

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

ALTERNATE CONCEPTS, INC.  
(Patrono)

Y

UNIÓN DE TRONQUISTAS DE  
PUERTO RICO, LOCAL 901  
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-16-3327<sup>1</sup>

SOBRE:  
ARBITRABILIDAD SUSTANTIVA

CASO NÚM.: A-16-3328<sup>2</sup>

SOBRE:  
ARBITRABILIDAD PROCESAL

CASO NÚM.: A-10-1499<sup>3</sup>

SOBRE: CESANTÍAS

ÁRBITRO:  
FRANCISCO Á. TORRES ARROYO

## I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del presente caso se efectuó en el Negociado de Conciliación y Arbitraje (NCA) del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico, el 21 de agosto de 2013.

Por Alternate Concepts, Inc.; en adelante "ACI" o "el Patrono", comparecieron: Lcdo. Ramón L. Rosario Cortés, asesor legal y portavoz; Sra. Iliá Iglesias, representante

<sup>1</sup> Número administrativo asignado a la arbitrabilidad sustantiva.

<sup>2</sup> Número administrativo asignado a la arbitrabilidad procesal.

<sup>3</sup> Méritos de la controversia.

y testigo; y Sra. Ida Marcucci, testigo. Por la Unión de Tronquistas de Puerto Rico, Local 901, en adelante "Tronquistas" o "la Unión", comparecieron: Lcdo. José E. Carreras Rovira, asesor legal y portavoz; Sra. Linda Santiago, querellante; Sra. Sonia Rodríguez, querellante; y Sr. Carlos F. Ribas, querellante.

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:

Si la querella no es arbitrable por no haber cumplido con el trámite procesal dispuesto en el Convenio Colectivo. [sic]

Si la querella no es arbitrable por ser una cuestión reservada en el Convenio Colectivo como prerrogativa exclusiva de ACI. [sic]

De la querella ser arbitrable, si ACI realizó las cesantías de forma injustificada y si ACI incumplió con las normas de desplazamiento o *bumping*. [sic]

### Unión:

Que el Honorable [á]rbitro determine si procede o no la querella radicada por los querellantes en relación a las cesantías efectuadas por el patrono en el *Call Center* de ACI. De determinar que procede que emita los remedios adecuados. [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>4</sup>, entendemos que el asunto preciso a resolver es el siguiente:

Determinar si la querrella es arbitrable en las modalidades sustantiva y procesal o no. De ser arbitrable, determinar si las cesantías y los consecuentes desplazamientos efectuados por el Patrono estuvieron justificados conforme establece el Convenio Colectivo o no. De no haber estado justificados, emitir el remedio adecuado. De lo contrario, que se desestime la querrella.

### III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES<sup>5</sup>

#### ARTICLE 5 MANAGEMENT RIGHTS

*The Union recognizes that the Company has the exclusive right to set its policies; to manage its business in the light of experience, good business judgment and changing conditions; to determine the number of Employees needed at any time; to determine the qualifications of and to select all of its employees; to subcontract unit work as mandated by Article 4 of this Agreement; to make reasonable rules and regulations governing the operations of its business and the conduct of its employees; to enforce discipline for violations of rules and other misconduct; to suspend or discharge*

---

<sup>4</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.

<sup>5</sup> Exhibit 1 conjunto. Convenio Colectivo de 15 de diciembre de 2004 hasta 15 de diciembre de 2014, el cual está redactado en el idioma inglés.

*its Employees for just cause; and to direct and to control its businesses and all other related operations. All of the foregoing rights shall be exercised subject to the provisions of the Agreement. The Company also has the right to provide for the health, safety and protection of its employees and clients; and they can control, hire, contract, transfer, and discipline its employees, except as specifically limited by or in other from stipulated by this Agreement. It is understood and agreed that the foregoing statements of rights of the Company shall not be deemed to exclude other prerogatives not so enumerated and that are necessary for the normal operation of the Company's business.*

#### ARTICLE 15 SENIORITY

##### *Section J - Bumping*

*In case of a lay-off, downsizing or any workforce reduction process, employees with more seniority may bump less senior employees in lower job classifications, provided that the more senior employee is fully qualified to perform the job in the lower classification. The employee will receive the wage corresponding the lower classification. For purposes of this clause, seniority is based on the hire date.*

## V. TRASFONDO DE LA QUERELLA

El 13 de noviembre de 2009, el Patrono declaró cesantes a los querellantes, quienes hasta dicha fecha fueron empleados del *Call Center* de ACI. La Unión, le radicó al Patrono una querella –el paso 1 en la etapa prearbitral<sup>6</sup>–. El Patrono, activó el proceso de *bumping*, contenido en la reclamación de la Unión en el paso 1 antes referido, mas no el restante de lo reclamado en dicha etapa. La Unión, inconforme, radicó una Solicitud para Designación o Selección de Árbitro en el Negociado de Conciliación y Arbitraje.

