

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

**UNIÓN INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS**
(Unión o UIET)

Y

**TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
PUERTO RICO TELEPHONE
CO./CLARO**
(PRTC / CLARO / COMPAÑIA)
(Patrono)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-16-508

SOBRE: **DESPIDO**
LARISSA DÍAZ CENTENO
PRÁCTICA RH-025-A
Q-015-075

ÁRBITRO:
ELIZABETH IRIZARRY ROMERO

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del caso de autos se llevó a cabo el 26 de marzo de 2024, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico. El caso quedó sometido, para su adjudicación, el 10 de mayo de 2024, vencido el término extendido para someter Alegatos en apoyo a las contenciones de las partes.

La **PUERTO RICO TELEPHONE CO./CLARO**, en adelante "el Patrono, la PRTC/CLARO o la Compañía", estuvo representada por el Lcdo. Héctor Santaella Santé, representante legal y portavoz. En calidad de testigos comparecieron la Sra. María del Carmen Rossy Caballero, Gerente de Administración de Licencias y Programas en el

Departamento de Recursos Humanos; y el Sr. Enrique Juan Marín, Supervisor de la División de Tráfico y Servicio al Operador.

La **UNIÓN INDEPENDIENTE DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS**, en adelante "la Unión o la UIET", estuvo representada por el Lcdo. Nino C. Martínez Bosch, representante legal y portavoz; el Sr. Jorge L. Medina, sargento de armas; y la Sra. Larissa Díaz Centeno, querellante y testigo¹.

A las partes, así representadas, se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, de interrogar y conainterrogar, 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 EL PATRONO:

Que este Honorable Foro determine si el despido de la querellante Larissa Díaz con fecha del 15 de julio de 2015 estuvo justificado o no de acuerdo a la prueba desfilada en la vista, el Convenio Colectivo, el Reglamento de Disciplina, la Práctica de Ausencias y Licencias RH-025-A vigentes a la fecha de los hechos, y cualquier otra política o normativa cónsona con los hechos del caso y el derecho aplicable. El laudo a ser emitido debe ser conforme a derecho. [SIC]

POR LA UNIÓN:

Que la Honorable árbitro determine conforme al Convenio Colectivo y el Derecho aplicable, si el despido de la Sra.

¹ A pesar de que la Sra. Larissa Díaz Centeno, querellante, fue anunciada como testigo, ésta no fue utilizada.

Larissa Díaz por alegadamente infringir la práctica RH-025-A es procedente o no.

De entender la Honorable Arbitro que el despido de la Sra. Díaz no procede, se solicita la reinstalación de la compañera a su puesto original con todo haber y beneficio dejado de percibir. [SIC]

Conforme con la facultad que nos otorga el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje², la prueba desfilada y el Convenio Colectivo determinamos que la controversia a resolver es la siguiente:

Determinar de conformidad con la prueba desfilada y el Convenio Colectivo, si el despido de la señora Larissa Díaz Centeno estuvo justificado o no. De estar justificado que se sostenga la medida disciplinaria impuesta y se desestime la querrela. De no estar justificado que se provea el remedio adecuado.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES

ARTÍCULO 3 DERECHOS DE LA GERENCIA

Sección 1

La Unión reconoce que la administración de la Compañía y 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

² ARTÍCULO IX - 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 mismo deberá ser dirigido al árbitro por escrito con copia a la otra parte. 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 prueba admitida. Éste tendrá amplia latitud para emitir los remedios que entienda, luego de la evaluación y análisis de toda la prueba presentada en el caso... (Rev. 10/nov./2021).

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, plazas, partes y servicios a ser comprado, 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 conflicto con una disposición específica de este Convenio); y todas las funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio.

ARTÍCULO 34 LICENCIA MÉDICO-FAMILIAR ("FMLA")

...

Sección 3

Esta licencia no será mayor de doce (12) semanas laborables dentro de un período de doce (12) meses. Únicamente podrán solicitar esta licencia aquellos empleados que hayan trabajado para la Compañía no menos de doce (12) meses y hayan prestado no menos de 1,250 horas de servicio durante los doce (12) meses anteriores a la solicitud de dicha licencia. Deberán someter su solicitud con treinta (30) días de anticipación a la fecha prevista de la efectividad de la licencia, excepto en casos de emergencias. La Compañía podrá requerir certificación médica en los casos en que la licencia sea por razones de un padecimiento serio de salud. Además, podrá requerir segundas y terceras opiniones médicas (pagadas por la Compañía) y evaluaciones de capacitación para desempeñar sus funciones antes de que el empleado regrese a trabajar.

...

El período total de esta licencia será de doce (12) semanas de trabajo dentro de un período de doce (12) meses, calculados en una manera móvil ("rolling") de doce (12) meses. Cualquier otra licencia otorgada bajo este Convenio Colectivo con o sin paga, que sea elegible bajo el "Family and Medical

Leave Act'', correrá concurrente con esta Licencia Médico Familiar.

ARTÍCULO 54 PROCEDIMIENTO PARA QUERELLAS

...

Sección 7 - Arbitraje

Los árbitros a utilizarse serán los del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, excepto que se acuerde otra cosa entre las partes, y los mismos se seleccionarán conforme al procedimiento de ternas y a las normas de dicho Negociado. La decisión del árbitro será final e inapelable, la cual será seguida y cumplida por las partes, siempre que sea conforme a derechos. Las partes le someterán al árbitro la sumisión escrita de la querrella a resolverse.

...

Sección 8 - Casos de Suspensión y Despido

La Unión reconoce que es una prerrogativa gerencial inherente a la administración del negocio de la Compañía establecer norma de conducta para sus empleados durante la operación del negocio y aplicar normas disciplinarias por justa causa cuando se violen dichas normas.

...

Sección 13 -Cuestiones Sustantivas

a) El Árbitro no tendrá poder o facultad para en forma alguna alterar, enmendar, cambiar, modificar, añadir o restar a ninguna de las disposiciones de este Convenio, inclusive a ninguna de las disposiciones del Artículo de "Derechos de la Gerencia". Un laudo en violación a lo antes indicado será nulo y sin efecto.

b) ...

c) El Árbitro no tendrá autoridad para conceder daños perjuicios, penalidades, intereses, costos u honorarios de abogados.

d) En casos de disciplina, el Árbitro podrá modificar, confirmar, revocar o reducir el despido, suspensión o reprimenda notificada si la misma no estaba justificada.

Podrá proveer un remedio de instalación sin o con paga retroactiva de los salarios y beneficios dejados de percibir. A la paga retroactiva se le harán las rebajas correspondientes a los ingresos devengados mientras estuvo suspendido y a su obligación de mitigar daños.

