

Gobierno de Puerto Rico
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
Edificio Prudencio Rivera Martínez
505 Ave. Muñoz Rivera, San Juan, Puerto Rico 00918
P. O. Box 195540
San Juan, P. R. 00919-5540

**ADMINISTRACIÓN DE
COMPENSACIONES POR ACCIDENTES
DE AUTOMÓVILES
(Patrono)**

Y

**UNIÓN INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS DE LA
ADMINISTRACIÓN DE
COMPENSACIONES POR ACCIDENTES
DE AUTOMÓVILES
(Unión)**

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-18-226

**SOBRE: SUSPENSIÓN POR
INSUBORDINACIÓN**

**ÁRBITRO:
FRANCISCO Á. TORRES ARROYO**

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del caso anotado en el epígrafe fue celebrada en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico, el 26 de noviembre de 2018.

Por la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles, en adelante "ACAA" o "el Patrono", comparecieron: Lcda. Ketzia M. Rosario Rodríguez, asesora legal y portavoz; Lcda. Wanda V. Hernández Cardona; y la Sra. Nellie Tirado Rodríguez, testigo. Por la Unión Independiente de Empleados de la Administración de

Compensaciones por Accidentes de Automóviles, en adelante "la Unión", comparecieron: Lcdo. Leonardo Delgado Navarro, asesor legal y portavoz; Sra. Itza Santiago, presidenta; Sr. Humberto Meléndez, delegado y testigo; y el Sr. Edwin Jiménez, querellante y testigo. Estuvo presente, además, en calidad de observadora, la árbitra Mariel Narváez Sánchez.

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. PROYECTOS DE SUMISIÓN

Patrono: Determinar si la medida disciplinaria impuesta al empelado Edwin Jiménez es conforme a derecho. [sic]

Unión: Que el honorable arbitro determine a la luz de la prueba si procede o no la acción disciplinaria que se pretende imponer. De determinar que no procede, se solicita se desestime la sanción. El Arbitro tendrá discreción para confeccionar un remedio. [sic]

En el uso de la facultad concedida al árbitro, mediante lo dispuesto en el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje¹, entendemos que el asunto preciso a resolver es el siguiente:

¹ 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.

Determinar si la acción disciplinaria impuesta por el Patrono al querellante, estuvo justificada o no. De determinarse que no lo estuvo, proveer el remedio adecuado.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES²

ARTÍCULO II DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La Paz Industrial y las mejores relaciones obrero-patronales deben mantenerse mediante acciones constructivas y de buena voluntad, fijando condiciones decorosas para el empleado y el patrono. Las partes declaran que la contratación colectiva de salarios y condiciones decorosas de trabajo es un medio eficaz para mantener la armonía para beneficio de ambas partes.

La Unión, así como sus miembros y personal gerencial acuerdan promover en todo momento y en lo más plenamente posible un buen servicio y operación eficiente.

Las partes acuerdan para lograr en la jornada de trabajo una óptima producción.

...

ARTÍCULO XXIII PROCEDIMIENTO DE QUERELLAS

Sección 4 (d)

... Luego de la vista informal, la Agencia tomará la acción que estime pertinente y se lo informará al empleado. El empleado podrá apelar la decisión de la Agencia ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje

² Convenio Colectivo con vigencia de 1 de enero de 2012 hasta 31 de diciembre de 2015.

dentro de los próximos diez (10) días al recibo de la comunicación.

ARTÍCULO LI DESPERFECTOS

Sección 2 (c): Aires Acondicionados

Al cabo de la primera hora de ocurrir el desperfecto se asignarán equipos de trabajo y se relevará a los empleados, por equipos y por turnos de media (1/2) hora. Si el desperfecto ocurre a la hora del comienzo de la jornada diaria se implantarán los equipos de trabajo de inmediato. Si el desperfecto ocurre en la tarde y no es reparado a las 3:00 pm, se relevará al personal hasta el día siguiente.

Sección 5

Los empleados unionados entienden que las situaciones que surjan al amparo de este Artículo, son situaciones de emergencia que ameritan la cooperación de todos los empleados afectados para ofrecer el servicio posible irrespectivo de las tareas usuales de cada empleado.

IV. RELACIÓN DE HECHOS

1. El querellante, Edwin Jiménez Maldonado, trabaja como oficial de reclamaciones III en la Oficina Regional de Caguas de la ACAA.
2. El 21 de julio de 2018, el Patrono determinó suspender de empleo y sueldo por diez (10) días laborables al querellante, como resultado de una vista informal celebrada el 28 de junio de 2018. Ello, por presuntamente el querellante haber incurrido en las ofensas 3, 5, 12, 17, 20, 40, 49, 55 y 56 y por, alegadamente, no cumplir una instrucción impartida por el Patrono.