## V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde, en primera instancia, determinar si la presente querella es arbitrable en las modalidades sustantiva y procesal o no. En segunda instancia, habremos de atender los méritos del caso A-10-1499.

A quien se queja de un agravio le asiste el derecho a que tal agravio sea determinado por un árbitro. Todo impedimento que se manifieste contra el disfrute de tal derecho es un asunto de arbitrabilidad, que puede ser en cualesquiera de sus dos modalidades: sustantiva o procesal<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> Exhibit 2 conjunto.

<sup>7</sup> Fernández Quiñones, Demetrio. El Arbitraje Obrero-patronal, Legis Editores S.A., Primera Ed. (2000), Pág. 236.

Atenderemos, en primer lugar, el planteamiento de la arbitrabilidad sustantiva presentada por ACI. La arbitrabilidad sustantiva es la defensa afirmativa que incide en el aspecto jurisdiccional de la controversia, y plantea que el foro de arbitraje no puede intervenir en la resolución del conflicto, ya que el asunto que genera la controversia no está contenido en lo pactado por las partes en el Convenio Colectivo. Ahora bien, para que la defensa de arbitrabilidad sustantiva pueda prosperar, los siguientes criterios tendrían que estar presentes en la controversia: 1) que el convenio colectivo entre las partes esté expirado, 2) que los hechos hayan ocurrido posterior a la fecha de expiración del convenio colectivo, y 3) que el asunto en controversia no esté contenido en dicho convenio colectivo por no haber sido materia de acuerdo entre las partes. Ninguno de estos criterios antes mencionados, se configuran o no están presentes en el caso de autos, sino todo lo contrario; el Convenio Colectivo estaba vigente al momento de los hechos, los alegados hechos ocurrieron dentro de la vigencia del convenio y, la alegación de la ocurrencia de un agravio está contenida en el Artículo 14, Procedimiento de Quejas y Agravios del Convenio Colectivo, motivo suficiente para atender los méritos del caso.

En segundo lugar, el Patrono levantó la defensa de arbitrabilidad procesal. La arbitrabilidad procesal es la defensa afirmativa que incide en el aspecto del manejo de los asuntos atinentes al proceso propiamente de las querellas, y los términos en que la atención a estas debe transitar, antes del procedimiento arbitral. ACI alegó que la

querrela no era arbitrable en la modalidad procesal, debido a que ya había resuelto el aspecto del desplazamiento o *bumping*, y que la Unión debió comenzar un proceso de querrela distinto para los demás agravios contenidos en el primer paso de quejas y agravios junto con el reclamo del desplazamiento, conforme al Artículo 14, supra, negociado por las partes. Diferimos de la apreciación que hace el Patrono al respecto. La Unión radicó el paso 1<sup>8</sup> –Formulario para Procesar Querellas– el 13 de noviembre de 2009. En dicho documento se esbozan los siguientes reclamos: “1) Violación a los Artículos 15 y 4 [y] otros; 2) se solicita [que] se reinstalen a los querellantes en sus plazas debido a la cesantía injustificada; 3) se les otorgue el derecho a desplazar como establece el Convenio Colectivo; 4) se solicita el pago de los salarios y demás beneficios dejados de percibir; y 5) cualquier penalidad aplicable, esto retroactiva y progresivamente”. [sic]

Surge, de la faz del documento Formulario Para Procesar Querellas, paso 1, exhibit 2 conjunto, supra, que la Unión radicó todas las quejas y/o reclamos por agravios en el paso 1. El hecho de que el Patrono haya resarcido uno de los agravios – en la vista quedó estipulado por ambas partes que ACI atendió el aspecto referente al *bumping* –, no determina que se invalide el resarcir los otros alegados agravios simultáneamente esbozados y presentados en el paso 1, sino que, el Patrono, no atendió la totalidad de los reclamos esbozados por Tronquistas. En el caso de autos, no existe

---

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

una violación por parte de la Unión a los términos prescriptivos de quejas y agravios contenidos en el Artículo 14, supra, por lo que se desestima la defensa de arbitrabilidad procesal.

Dicho lo anterior, atenderemos, pues, en adelante, los méritos de la controversia, que versan sobre una cesantía.

Los querellantes de este caso trabajaban en el *Call Center* de ACI. Las funciones primordiales que debían ejercer como empleados del *Call Center*, era contestar las llamadas telefónicas de los usuarios o clientes del Tren Urbano (TU), y manejar las bases de datos y tramitar administrativamente todo lo relacionado con: *lost and found, blacklist, reduced fare database, refund requests database*.