IV. PRUEBA DOCUMENTAL

A. Exhibits Conjuntos:

Exhíbit 1- Convenio Colectivo CLARO-UIET vigente de 31 de enero de 2014 al 30 de enero de 2021.

Exhíbit 2-Reglamento de Disciplina.

Exhíbit 3- Práctica Número RH-025-A, Ausencias y Licencias de 13 de enero de 2011.

Exhíbit 4- Carta de 13 de julio de 2015, a la Querellante, Citación a Reunión por Violación al Reglamento de Disciplina.

Exhíbit 5- Carta de 17 de julio de 2015, al presidente de la Unión, Citación a reunión para discutir la querrela QU-15-075, de la empleada querellante.

Exhíbit 6- Carta de 3 de agosto de 2015, al presidente de la Unión, comunicando determinación sobre querrela QU-15-075.

Exhíbit 7- Exhortación por Ausencias, comunicación de 22 de febrero de 2013. Incluye anejo con desglose de ausencias consideradas.

Exhíbit 8- Acción Disciplinaria por Ausencias- **Primera Ofensa**, de 31 de mayo de 2013, Reprimenda Escrita. Incluye el detalle de ausencias consideradas.

Exhíbit 9- Acción Disciplinaria por Ausencias- **Segunda Ofensa**, de 4 de octubre de 2013, Suspensión de Empleo y Sueldo. Incluye el detalle de días de ausencias consideradas.

Exhíbit 10- Despido por Ausencias Excesivas- **Tercera Ofensa**, de 27 de febrero de 2014, se le brinda oportunidad a Empleada y se sustituye por suspensión de empleo y sueldo de veinte (20) días. Incluye el detalle de días de ausencias consideradas.

Exhíbit 11- Despido por Ausencias Excesivas- **Tercera Ofensa**, de 13 de julio de 2015. Incluye el detalle de días de ausencias consideradas.

Exhíbit 12- Acuse de Recibo del Reglamento de Disciplina de 1 de enero de 2011.

Exhíbit 13- Acuse de Recibo Práctica RH-025-A enmendada, 21 de mayo de 2010.

Exhíbit 14- Acuse de Recibo Práctica RH-025-A enmendada, 19 de enero de 2011, y Falta #18 del Reglamento de Disciplina, enmendado.

Exhíbit 15- Carta de la UIET de 10 de febrero de 2014, al Subdirector del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos.

Exhíbit 16- Carta de 3 de abril de 2014, del Subdirector del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos.

Exhíbit 17- Descripción de Deberes de la Querellante, puesto de Operador de Sistema de Procedimiento de llamadas.

Exhíbit 18- Documento de Nómina IV, Personal y Ausencias.

Exhíbit 19- Documento de Nómina I, Personal y Ausencias.

Exhíbit 20- Documento de Nómina II, Personal y Ausencias.

Exhíbit 21- Documento de Nómina III, Personal y Ausencias.

Exhíbit 22- Certificados Médicos de la Querellante e hijo.

Exhíbit 23- Carta de Ileana Agosto, Asistente de Personal, División de Licencias de la PRTC, de 27 de diciembre de 2012. Se informa a la Querellante sobre la licencia "FMLA".

Exhíbit 24- Carta de Ileana Rodríguez, Monitora de Licencias, División de Licencias y Vacaciones de la PRTC, 1 de octubre de 2014. Se informa a la Querellante sobre la licencia "FMLA", así como, la relación con la Práctica RH-025-A. Se le comunica a la Querellante que su licencia "FMLA" expiró el 7 de agosto de 2014. Además, le indica que agotó 45.5 días que tenía disponibles de los 12 semanas establecidas por ley. Que dichos días fueron concurrentes con la Licencia por Enfermedad No Ocupacional.

B. Exhibít de la Unión

Exhibít 1 de la Unión- Aviso sobre Derechos y Responsabilidades de la Elegibilidad Licencia Médico Familiar de 5 de marzo de 2014. La Compañía informa a la Querellante que su solicitud de licencia bajo "FMLA", de 24 de febrero de 2014, fue aprobada. Además, le informa que la misma es concurrente con la licencia por vacaciones, por lo que estará agotando dicha licencia.

V. TRASFONDO DE LA QUERELLA

Conforme con el **Artículo 54, Procedimiento Para Querellas** del Convenio Colectivo, la Unión Independiente de Empleados Telefónicos de la P.R.T.C. (UIET) presentó una querella en representación y para beneficio de la Sra. Larissa Díaz Centeno ("en adelante la Querellante o Díaz"), reclamando que su despido fue injustificado.

La Sra. Larissa Díaz Centeno, trabajó para PRTC/CLARO como Operadora de Sistemas de Procesamiento de Llamadas, en el Departamento de Servicio al Cliente desde 2007 y fue despedida el 15 de julio de 2015, por tratarse de una tercera ofensa de ausencias excesivas en violación a la Práctica RH-025-A, enmendada, así como, al Reglamento de Disciplina. En relación con éste se le imputó, específicamente, violación a las siguientes faltas:

- Falta Núm. 18 - "Ausentismo - ausencias frecuentes o un patrón de ausencias, según definidas en la Práctica para Ausencias y Licencias, Número RH-025 enmendada. Toda ausencia de ocho (8) regulares de trabajo o combinación de ausencias que sumen ocho (8) horas, se considerará como una ausencia. En tercera ofensa esta falta conlleva despido.

- Falta Núm. 25 - "Violar las prácticas y/o políticas administrativas, procedimientos departamentales, boletines de instrucciones, Normas Generales de Conducta, Manual de Ética, Código de Conducta Empresarial y/o cualquier otro código o normas establecidas por la Compañía". En tercera ofensa esta falta conlleva despido.

Al momento de los hechos, en el presente caso, las relaciones obrero-patronales entre las partes estaban regidas por un Convenio Colectivo, CLARO-UIET con vigencia desde el 31 de enero de 2014 hasta el 30 de enero de 2021. En el mismo las partes negociaron el **Artículo 54, Procedimiento para Querellas**. Agotado el procedimiento negociado en sus etapas prearbitraje, las partes no alcanzaron un acuerdo que finiquitara la controversia. Así las cosas, y por considerar que el despido estuvo injustificado, el 26 de agosto de 2015, la UIET radicó en el Negociado de Conciliación y Arbitraje una Solicitud para Designación y Selección de Árbitro en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, por violación al Convenio Colectivo.

