11:00 pm, y 6 turnos de guardia de los 20 días laborables que, regularmente, tiene el mes para tratarlo como turno rotativo. Continuó expresando que distinto sería el turno irregular alternado con 14 turnos de 7 am a 3 pm, 3 turnos de 3 pm a 11:00 pm, 3 turnos de guardia, aproximadamente, la mitad de los turnos; conforme a la tabla ese empleado recibe la parte proporcional de la paga del diferencial. La tabla busca compensar aquel empleado que hizo más esfuerzo haciendo turnos nocturnos que son los más sacrificados. Un empleado que realiza 18 turnos fijos y dos (2) 3-11 pm

o 11:00 pm - 7:00 am se cataloga como turno irregular alternado porque el empleado solo hizo dos (2) turnos nocturnos de forma aislada.

Evaluada y analizadas las anteriores contenciones, se concluye que el Convenio Colectivo negociado por las partes en su Artículo 21, Sección 2, supra, dispone claramente y libre de ambigüedad,⁷ que los turnos rotativos son aquellos donde el servicio se presta durante veinticuatro (24) horas diarias y por necesidades del servicio, el empleado cubre su programa de trabajo en tres diferentes turnos en forma alternada. Tal y como expresó el señor Pamias, el turno rotativo son tres (3) turnos distintos que se siguen alternando durante todo el mes en el programa de trabajo, no una sola vez al mes como interpreta la Unión. Contrario al turno rotativo que tiene las tres (3) variantes de los diferentes turnos, está el turno irregular alterno, que es cuando el empleado realiza turnos nocturnos aislados, aunque no existe una cantidad específica de turnos alternos para ser acreedor del mismo. Entendemos que los turnos nocturnos al ser más sacrificados no sería equitativo que un empleado que realiza pocos turnos nocturnos sea compensado igual.

De la prueba surgió, además, que los Querellantes fueron compensados con la parte proporcional del diferencial de turnos alternos irregulares porque realizaron más turnos diurnos y algunos turnos irregulares nocturnos durante todo el mes de su programa de trabajo mensual. Conforme al testimonio de la señora Rosado, entendemos que aunque trabajó para el mes de septiembre de 2015, las tres (3) variantes

⁷ Luce & Co. V. Junta de Relaciones del Trabajo, 86 DPR 425(1962).

de turnos, por lo cual entendía debía ser compensada, los nocturnos no fueron proporcionales a los 20 días que conforman el mes de trabajo mensual de un enfermero de Radiología, razón por la cual no calificó para el diferencial de turno rotativo sino para la parte proporcional del irregular alterno. En este caso el Patrono no está obligado a pagar un diferencial que no corresponde y no cumple con lo acordado.

Por los fundamentos anteriormente expuestos, el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la prueba presentada, emitimos el siguiente:

VI. LAUDO

Determinamos que el Patrono no violó el Convenio Colectivo en su Artículo 21 al pagarles a los Querellantes el diferencial por turno irregular alternado y no como turno rotativo.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 19 de junio de 2018.



LIZA OCASIO OYOLA
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 19 de junio de 2018 y remitida

copia por correo a las siguientes personas:

SR ÁNGEL F FERRER CRUZ
DIRECTOR DE ARBITRAJE
COORDINADOR DE ARBITRAJE UGT
P O BOX 29247
SAN JUAN PR 00929-0247

SR NERY CRUZ
ORGANIZADOR DE CAMPO
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES
P O BOX 29247
SAN JUAN PR 00929

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

SR KELVIN J PAMIAS VELAZQUEZ
DIRECTOR INTERINO
RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES LABORALES
ADMINISTRACIÓN SERVICIOS MÉDICOS
P O BOX 2129
SAN JUAN PR 00922-2129

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


LUCY CARRASCO MUÑOZ
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III