3. El incidente que dio lugar al proceso de la vista informal se remonta al viernes, 25 de mayo de 2018, luego que el Patrono, en horas de la mañana, activara el Plan de Contingencia, tras averiarse la unidad que suministra el aire acondicionado que cubre el área de la recepción de la referida Oficina Regional.
4. En la mañana del 25 de mayo de 2018, el Patrono, en acuerdo con el representante de la Unión, activó el Plan de Contingencia establecido en caso de desperfectos en el sistema de aire acondicionado, conforme lo dispone el Convenio Colectivo (Exhibit I en Conjunto).
5. El 25 de mayo de 2018, el acondicionador de aire del área de recepción de la Oficina Regional de Caguas de la ACAA se había dañado desde el comienzo de la jornada y así continuó durante la tarde o segunda parte de la jornada de trabajo diaria.
6. Cuando el Plan de Contingencia es activado, el uso y costumbre es que el personal gerencial sea quien releve al personal unionado y continúe con las labores que resten de la jornada diaria.
7. Inconforme la Unión con las medidas disciplinarias impuestas al querellante, el 27 de julio de 2018, esta radicó en el Negociado de Conciliación y Arbitraje, una querrela al efecto.

V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En la mañana del viernes, 25 de mayo de 2017, el Patrono activó su Plan de Contingencia de la Oficina Regional de Caguas, tras averiarse el acondicionador de aire

que cubre el área de la recepción de la referida Oficina, lugar donde labora el querellante como oficial de reclamaciones. Luego, en la tarde, el Patrono les indicó a los empleados unionados que podían irse siempre y cuando todos los usuarios que estuvieran en la sala de espera, fueran atendidos. El alegado incumplimiento de dicha instrucción por parte del querellante provocó que el Patrono lo suspendiera de empleo y sueldo por diez (10) días, controversia que ha sido traída a nuestra atención.

En el interés de probar su caso, el Patrono sometió el testimonio de la señora Nellie del R. Tirado Rodríguez, supervisora directa del querellante, para demostrar que este incurrió en insubordinación al abandonar su área de trabajo a las 3:00 p.m. sin terminar de atender a una lesionada. Sobre el particular, esta declaró o expuso en informe marcado como *Exhibit I de Patrono*, que la instrucción indicada al personal fue la siguiente: "que se atendiera a todos los lesionados y que a una vez no quedara nadie en sala, entonces se despachara al personal". Luego le solicitó al querellante que atendiera a una lesionada, que se negaba a irse de la oficina sin ser atendida. La señora Tirado indicó en el informe antes mencionado, que al querellante percatarse que se trataba de una radicación inicial le expresó: "Nellie esto es un caso nuevo, no me va a dar tiempo a terminarlo porque nos vamos a las tres". Del mismo informe se desprende que la supervisora volvió a insistir que esa eran las instrucciones de ACAA. Mencionó, además, que luego del querellante consultar la situación con el delegado Heriberto Meléndez, procedió a atender a la lesionada. Añadió que llegada las 3:00 p.m. y tras el aviso del delegado, la parte querellante cesó operaciones y se retiró de su lugar de trabajo, sin terminar de atender a

la cliente. Estimó que el querellante hubiese tardado unos diez (10) minutos adicionales en completar su labor. Reconoció que el empleado era uno que trabaja rápido los casos, por lo que entendía que tenía tiempo suficiente para concluirlo. En su testimonio reconoció que la práctica en estos casos es que el personal gerencial debe continuar la labor de los unionados.

Por su parte, el querellante testificó que todos los empleados, entre estos ocho oficiales de reclamaciones, entraron a trabajar a las 2:30 p.m., como correspondía según el Plan de Contingencia. Que desde el primer momento en que la lesionada y su señora madre se acercaron para ser atendidas, lo hicieron en una forma hostil y alterada, incluso gritando que los empleados eran unos ineptos y que no querían trabajar. Esta situación lo puso nervioso. Que no estaban anotadas en turno PR, donde se registran los casos para que los oficiales lo puedan "halar", como es requerido. Aún así, procedió atenderlas a eso de las 2:35 p.m., cuando la supervisora se lo solicitó. Que una vez dieron las 3:00 p.m., se retiró de su lugar de trabajo conforme lo dispuesto en el Convenio una vez es activado el Plan de Contingencia, no sin antes dirigirse a su delegado para corroborar lo acordado, quien le respondió: "que ya los gerenciales tenían conocimiento". A preguntas del portavoz de la Unión, afirmó que atendió a la lesionada, ya que creó el caso y solo quedó pendiente la parte de la impresión de tarjetas y otros documentos, tarea que no debía tardar más de diez minutos en completarse. Añadió que en esos casos es al personal gerencial a quien le corresponde continuar haciendo el trabajo. Finalmente, y a

preguntas del licenciado Leonardo Delgado, indicó que la señora Tirado le delegó a otro compañero unionado la tarea que faltaba.