VI. ALEGACIÓN DE LAS PARTES

El Patrono alegó que el despido estuvo justificado, ya que la Querellante incurrió en un patrón de ausentismo crónico en crasa violación al Convenio Colectivo, el Reglamento de Disciplina de la PRTC, y la Práctica de Ausencia y Licencias RH-025-A, **Exhíbit 1, 2, y 3 Conjunto**, aprobados por la Compañía en armonía con el Convenio Colectivo suscrito entre las partes. Ausencias que no estaban cobijadas ni protegidas por licencia alguna. Añadió que, ninguna de las justificaciones entregadas, por la

Querellante, es suficiente para revertir un solo día de los que se consideró para el despido. Tampoco, procede que se le otorgaran dos licencias "FMLA", simultáneamente, como ésta pretende, para propósitos distintos.

Sostuvo la Compañía que empleó todas las medidas a su alcance para ayudar a la Querellante a mejorar, pero ésta incumplió con su responsabilidad básica de asistir a su trabajo.

El Patrono puntualizó que, en todas las acciones disciplinarias se le advirtió a la Querellante que, de continuar con su problema de ausentismo, estaría sujeta a sanciones disciplinarias más severas, incluyendo eventualmente el despido. No obstante, Díaz no mejoró y continuó con su problema de ausentismo crónico incurriendo en más de cuarenta (40) días de ausencia dentro del término de doce (12) meses, previo a su despido. Tiempo que la Compañía tuvo reservado un puesto para una Empleada que, entre ausencias, días libres, feriados y vacaciones, estaba más días del año fuera de sus funciones que en su puesto de trabajo. Inevitablemente, ese patrón de ausentismo crónico tiene un impacto en el funcionamiento y en la economía de la Empresa. Así las cosas, entiende el Patrono que, procede se confirme el despido de la Querellante, y se desestime la querrela de autos.

Por su parte, la Unión alegó que el despido fue uno errado y producto de una aplicación errónea sobre los beneficios y protecciones de ley aplicables a la situación que atravesaba la Querellante de por sí, y en atención a las condiciones de salud de su hijo.

Añadió que, el período tomado en consideración al aplicar la medida disciplinaria fue desde el 22 de septiembre de 2014 hasta el 1 de julio de 2015. Poco antes del

comienzo de dicho período, la Querellante solicitó y se le concedió, una Licencia Médico Familiar, conocida por sus siglas inglés como "FMLA", para atender condiciones de salud relacionadas a su hijo menor de edad de manera intermitente³. Dicha licencia le concede una protección de Ley la cual cubría un período de doce (12) meses comenzando a partir del 24 de febrero de 2014 hasta el 23 de febrero de 2015, por un período de hasta doce (12) semanas de licencia sin sueldo, así como la protección de empleo que dicho estatuto provee.

Ante los hechos expuestos, entiende la Unión que el Patrono cometió un error al agotar el beneficio de la "FMLA", el cual tuvo como consecuencia el despido de la Querellante al negarle el beneficio, ya concedido para el cuidado de su hijo, el cual pudo haber sido extendido a la propia condición de salud de Díaz.

Sostuvo que, posterior a la activación de la licencia de la "FMLA", la Querellante fue notificada, por el Patrono, que dicho beneficio se había agotado. Sobre el particular le comunicó: "Usted se acogió a una Licencia por Enfermedad No Ocupacional desde el 12 de mayo de 2014 hasta el 14 de septiembre de 2014. La misma fue concurrente con "FMLA" y, por consiguiente, agotó los 45.5 días que tenía disponibles de las doce (12) semanas, establecidas por Ley". **Exhibit 24 Conjunto**, Carta de 1 de octubre de 2014. No obstante, de lo declarado por la testigo del Patrono, se tomó en consideración que las ausencias por cuidado del menor fueron, aproximadamente, doce (12) días. De manera que, Díaz contaba con un total de 33.5 días de "FMLA" disponibles.

³ **Exhibit 1 de la Unión** "Aviso Sobre Derechos y Responsabilidades de la Elegibilidad Licencia Médico Familiar".

En atención a lo antes expuesto, es la contención de la Unión que, el agotamiento de los beneficios de la "FMLA", de forma prematura, puso en desventaja a la Empleada, ya que al momento de su despido fueron tomadas en consideración ausencias sobre el cuidado de salud del menor, y para las cuales el beneficio había sido concedido en su origen de manera intermitente. Por lo que, de haberse aplicado el beneficio de la "FMLA", correctamente, y de haberse orientado de forma adecuada a la Empleada, para que aplicará el mismo a sus propias condiciones de salud, sus ausencias hubieran quedado protegidas y cobijas bajo dicho estatuto.

Por lo antes expuesto, la Unión entiende que el despido estuvo injustificado, solicitando que se reinstale a la Querellante como empleada y se le remunere por todos los haberes dejados de percibir durante el tiempo que ha estado desempleada.

VII. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Analizada y aquilatada la prueba presentada, nos disponemos a resolver. No obstante, en atención a la alegación, por parte de la Unión, hemos de destacar que, tal como sostuvo el Patrono, la Querellante está impedida de plantear violaciones a la "Family And Medical Leave Act" en este Foro, por disposición de la propia Ley y el ordenamiento regulatorio aplicable. Específicamente, la Sección 825.401a del Reglamento aplicable, la cual dispone que, los empleados pueden querellarse por violaciones a las disposiciones de la Ley de "FMLA" ante el Departamento del Trabajo Federal, en su División de Horas y Salarios, o presentando una Demanda ante los tribunales. 29 CFR §825.400.

Por otro lado, de conformidad con la prueba presentada, dicha controversia no fue objeto del procedimiento de quejas y agravios. Del **Exhíbit 4 Conjunto** surge que la reunión convocada el 15 de julio de 2015, siguiendo el procedimiento de quejas y agravios fue con el propósito de “discutir las posibles violaciones a las faltas 18 y 25 del Reglamento de Disciplina”. De manera que, en ningún momento hace referencia a la “FMLA” como la controversia objeto de discusión en la etapa prearbitrable. Ello así, la controversia a resolver en el presente caso trata sobre el problema de ausentismo, por parte de la Querellante, en violación al Reglamento de Disciplina y la Práctica RH-025-A.

De conformidad con lo anterior y para demostrar que la acción tomada por el Patrono fue correcta, es decir que el despido estuvo justificado, la PRTC presentó prueba documental y testifical, la cual fue clara, robusta, y convincente. A tales efectos, presentó varios testigos. Por considerar lo puntual y claro del análisis de los hechos de autos, lo cual fue corroborado con lo declarado por la testigo del Patrono, María del Carmen Rossy Caballero, en adelante Rossy, Gerente de Administración de Licencias y Programas en el Departamento de Recursos Humanos hemos reproducido los mismos, según presentado en el Alegato del Patrono⁴:

1. Rossy comenzó a trabajar en la PRTC el 3 de septiembre de 1996. **Anejo 1**, Transcripción de la vista de 26 de marzo de 2024 (“Transcripción”), pág. 46, líneas 2 a la 5.
2. Desde el 15 de septiembre de 2011, Rossy se desempeña como Gerente de

⁴ Alegato del Patrono, páginas 5 a la 12.