La reclamación hecha por la Unión en el caso que aquí dirimimos, es a los efectos de que a los querellantes se les reinstale en las plazas de las cuales fueron cesanteados. Tronquistas presentó los testimonios de las Sras. Linda Santiago y Sonia Rodríguez, así como el testimonio del Sr. Carlos F. Ribas. Durante sus testimonios, los tres testigos manifestaron que el Patrono les dejó cesantes el 13 de noviembre de 2009. Que a partir de esa fecha ACI eliminó el *Call Center* y por consiguiente sus plazas de trabajo. De igual forma, los tres testigos dijeron que luego de noviembre de 2009, no ejercieron más las funciones que previamente hacían en el *Call Center*. El Patrono por su parte, argumentó, que efectuó la cesantía al amparo del Artículo 5 *Management Rights* del Convenio Colectivo, el cual establece lo siguiente: *"The Union recognizes that the*



*Company has the exclusive right to set its policies; to manage its business in the light of experience, good business judgment and changing conditions; to determine the number of Employees needed at any time [...]. It is understood and agreed that the foregoing statements of rights of the Company shall not be deemed to exclude other prerogatives not so enumerated and that are necessary for the normal operation of the Company's business.*"

ACI, mediante contrato con el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP), agencia sombrilla del Gobierno de Puerto Rico, es la entidad privada que administra y maneja el Tren Urbano (TU)<sup>9</sup>. ATI, Alternativa de Transporte Integrado, es el componente del DTOP que administra dicho contrato. Por razón de un cambio de orden (*change order*), o modificación al contrato habido entre DTOP y ACI<sup>10</sup>, se eliminó el *Call Center*, y por consiguiente las plazas y las funciones que en tal unidad de trabajo se realizaban. En la vista, ambas partes indicaron que una vez ejercida la cesantía, el Patrono activó el desplazamiento o *bumping*, conforme al Artículo 15, sección J - *Bumping* del Convenio Colectivo, supra. Los tres querellantes de la Unión, así como las testigos del Patrono, señoras Ilia Iglesias, directora de Relaciones Laborales, e Ida Marcucci, supervisora de los querellantes, dijeron para el récord que estos fueron desplazados a plazas de menor jerarquía y con un sueldo menor al que antes de la cesantía devengaban. El Sr. Abraham Rodríguez, quien figuraba como querellante en el

---

<sup>9</sup> El Tren Urbano es un activo del Departamento de Transportación y Obras Públicas.

<sup>10</sup> Exhibit I del Patrono. *Change Order* A-19.00

caso de autos, no cualificó para el desplazamiento debido a que previamente no ocupó un puesto o clasificación de *Station Attendant*<sup>11</sup>.

En este caso en particular, la relación obreropatronal entre ACI y Tronquistas es dependiente de la relación contractual existente entre ACI y DTOP. Siendo así, DTOP modificó las condiciones de contrato mediante el *Change Order* A-19.00, en su Exhibit A, acápite 6. *Customer Service Shops* (Page 5 of 6) en que se indica lo siguiente<sup>12</sup>:

- *"All Call Center, Marketing and Customer Relations activities will be assumed by the Authority and the contractor shall no longer have responsibility for employing the staff to carry out these functions."*
- *"All contractual requirements associated with the Call Center, Marketing, and Customer Relations activities shall be waived [...]"*

El Patrono, como podemos apreciar ejerció, conforme a la prerrogativa que le otorga el Artículo 5 *Management Rights*, supra, su derecho de administrar su negocio.

## VI. LAUDO

La querrella es arbitrable en las modalidades sustantiva y procesal. Con relación a los méritos del caso A-10-1499, determinamos que el Patrono cumplió con el desplazamiento conforme a lo pactado por las partes en el Convenio Colectivo. Las cesantías y los desplazamientos estuvieron justificados.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

---

<sup>11</sup> Exhibit 2 del Patrono.

<sup>12</sup> Exhibit 1 del Patrono.

En San Juan, Puerto Rico, a 3 de junio de 2016.



FRANCISCO Á. TORRES ARROYO  
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

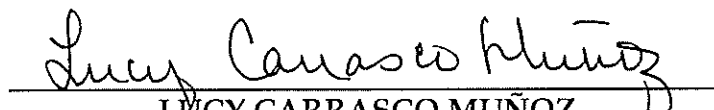
Archivada en autos hoy 3 de junio de 2016; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

LCDO RAMÓN ROSARIO CORTES  
CANCIO, NADAL, RIVERA & DÍAZ  
P O BOX 364966  
SAN JUAN PR 00918-3345

SRA ILIA IGLESIAS  
DIRECTORA RECURSOS HUMANOS  
ALTERNATE CONCEPTS  
O & A BUILDING 24 ROAD 21  
GUAYNABO PR 00966

LCDO JOSÉ E CARRERAS ROVIRA  
CALLE DEL PARQUE  
352, 1er. PISO  
SAN JUAN PR 00912

SRA ARGENIS CARRILLO  
REPRESENTANTE  
UNIÓN DE TRONQUISTAS  
352 CALLE DEL PARQUE  
SAN JUAN PR 00912



LUCY CARRASCO MUÑOZ  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III