De la prueba presentada y evaluada se desprende que la señora Nellie Tirado les comunicó verbalmente a los empleados, una instrucción recibida por parte del Administrador, la cual condicionaba la hora de salida establecida por el Convenio, en aquellas situaciones que se activa el Plan de Contingencia por desperfecto del acondicionador de aire. Sobre este particular el Convenio establece *que si el desperfecto ocurre en la tarde y no es reparado a las 3:00 p.m., se relevará al personal hasta el día siguiente.* (Énfasis nuestro). Mientras que la orden impartida por el Patrono en la tarde disponía que *se atendiera a todos los lesionados y que una vez no quedará nadie en sala, entonces se despachará al personal.* (Énfasis nuestro).

De conformidad con la orden recibida, la señora Tirado, le solicitó al querellante, pasada las 2:30 p.m., que atendiera a una lesionada que, a pesar de tener conocimiento de la situación del acondicionador de aire y el Plan de Contingencia, exigía ser atendida. El querellante, de inmediato, le advirtió a la supervisora que el tiempo no sería suficiente para concluir el caso. Ante la respuesta de esta, procedió a consultar la situación con su delegado. Luego regresó a su área de trabajo y atendió a la lesionada tal y como le indicó su supervisora. Sin embargo, una vez llegada las 3:00 p.m., el querellante procedió a retirarse de su área de trabajo, conforme lo dispuesto en el Convenio Colectivo, tras activarse el Plan de Contingencia. Plan que fue inicialmente discutido entre el delegado y director regional antes de ser activado, conforme lo dispone el Convenio y que

permaneció inalterado hasta pasada las 2:00 p.m., instancia en que la señora Tirado consultó con el Administrador su preocupación con el Plan de Contingencia al observar que en la sala de espera había muchos lesionados. (Exhibit I del Patrono).

En aquellos casos donde se le imputa al empleado insubordinación tras no acatar una instrucción impartida, es el Patrono quien debe establecer la existencia de la orden y demostrar si la misma fue una clara y razonable para el trabajador y que a pesar de este entenderla, la desobedeció deliberadamente. Sin embargo, el escenario que nos ocupa es uno especial. A pesar de no estar en controversia la existencia de la orden impartida al querellante, la misma condicionaba claramente lo establecido en el Artículo LI, Sección 2 (c) del Convenio. El Patrono impartió en la tarde, de forma verbal e informal, una instrucción al personal unionado, que alteraba la hora de salida previamente acordada conforme al Convenio. Por consiguiente, es necesario evaluar qué motivó la instrucción impartida por el Patrono, en qué momento fue impartida y la razonabilidad de la misma.

La orden impartida por la señora Tirado al querellante, fue recibida a su vez por el Administrador de forma verbal, luego de esta consultar sobre las instrucciones impartidas en la mañana, donde se había acordado continuar con el Plan de Contingencia. La señora Tirado realizó dicha consulta pasada las 2:00 p.m., cuando la sala de espera estaba bastante llena (5 casos nuevos y varios seguimientos). Una vez los empleados se reintegraron a sus labores a eso de las 2:30 pm, fue impartida verbalmente la nueva instrucción, incluyendo al querellante.

La situación antes mencionada de inmediato provocó confusión en el querellante. Prueba de esto es que tuvo que dirigirse a su delegado para orientarse sobre el particular, ya que la norma impartida trastocaba lo que era el uso y costumbre en esos casos. Aún en medio de la confusión, y del querellante haberle advertido a su supervisora que posiblemente no le daría el tiempo de completar el caso por ser uno nuevo, ya que salían a las 3:00 p.m., atendió a la lesionada y creó el caso. El querellante, cumpliendo con la instrucción impartida procedió a atender a la lesionada cortésmente, a pesar de esta presentar una conducta hostil tras advenir en conocimiento que parte del personal saldría a las 3:00 p.m., debido que el Plan de Contingencia había sido activado. La conducta hostil de la lesionada provocó tensión y nerviosismo en el querellante; por lo que una persona prudente y razonable evitaría cualquier tipo de intervención o explicación que agravara la situación. Por tanto, concluir que la supervisora y la lesionada no tenían noción de lo que estaba ocurriendo, ni del porqué de la conducta del querellante, es irrazonable.