Administración de Licencias y Programas en el Departamento de Recursos Humanos, donde supervisa a los analistas de beneficio y a especialistas.

Anejo 1, Transcripción, pág. 46, líneas 10 a la 18; pág. 48, líneas 4 a la 8.

3. Como Gerente de Administración de Licencias y Programas, Rossy está a cargo de las licencias que otorga la Compañía a sus empleados, como vacaciones, enfermedad, SINOT (Seguro de Incapacidad No Ocupacional), Choferil, etc. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 46, líneas 18 a la 24.
4. Rossy también está a cargo de evaluar los certificados médicos que entregan los empleados al Área Laboral como parte del Programa de Ausentismo. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 46, línea 24, a la pág. 47, línea 15.
5. Como parte de sus funciones diarias, Rossy utiliza como herramientas los convenios colectivos de las uniones; y las políticas RH-025-A, de vacaciones y la de licencia por enfermedad. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 47, línea 16, a la pág. 48, línea 3.
6. Rossy explicó que la Práctica RH-025-A, contiene las normas sobre la notificación de las ausencias, los requisitos para solicitar licencias, responsabilidades de los empleados y supervisores, y crea el programa de ausentismo. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 48, línea 16, a la pág. 49, línea 9.
7. Rossy precisó que, en la página 18 de la Práctica RH-025-A, se establece lo relacionado a las ausencias frecuentes y patrones de ausentismo, incluyendo cuáles ausencias se pueden considerar como tal para propósitos del programa de ausentismo. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 49,

líneas 1 a la 23.

8. Por ejemplo, Rossy explicó que las licencias correspondientes al programa de ausentismo no pueden considerar las licencias que se conceden en virtud de leyes como la del Fondo del Seguro del Estado, la AACA, maternidad, "FMLA", ocupacional, etc. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 49, línea 23, a la pág. 50, línea 4.
9. Además, como parte de las ausencias frecuentes y patrones de ausentismo, se incluyen las definiciones de ausencias incidentales o intermitentes, y la disciplina progresiva aplicable en casos de empleados que presentan problemas de ausentismo, las acciones disciplinarias aplicables, que van desde una reprimenda escrita, suspensión, y finalmente, el despido, cuando el empleado no ha corregido el patrón de ausentismo. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 50, línea 5 a la 25.
10. Rossy detalló que se considera como una Primera Ofensa por ausentismo cuando el empleado se ausenta diez y nueve (19), veces o más en el período de doce (12) meses, previos a la reprimenda escrita, que es la sanción correspondiente. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 51, línea 12, a la pág. 52, línea 7.
11. Rossy indicó que, también, puede constituir una Primera Ofensa por ausentismo cuando el empleado se ha ausentado como parte del patrón que la Práctica RH-025-A define como un 'patrón de ausencias'. Esto es, cuando se ausenta en seis ocasiones o más, dentro de un período de doce

(12) meses, antes o después de un feriado; de un fin de semana; de un día de pago; un día que se le denegó por vacaciones u otra razón; tras concluir vacaciones; o cualquier fecha que denote un patrón específico. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 51, línea 12, a la pág. 52, línea 7; **Exhíbit 3 Conjunto**, Práctica RH-025-A, Ausencias y Licencias, pág. 19, Inciso C.

12. Rossy detalló que se considera una Segunda Ofensa, que se penaliza con cuatro días de suspensión, cuando el empleado se ausenta tres días adicionales a los diez y nueve (19) días, que fueron objeto de la sanción escrita de la Primera Ofensa. Esto si esas veinte y dos (22), ausencias ocurren dentro del término de doce (12) meses, previo a que se le imponga la suspensión. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 52, línea 8 a la 21.
13. Además, Rossy detalló que la Tercera Ofensa, que se sanciona con el despido, ocurre cuando un empleado se ausenta tres veces o más, luego de haber recibido una reprimenda escrita y una suspensión por ausencias, dentro del término de doce (12) meses previos al recibo de la notificación; o ha incurrido en un patrón de seis (6) ausencias o más en doce (12) meses. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 52, línea 22, a la pág. 52, línea 14.
14. Rossy precisó que ese programa mediante el cual se comienza a sancionar con una reprimenda escrita en Primera Ofensa; una suspensión de cuatro días en Segunda Ofensa; y el despido en Tercera Ofensa, se identifica como el programa de disciplina progresiva. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 53, líneas 15 a la 17.

15. Rossy explicó que el primer paso para decidir si se comienzan a impartir sanciones conforme a la disciplina progresiva por ausentismo, es descartar que las ausencias que están bajo consideración correspondan a días que están protegidos bajo alguna licencia. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 57, línea 2, a la pág. 58, línea 2.
16. En el caso de la Querellante, afirmó Rossy, se hizo ese análisis inicial para descartar que las ausencias que están en consideración para la imposición de sanciones no están protegidas por alguna licencia. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 58, líneas 10 a la 23.
17. Rossy indicó que en la segunda y tercera página del **Exhíbit 7 Conjunto**, Exhortación por Ausencias de 22 de febrero de 2013, se puede observar que las ausencias que se reflejan para Díaz corresponden, en su mayoría, a ausencias por enfermedad sin sueldo, que es la que corresponde a cuando el empleado agotó la licencia por enfermedad. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 63, líneas 15, a la pág. 64, línea 10; pág. 128, línea 12, a la pág. 129, línea 12.
18. Además, en el **Exhíbit 7 Conjunto**, Exhortación por Ausencias de 22 de febrero de 2013, se detallan ausencias por enfermedad no ocupacional, que se cargan a la licencia de enfermedad según la empleada las fue acumulando cada mes; y ausencias no justificadas. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 63, líneas 15, a la pág. 64, línea 10.
19. Similarmente, Rossy señaló que en el **Exhíbit 8 Conjunto**, Acción Disciplinaria por Ausencias - Primera Ofensa, de 31 de mayo de 2013, en la

segunda página, y subsiguientes, se detallan las ausencias de Díaz, que en su mayoría corresponden a enfermedad sin sueldo, porque la empleada agotó la licencia con sueldo, y la siguió agotando según la acumuló.

Anejo 1, Transcripción, pág. 64, líneas 12, a la pág. 65, línea 1.

20. Rossy indicó que lo mismo ocurrió con las ausencias que se enumeraron en el **Exhíbit 9 Conjunto**, Acción Disciplinaria por Ausencias - Segunda Ofensa, en que se intercalan ausencias por enfermedad sin sueldo y ausencias por enfermedad no ocupacional. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 65, líneas 2 a la 6.

21. En la carta de despido, **Exhíbit 11 Conjunto**, Despido por Ausencias Excesivas - Tercera Ofensa, Rossy indicó que se observan similarmente muchas ausencias identificadas como enfermedad sin sueldo y enfermedad no ocupacional. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 65, líneas 12 a la 25.

22. Rossy explicó que los **Exhíbits 18, 19, 20 y 21 Conjuntos**, Sistema de Nómina, Personal y Ausencias, cubren el período desde 18 de enero de 2012 hasta el 15 de julio de 2015 e ilustran todas las ausencias en que incurrió Díaz, incluyendo las que estaban cubiertas por alguna licencia, y que por eso se excluyeron de las comunicaciones relacionadas a la disciplina progresiva. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 66, línea 2, a la pág. 67, línea 6.

23. Para ilustrar que las ausencias por las que se despidió a Díaz no estaban justificadas por ninguna licencia, Rossy comparó las ausencias enumeradas

en el **Exhíbit 11 Conjunto**, Despido por Ausencias Excesivas - Tercera Ofensa de 13 de julio de 2015, con el **Exhíbit 22 Conjunto**, Certificados Médicos de la Querellante.

24. Como ejemplo, Rossy señaló penúltima página del **Exhíbit 22 Conjunto**, que incluye un certificado de ausencia de una funeraria para los días 18 al 23 de mayo de 2015, que hacen referencia a la muerte del hermano de Díaz el 15 de mayo de 2015.⁵ Rossy contrastó que, en la carta de despido, **Exhíbit 11 Conjunto**, esos cinco (5) días, no se tomaron en consideración, y por eso no están enumerados. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 68, línea 18, a la pág. 70, línea 21. Véase, además, **Exhíbites 11 y 22 Conjunto**.

25. Sin embargo, Rossy ilustró que, más allá de 23 de mayo de 2015, Díaz se ausentó también de 26 a 29 de mayo de 2015, ausencias que sí se consideraron para el programa de disciplina progresiva porque la licencia funeraria cubre cinco días, que se consumieron en los días que detalló el certificado de la funeraria. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 66, línea 2, a la pág. 67, línea 6.

26. Rossy explicó que, a parte de los documentos relacionados al funeral del hermano de Díaz, la Querellante entregó como parte del **Exhíbit 22 Conjunto**, una serie de certificados médicos correspondientes a ella, y a su hijo menor de edad, todos los cuales se consideraron como parte del

⁵ Se trata de un certificado de May Funeral Homes Funeral Chapel, Inc., sin fecha de emisión.

análisis de la disciplina progresiva, para excluir las ausencias que estuvieran protegidas por alguna licencia. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 73, línea 5, a la pág. 75, línea 24.

27. Rossy explicó que Díaz tenía ciertas ausencias cubiertas bajo la "FMLA", licencia que solicitó para el 24 de febrero de 2014 por razón de una condición de salud de su hijo, y que se le aprobó por 12 semanas, de forma intermitente, hasta el 23 de febrero de 2015. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 76, línea 5, a la pág. 75, línea 24. Véase, además, **Exhíbit 24 Conjunto**, Carta de Ángela Rodríguez de 1 de octubre de 2014.

28. Entonces, dentro del período de vigencia de la licencia de la "FMLA" ya aprobada, que cubría de 24 de febrero de 2014 a 23 de febrero de 2015, Díaz solicitó una licencia bajo la Ley 139, Seguro por Incapacidad No Ocupacional Temporal (SINOT), desde el 12 de mayo de 2014 hasta el 14 de septiembre de 2014. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 76, línea 5, a la pág. 75, línea 15. Véase, además, **Exhíbit 24 Conjunto**, Carta de Ángela Rodríguez de 1 de octubre de 2014.

29. Rossy explicó que, según se indica en el **Exhíbit 24 Conjunto**, y en el mismo Convenio Colectivo de la UIET, la licencia de "FMLA" y de SINOT se agotan concurrentemente. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 76, línea 5, a la pág. 77, línea 10. Véase, además, **Exhíbit 24 Conjunto**, Carta de Ángela Rodríguez de 1 de octubre de 2014; **Exhíbit 1 Conjunto**, Convenio Colectivo Claro-UIET, Art. 34, Sec. 3, pág. 92.

30. Rossy leyó que “[e]l período total de esta licencia”, refiriéndose a la “FMLA”, “será de 12 semanas de trabajo dentro de un período de 12 meses calculados de una manera movable, “rolling”, de 12 meses. Cualquier otra licencia otorgada bajo este convenio colectivo con o sin paga que sea elegible bajo el Family and Medical Leave Act correrá concurrente con esta licencia médico familiar”. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 77, líneas 1 a 10; Véase, además, **Exhíbit 1 Conjunto**, Convenio Colectivo Claro-UIET, Art. 34, Sec. 3, pág. 92.
31. Rossy explicó que la “FMLA” se agota concurrente con otras licencias, como SINOT por enfermedad del empleado, aunque en su origen la “FMLA” se haya solicitado para el cuidado de un familiar, porque no es posible que un empleado tenga dos “FMLA” distintas dentro de un mismo período de 12 meses. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 118, líneas 14 a 25.
32. Rossy destacó que Díaz ya estaba al tanto de la concurrencia de las licencias de SINOT y “FMLA” porque en carta de 27 de diciembre de 2012, **Exhíbit 23 Conjunto**, se le había orientado al respecto la primera vez que le ocurrió la misma situación, y que repitió en el 2014. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 83, líneas 13 a la 24. Véase, además, **Exhíbit 23 Conjunto**, Carta de Ileana Agosto de 27 de diciembre de 2012.
33. Rossy explicó que la licencia “FMLA” no puede exceder 12 semanas dentro de un período de 12 meses. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 83, línea 25, a la pág. 84, línea 14.

34. Al solicitar SINOT para el período de 12 de mayo a 14 de septiembre de 2014, Díaz agotó las 12 semanas que tenía disponibles bajo la “FMLA” aprobada desde el 24 de febrero de 2014. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 83, línea 25, a la pág. 84, línea 14. Véase, además, **Exhíbit 24 Conjunto**.
35. Como la licencia “FMLA” se agotó concurrentemente con SINOT, las ausencias de 22 a 25 de septiembre de 2014, que corresponden a los certificados médicos de su hijo (**Exhíbit 22 Conjunto**, pág. 1), así como los documentos relacionados a una hospitalización de su hijo, de 2 al 7 de noviembre de 2014 (**Exhíbit 22 Conjunto**, págs. 2 a 4), se incluyeron en el desglose de ausencias consideradas para el despido. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 84, línea 12, a la pág. 85, línea 17. Véase, además, **Exhíbit 22 Conjunto**, págs. 1 a 4; **Exhíbit 11 Conjunto**, Despido por Ausencias Excesivas- Tercera Ofensa, de 13 de julio de 2015.
36. La carta de 2 de julio de 2015, que hace referencia a la hospitalización del hijo de Díaz que finalizó el 7 de noviembre de 2014 (**Exhíbit 22 Conjunto**, pág. 5), no se consideró como justificación para ausencia porque es una carta de cobro. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 85, línea 22, a la pág. 86, línea 2. Véase, además, **Exhíbit 22 Conjunto**, pág. 5.
37. Similarmente, la Hoja de Cita fechada el 28 de octubre de 2014 (**Exhíbit 22 Conjunto**, pág. 6) no se consideró como justificación para ausencia porque una cita para una comparecencia posterior no garantiza la comparecencia a la cita. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 86, línea 16, a la pág. 87, línea 4. Véase,

además, **Exhíbit 22 Conjunto**, pág. 6.