El querellante preocupado ante la posibilidad de que no podría completar el servicio requerido por la lesionada, le advirtió al Patrono desde el inicio sobre el particular. De igual forma, de la prueba presentada se desprende que el querellante consultó la situación con su delegado y que fue este quien le indicó a los unionados que eran las 3:00 p.m., hora de culminar labores de manera incidental. Ambas conductas se contraponen con el argumento del Patrono de que la actuación del querellante fue una descuidada que provocó se afectara la imagen y buen nombre de la agencia. Ante dicho

escenario el Patrono se mantuvo como un mero espectador, sin intervenir, orientar o exhortar al querellante. Finalmente, el querellante se retiró a las 3:00 p.m., de su área de trabajo convencido de que había cumplido con su deber al haber creado el caso y que estaba obrando correctamente, conforme lo dispuesto en el Convenio y corroborado por su delegado.

La cláusula del Convenio que establece el Plan de Contingencia cuando ocurren desperfectos, es clara. Esta dispone que si el desperfecto continúa en la tarde los empleados serán relevados a las tres de la tarde. Es conforme a dicha cláusula que el Patrono y la Unión acordaron activar el Plan de Contingencia tal cual, y así continuó hasta las 2:00 p.m., hora en que la supervisora, preocupada porque en la sala había 5 casos nuevos y varios seguimientos, y que los unionados se irían a las 3:00 p.m., consultó la situación con el Administrador. Este impartió la nueva instrucción que condicionaba la hora de salida de los unionados acordada en el Convenio y que fuera decidida de forma unilateral. Esta situación tuvo que ser consultada por el querellante con el delegado, ya que el uso y costumbre en estos casos, según la prueba, es que los gerenciales relevan a los unionados y continúan con las labores.

La tarea de administrar es una de alta complejidad. Un taller organizado sindicalmente debe regirse estrictamente por el Convenio Colectivo y las reglas y reglamentos promulgados por el Patrono siempre que sean razonables, claros y

conocidos por los empleados para que le sean aplicables³. En el campo de la administración, en las empresas existen diferentes estilos. Sin embargo, todos persiguen la meta de promover la eficiencia. Es en aras de conseguirla que por uso y costumbre los gerenciales relevan a los unionados en aquellas ocasiones en que se activa el Plan de Contingencia, así lo expresaron ambas partes, por lo que el diferendo que aquí dirimimos no es diferente.

Atemperándonos a las circunstancias particulares del caso antes mencionadas, y luego de evaluar las faltas imputadas, mencionadas estas en la Relación de Hechos número 2, es forzoso concluir que la medida disciplinaria no estuvo justificada. El Patrono no pudo demostrar, de manera sustancial, la razonabilidad de la orden impartida.

VI. LAUDO

La suspensión de empleo y sueldo por diez (10) días laborables al querellante, Edwin Jiménez, no estuvo justificada. Se le ordena al Patrono a descartar la carta de intención de suspensión (Exhibit Número IV del Patrono) y la Notificación de Suspensión (Exhibit Número III del Patrono) del expediente de personal y pagarle el sueldo correspondiente a los diez (10) días laborables descontados, y cualquier haber dejado de percibir.

³ Jusino Figueroa v. Walgreens, 2001 TSPR 150.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 9 de agosto de 2019.



FRANCISCO Á. TORRES ARROYO
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivado en autos, hoy, 9 de agosto de 2019, y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDA KETZIA M ROSARIO RODRÍGUEZ
CONSULTORA LEGAL
#33 CALLE RESOLUCIÓN SUITE 805
SAN JUAN PR 00920-2717

LCDO ARIEL ACOSTA JUSINO
SUBDIRECTOR
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Y RELACIONES LABORALES ACAA
ACAA
PO BOX 364847
SAN JUAN PR 00936-4847

LCDO LEONARDO DELGADO NAVARRO
8 CALLE ARECIBO SUITE 1-B
SAN JUAN PR 00917

SRA ITZA Y SANTIAGO TOSTE
PRESIDENTA
UIE ACAA
URB ROOSEVELT
301 CALLE HÉCTOR SALAMÁN
SAN JUAN PR 00918



LUCY CARRASCO MUÑOZ
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III