38. Rossy detalló que las ausencias de los días 12, 13, 14, 17, 18, 20 y 21 de noviembre de 2014, se consideraron para el despido, a pesar de dos certificados médicos -uno con fecha de 12 de noviembre de 2014 y otro con fecha de 18 de noviembre de 2014- que cubrían el período entre el 12 de noviembre y 23 de noviembre de 2014 (**Exhíbit 22 Conjunto**, págs. 7 y 8), porque no forman parte de una licencia prolongada, y se tenía que contar como una ausencia "común y corriente" que va contra su licencia por enfermedad. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 87, línea 11, a la pág. 88, línea 15. Véase, además, **Exhíbit 22 Conjunto**, págs. 7 y 8.
39. De igual forma, indicó Rossy, las ausencias de 8, 9, 10, 11 y 12 de diciembre de 2014, incluidas en un certificado médico otorgado el 9 de diciembre de 2014 (**Exhíbit 22 Conjunto**, pág. 9) retroactivo al día anterior, también se incluyeron en la carta de despido porque no forman parte de una licencia prolongada, y se tenía que contar como una ausencia por enfermedad. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 88, línea 9, a la pág. 89, línea 9. Véase, además, **Exhíbit 22 Conjunto**, pág. 9.
40. El recibo de una visita médica al psiquiatra del hijo de Díaz, con fecha de 8 de diciembre de 2014, estaba incluido dentro de las ausencias del certificado médico de 9 de diciembre de 2014, y que de por sí no impidió que se incluyera la ausencia de ese día entre las consideradas para el despido porque, explicó Rossy, cuando se está ausente por enfermedad en

una fecha, todas las gestiones que se hagan en esa fecha quedan subsumidas. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 89, línea 3, a la pág. 90, línea 1.

Véase, además, **Exhíbit 22 Conjunto**, pág. 10.

41. Las ausencias de los días 13, 15, 16, 29 y 31 de enero de 2015 se incluyeron en la consideración para el despido, a pesar de que Díaz entregó dos certificados médicos -uno con fecha de 13 de enero de 2015 y otro con fecha de 31 de enero de 2015- porque fueron ausencias regulares, no cobijadas por ninguna de las licencias prolongadas que contempla la práctica RH-025-A. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 90, línea 11, a la pág. 92, línea 6. *Véase*, además, **Exhíbit 22 Conjunto**, págs. 11 y 12.

42. Las ausencias de 2 y 3 de febrero de 2015, también se incluyeron en la consideración para el despido, a pesar de que la Querellante entregó una Certificación de Asistencia, relacionada a una evaluación de terapia para su hijo el 2 de febrero de 2015, y una certificación médica, junto con varios referidos para laboratorios, una Certificación de Visita a las Instituciones Educativas y una carta sobre cierre de la oficina de una Pediatra, correspondientes a 3 de febrero de 2015, documentos todos relacionados a su hijo, porque Díaz ya había agotado la "FMLA". Si no se hubiera agotado la "FMLA", esos dos días no se hubieran considerado para el despido. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 92, línea 7, a la pág. 93, línea 16; y pág. 95, líneas 13 a la 20. *Véase*, además, **Exhíbit 22 Conjunto**, págs. 13 a la 19 y 25.

43. Las ausencias de 23, 24, 25, 26 y 28 de febrero de 2015, también se

consideraron para el despido a pesar de la certificación médica fechada el 26 de febrero de 2015, retroactiva al 23 de febrero y hasta el 28 de febrero de 2015, porque no estaban protegidas bajo ninguna licencia prolongada.

Anejo 1, Transcripción, pág. 93, línea 17, a la pág. 94, línea 4. *Véase*, además, **Exhíbit 22 Conjunto**, pág. 20.

44. De igual forma, las ausencias de 13 de marzo, 13 de mayo y 29 de junio de 2015 se consideraron para el despido, a pesar de que constan tres certificaciones médicas correspondientes a cada uno de esos días, porque no estaban cobijadas bajo ninguna licencia protegida. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 94, línea 5 a la 18. *Véase*, además, **Exhíbit 22 Conjunto**, págs. 21 a la 23.

45. Rossy destacó que, además de las ausencias detalladas en la carta de despido, **Exhíbit 11 Conjunto**, Díaz se ausentó dos (2) días adicionales en el período en que se preparaba y tramitaba el documento. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 94, línea 19, a la pág. 95, línea 7.

46. Rossy añadió que las ausencias que indican "enfermedad sin sueldo" en el Anejo de la carta de despido, **Exhíbit 11 Conjunto**, significan que eran ausencias que eran sin paga porque para ese momento Díaz ya había agotado todos los beneficios de licencia por enfermedad con paga. **Anejo 1**, Transcripción, pág. 97, líneas 1 a la 18; pág. 103, línea 11, a la pág. 104, línea1; y **Exhíbit 11 Conjunto**, págs. 2 y 3.

En el caso de marras la controversia que debe ser determinada por esta Árbitro es si conforme con Convenio Colectivo, el despido de Díaz estuvo justificado o no. Es decir, si se llevó a cabo conforme con las disposiciones del Convenio Colectivo y siguiendo el Reglamento de Disciplina de la PRTC, y la Práctica de Ausencias y Licencias RH-025-A de PRTC/CLARO. Evaluada la totalidad de la prueba concluimos que, el Patrono probó que el despido estuvo justificado. Veamos.

De la prueba desfilada surge que el Patrono cumplió con el procedimiento establecido a los fines de aplicar una disciplina progresiva. Como parte del programa de disciplina progresiva y correctiva, se le impusieron las siguientes medidas disciplinarias:

- (a) Exhortación por Ausencias de 22 de febrero de 2013; El **Exhíbit 7 Conjunto**, *Exhortación por Ausencias*, en cumplimiento con el procedimiento de disciplina progresiva le informó sobre las ausencias al momento. La exhortó a cuidar su asistencia. Además, le indicó que de continuar con su conducta puede incurrir en violación al Reglamento de Disciplina y la Práctica RH 025-A, según enmendada. También, le indica a qué se exponía.
- (b) Acción Disciplinaria por Ausencias- *Primera Ofensa*, de 31 de mayo de 2013, porque con su ausentismo violó las Faltas 18 y 25 del Reglamento de Disciplina. **Exhíbit 8 Conjunto**. Le incluyó un detalle de los días y le informó que con dicha acción incurrió en violación a la Práctica RH-25-A, enmendada, y las faltas según el Reglamento de Disciplina. Específicamente, incurrió en la falta Núm. 18 y Falta Núm. 25. También, se le indicó en que consiste cada falta, así como, la acción que conlleva cada una por su violación. Nuevamente, se le

exhortó a revisar las disposiciones de la Práctica RH-025-A, en cuanto a las ausencias frecuentes, o patrón de ausencias, o una combinación de éstas.

- (c) Acción Disciplinaria por Ausencias- *Segunda Ofensa*, de 4 de octubre de 2013, mediante el cual se le suspendió de empleo y sueldo por cuatro (4) días, porque con su ausentismo violó las Faltas 18 y 25 del Reglamento de Disciplina. **Exhíbit 9 Conjunto.**

Se le incluyó el detalle de los días que la Querellante se ausentó, a pesar de haber recibido una reprimenda escrita, en primera ofensa. Le indicó que, nuevamente, incurrió en violación a la Práctica RH-025-A y al Reglamento de Disciplina, Falta Núm. 18 y 25. En esta ocasión se le suspendió de empleo y sueldo por cuatro (4) días. Se le advirtió que de faltar tres (3) días o más días, luego de esta suspensión y con ello acumular veinticinco (25) días o más en un periodo de doce (12) meses incurrirá en una tercera ofensa que conlleva como medida disciplinaria el despido. Se le instó a recapacitar y cumplir cabalmente con su responsabilidad de asistir diariamente a su trabajo.

- (d) Despido por Ausencias Excesivas- *Tercera Ofensa*, de 27 de febrero de 2014, porque con su ausentismo violó las Faltas 18 y 25 del Reglamento de Disciplina. Ese primer despido fue negociado entre las partes, a petición de la Unión, se le brindó una "única y última oportunidad" para corregir su ausentismo, a lo cual la Querellante se comprometió. En su lugar, se le impuso una suspensión de empleo y sueldo de veinte (20), días.

(e) Despido por Ausencias Excesivas- *Tercera Ofensa*, de 13 de julio de 2015, objeto de esta querrela. La Querellante incumplió con su "acuerdo de última oportunidad" brindada y violó, nuevamente, las Faltas 18 y 25 del Reglamento de Disciplina. A pesar de la oportunidad brindada el 27 de febrero de 2014, al año siguiente, la Querellante ya había acumulado más de cuarenta (40) días en ausencias adicionales, no cobijadas por licencias prolongadas. Ante su actitud se le notificó su despido, efectivo al 15 de julio de 2015.

En lo pertinente a la aplicación de descuento de días correspondientes a la licencia médico familiar, del testimonio de Rossy, testigo del Patrono, surge que antes de impartir sanciones conforme con la disciplina progresiva por ausentismo, se descarta las ausencias que están bajo consideración que correspondan a días protegidos bajo alguna licencia. La testigo explicó que las licencias correspondientes al programa de ausentismo no pueden considerar licencias que se conceden en virtud de leyes como la del Fondo del Seguro de Estado, la AACA, maternidad, "FMLA", enfermedad ocupacional prolongada, licencias por funeral, para fines judiciales, militar, deportiva, asuntos de la Unión y permisos sin sueldo. **Exhibit 3 Conjunto**, Práctica RH-025-A, Sección XVII (D), pág. 19. En atención a ello, en el caso de autos se hizo el análisis correspondiente y no se consideraron días protegidos bajo alguna licencia. Así quedó evidenciado mediante la prueba documental. Además, en cada comunicación dirigida a la Querellante, se le indicó la medida disciplinaria impuesta, siguiendo el procedimiento disciplinario aplicable y se le informaba los días que se tomaban en consideración al aplicar la

medida. No obstante, la Querellante nunca impugnó, la disciplina impuesta, conforme con el procedimiento de quejas y agravios.

Por otro lado, del **Exhíbit 6 Conjunto**, evidencia que el 27 de febrero de 2014, en tercera ocasión, a pesar de las advertencias a lo que se exponía de incurrir en violación a la práctica de ausencias la Querellante, nuevamente, violó la Práctica RH-025-A, y el Reglamento de Disciplina. Por lo que, conforme con el procedimiento disciplinario correspondía el despido. No obstante, luego de una reunión entre las partes, la Querellante se comprometió a mejorar su patrón de ausentismo. Ante ello, se sustituyó el despido por una suspensión de empleo y sueldo de veinte (20) días. Ello con la advertencia de que era una *última oportunidad*, así como, las consecuencias a las que se exponía, en caso de volver a infringir la norma. Específicamente, se le advirtió que, de incurrir, nuevamente, en la misma conducta ausentista conllevaría el despido. A pesar de ello, el 13 de julio de 2015, se le notificó a la Querellante que volvió a infringir la norma, lo que constituyó una *tercera ofensa*. En consecuencia, se le aplicó el despido como medida disciplinaria, efectivo al 15 de julio de 2015.

Según surge del análisis correspondiente, no cabe duda de que la PRTC/CLARO aplicó, correctamente, las normas de conducta y disciplina, a la Querellante, por motivo de ausencias en violación a la Práctica RH-05-A y el Reglamento de Disciplina. Quien, a pesar de tener conocimiento de las implicaciones que conllevaba el incurrir en violación a las mismas y las oportunidades brindadas, ignoró éstas. Díaz recibió, todas las amonestaciones y acciones disciplinarias que se presentaron como evidencia. La Práctica RH-025-A, dispone para el despido en tercera infracción y la Querellante fue despedida

en la quinta (5ta) infracción, siendo el Patrono más que razonable y tolerante con el problema de asistencia que presentaba la Querellante.

El Convenio Colectivo negociado entre las partes reconoce la facultad de la Compañía para adoptar aquellas reglas y reglamentos que estime necesarios para la administración efectiva de su negocio. Dichas facultades se encuentran recogidas en su **Artículo 3, Derechos de la Gerencia.**

El Convenio Colectivo es un contrato que tiene fuerza de ley entre las partes siempre que no contravenga las leyes, la moral y el orden público, **J.R.T. v. Junta Adm. Muelle Municipio de Ponce**, 122 D.P.R. 318, 333 (1988); **Autoridad Metropolitana de Autobuses v. J.R.T.**, 114 D.P.R. 844, 847 (1983). Éste representa el compromiso o el último acuerdo efectuado entre una unión y un patrono donde las partes definen los derechos y obligaciones a los que se comprometen durante la vigencia de éste. El arbitraje es producto de ese contrato. Las partes que firman un convenio colectivo y acuerdan someter sus disputas obrero-patronales a un procedimiento de arbitraje sustituyen al Árbitro por las cortes. **Junta de Relaciones del Trabajo v. N.Y. & P.R. S/S Co.**, 69 D.P.R., 782, 800 (1949); **Pagán v. Fund. Hosp. Dr. Pila**, 114 D.P.R. 224, 235 (1983); **Municipio de Mayagüez v. Martínez**, 113 D.P.R. 467 (1982); **U.G.T. v. Challenger Caribbean Corp.** 126 D.P.R. 22 (1991).

La eficiencia y el orden en las operaciones emanan de la prerrogativa y, a tales fines, PRTC/CLARO aprobó un Reglamento de Conducta, el cual mediante la Reglas #18 y 25 proscribía la conducta desplegada por Díaz, sobre el cual la Querellante tenía conocimiento, pues recibió copia de éste. **Exhibit 12 Conjunto. Secretario del Trabajo**

vs. ITT, 108 DPR 542, (1999). Igualmente, quedó probado que la Querellante tenía conocimiento de la Práctica RH-025-A. **Exhíbit 13 y 14 Conjunto.**

Tal como mencionamos, anteriormente, el presente Convenio Colectivo resulta claro e inequívoco en cuanto al derecho de PRTC/CLARO a administrar eficientemente su empresa, específicamente en lo referente a la imposición de sanciones disciplinarias conforme con la necesidad operacional de la misma. Así, interpretar el Convenio Colectivo de una manera distinta resultaría lesivo a las relaciones laborales entre las partes, relegando el Convenio a un mero ejercicio mental carente de toda fuerza vinculante. En vista de que la Compañía aplicó su procedimiento de disciplina progresiva, a esta Árbitro no le queda otra alternativa que no sea confirmar la sanción disciplinaria impugnada, pues la misma es razonable y surge de un derecho de administración, claramente, reconocido en el Convenio.

En el caso de autos, el despido fue una acción disciplinaria razonable. PRTC/CLARO le brindó la oportunidad a Díaz de corregir sus ausencias excesivas de manera que pudiera conservar su empleo. Las ausencias reiteradas de la Querellante demostraron una actitud de dejadez e indiferencia que resulta lesivo a la paz y orden laboral en el lugar de trabajo. Según lo declarado por el testigo del Patrono, Sr. Enrique Juan Marín, supervisor de Díaz, quien testificó que las operaciones de la División que dirige sufrieron un impacto en su funcionamiento ante las ausencias de Díaz, ya que otros empleados tuvieron que realizar sus funciones en cada una de sus decenas de ausencias. Ello, a su vez, tuvo impacto económico porque representó que se atendieron menos llamadas.

La Práctica RH-025-A, responde a la necesidad y el funcionamiento operacional de la Empresa. No es caprichosa. Todo lo contrario, permite a los empleados múltiples opciones de licencias y alternativas para las diferentes necesidades que puedan surgir. Sin embargo, ninguna alternativa será suficiente si el empleado se excede en todas las licencias y oportunidades que se le brinda.

El comportamiento de indiferencia, de parte de la Querellante, es inaceptable y requirió acción de la PRTC/CLARO, pues de lo contrario, se le impone una carga al Patrono y a todos los que allí laboran de tener que trabajar con una persona a la que poco le importó las advertencias sobre las consecuencias de continuar ausentándose de su trabajo. Se considera justa causa para el despido la que tiene su origen, no ya en el libre arbitrio del patrono, sino la ordenada marcha y normal funcionamiento de la empresa. Secretario del Trabajo v. ITT, *supra*, a la pág. 543 (1979). De esta manera, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha señalado que la negligencia, incompetencia, deslealtad, desobediencia a las reglas y órdenes del patrono son motivos para despedir a un empleado. Mercedes Bus Line v. Tribunal de Distrito, a la pág. 695. Como regla general, un patrón de incumplimiento de estas normas o reglas podría dar lugar a un despido justificado. Feliciano Martes v. Sheraton, 182 D.P.R. 366, 384 (2011) citando a Santiago v. Kodak Caribbean, LTD. 129 D.P.R. 763, 775 (1992). Por tanto, la violación de las reglas de conducta formuladas por el patrono se considera justa causa para el despido de un empleado siempre que el patrono demuestre:

- (1) la razonabilidad de las normas establecidas para el funcionamiento del establecimiento;
- (2) que le suministró una copia escrita de éstas al empleado;

(3) que el empleado las violó en reiteradas ocasiones. González Aguila v. K-Mart de P.R., 123 D.P.R. 599, 613-14 (1989).

Por ir en contra de las normas que guardan relación con la ordenada marcha y el normal funcionamiento del negocio, la violación reiterada de las políticas y procedimientos para empleados constituyó causa legal para el despido de Díaz, al ésta no corregir las fallas de asistencias, a pesar de tener conocimiento de las normas y políticas de la Compañía, así como, las consecuencias en caso de infringir las mismas; concluimos que su despido quedó, plenamente, justificado conforme con el Convenio Colectivo. Consecuentemente, procede la desestimación con perjuicio de la querrela de autos.

En atención a los fundamentos esbozados, anteriormente, el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes, la prueba presentada y la ley aplicable emitimos el siguiente:

VIII. LAUDO

El despido de la querellante, Larissa Díaz Centeno, estuvo justificado. Se desestima la querrela de la Unión. Se ordena el **cierre con perjuicio y archivo** de la querrela de autos.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 28 de agosto de 2025.



ELIZABETH IRIZARRY ROMERO

ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivado en autos hoy, 28 de agosto de 2025 y remitida copia por correo electrónico a las siguientes personas:

LCDO. NINO C. MARTÍNEZ BOSCH
UNIÓN INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS
lcdomartinezbosch@gmail.com

SR. VÍCTOR A. SANTIAGO RODRÍGUEZ
PRESIDENTE
UNIÓN INDEPENDIENTE EMPLEADOS TELEFÓNICOS (UIET)
secretaria@uietpr.org; jmedina@uietpr.org

SRA. EIRA CONCEPCIÓN
GERENTE RELACIONES LABORALES
PRTC/CLARO
econcepcion@claropr.com

SR. FREDY MARTÍNEZ
DIRECTOR ASUNTOS LABORALES Y ADM. REC. HUM.
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
fredy.martinez@claropr.com


OMAYRA CRUZ FRANCO
TÉCNICA EN SISTEMAS DE OFICINA