

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO BOX 195540
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540

*AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS
(PATRONO)*

Y

*UNIÓN INDEPENDIENTE AUTÉNTICA
DE LA AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS
(UNIÓN)*

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚMERO: A-23-492

*SOBRE: AMONESTACIÓN
REGLA 19 ACTOS Y/O LENGUAJE
IRRESPECTUOSO; DESPIDO REGLA
35 AGRESIÓN*

ÁRBITRO: JOSÉ F. PUEYO FONT

I. INTRODUCCIÓN

El caso identificado en epígrafe fue citado, con apercibimiento, para verse en sus méritos, el 28 de septiembre del 2023. La comparecencia anotada en la referida ocasión fue la siguiente: Por la Unión, Wilfred Santana, querellante; José Maldonado, representante; y su asesor legal, Lcdo. Arturo Ríos Escribano. Por la Autoridad, comparecieron: José González Santiago, Supervisor de Operaciones y testigo; Vilma Águila, Gerente de Operaciones y Servicio al Cliente; y Gloryanne Figueroa Cruz, Oficial de Recursos Humanos y Asuntos Laborales, y testigo; y la Lcda. Joanna Costas Vázquez, asesora legal. A las partes le fue concedido un término para que sometieran sus respectivas posiciones en torno al caso, mediante la presentación de sus respectivos memorandos de derecho. El caso quedó sometido para su resolución final, el 24 noviembre del 2023.

II. SOBRE LA SUMISIÓN

La Autoridad sometió a la consideración del árbitro, para que éste resuelva, lo siguiente: Que el Honorable Árbitro determine, a base del Convenio Colectivo vigente entre las partes al momento de los hechos y de la prueba presentada durante la vista de arbitraje, que la medida disciplinaria impuesta al querellante estuvo justificada. De ser así, que desestime con perjuicio la querrela presentada por la Unión.

La Unión, por su parte, propuso para la resolución del Árbitro, lo siguiente:

Que este Honorable Árbitro determine que el despido impuesto al querellante se realizó injustificadamente a la luz de la prueba presentada y el Convenio Colectivo. De determinar que el despido se efectuó injustificadamente, ordene a la AAA a reinstalar a su puesto de carrera al querellante, y ordene el pago de todos los salarios, haberes, beneficios y emolumentos a los que hubiese tenido derecho el querellante desde el momento del despido hasta su reinstalación. Ordene también, que la AAA elimine del expediente del querellante toda mención a la destitución injustificada. Así mismo, ordene el pago de honorarios de abogado, a razón del 25% del total de la cuantía pagada al querellante.

En vista de las diferencias entre una y otra propuesta sobre lo que debe resolver el árbitro, nos corresponde resolver entonces, a base de la prueba sometida, los testimonios vertidos para récord, los hechos del caso, las disposiciones atinentes al Convenio Colectivo y aplicables al caso, y las disposiciones del Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje,¹ si

¹ Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, del 10 de noviembre del 2021, según enmendado -

estuvo justificada o no la destitución del querellante, Wilfred Santana. De estarlo, se desestimaré la querrela. De no estarlo, se dispondrán los remedios que correspondan.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES APLICABLES AL CASO

ARTÍCULO IX (B)

PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO

Sección 3. – Casos Sumarios

1. Una vez que el supervisor inmediato tenga conocimiento oficial de los hechos, enviará una solicitud por escrito al Director Auxiliar de Recursos Humanos Regional la cual indicará los hechos que motivan la investigación disciplinaria, no más tarde de los veinte (20) días laborables siguientes a la fecha de tener conocimiento oficial de dichos hechos.
2. El Director Auxiliar de Recursos Humanos Regional hará la investigación correspondiente y someterá su informe de investigación. El original del informe de investigación se dirigirá al Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales con su recomendación de formulación de cargos por la violación o violaciones cometidas, con copia al trabajador y al Presidente de la Unión. El Director de Recursos

Artículo IX – Sobre la Sumisión, inciso (a) dispone y citamos: Las partes deberán redactar el acuerdo de sumisión previo a la vista, el cual deberá ser por escrito, firmado y entregado al árbitro al comienzo de ésta. (b) En la eventualidad 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 evidencia 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.

Humanos y Relaciones Laborales o su representante autorizado, tomará la acción disciplinaria que corresponda en un período no mayor de treinta (30) días laborables, a partir del recibo de la recomendación de la formulación de cargos. El Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales o su representante autorizado preparará la carta de la formulación de cargos la cual deberá indicar las violaciones a las reglas de conducta imputadas y las sanciones disciplinarias correspondientes.

3. La notificación de los cargos al trabajador se hará por entrega personal o por correo certificado a la dirección oficial según los récords de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales. Copia de los cargos será remitida por el Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales o su representante autorizado al Presidente de la Unión mediante correo certificado con acuse de recibo.
4. Solamente será causa para suspensión sumaria de empleo y sueldo o despido sumario, después de celebrada la vista informal no evidenciaría los siguientes casos: a... b.... c. agresión.

IV. RELACIÓN DE HECHOS

1. Los hechos del presente caso ocurren durante la vigencia de un Convenio Colectivo otorgado entre las partes con vigencia desde el 2012, extendido hasta el 2017, según las disposiciones de la Ley 66 del 17 de junio del 2014 (Exhibit 1 Conjunto).
2. El 20 de octubre del 2022, el Sr. José González, Supervisor en la Planta de la Autoridad en Trujillo Alto, le indicó al Sr. Wilfred Santana, empleado perteneciente a la UIA, que debían hacer una auditoría en la ruta asignada a éste, sobre unos contadores que el querellante alegaba no aparecían.
3. El 20 de octubre del 2022, el Supervisor González le hizo entrega de una carta de exhortación al Sr. Wilfred Santana, en lo sucesivo el

querellante, relacionada a falta de lectura de los contadores que alegaba no aparecían. (Exhibit 1 Unión).

4. Estando reunido el Supervisor González, con el querellante, este procedió a indicar que no firmaría como recibida la carta de exhortación que se le había entregado, procediendo a romperla. Además, el querellante forcejeó con el Supervisor antes de apoderarse de un borrador de la carta que se le había entregado, que estaba en la gaveta del escritorio del Supervisor.
5. A raíz del incidente, el 21 de octubre, el Supervisor González le iba a hacer entrega de una carta de exhortación al querellante Santana, mediante la cual se le informaba que éste había cometido actos de falta de respeto, y conducta desordenada y agresiva, relacionada a los incidentes del día anterior. El querellante se negó a recibir y firmar la referida carta.
6. El 3 de noviembre del 2022, el Supervisor González, sometió a María Rivera, la entonces Directora Auxiliar de Recursos Humanos, Región Metro, una solicitud de investigación relacionada a los incidentes ocurridos en su oficina el 20 de octubre del 2022. (Exhibits 1 y 2 AAA).
7. Se desprende del Informe de investigación efectuado por Gloryanne Figueroa, Oficial de la Oficina de Recursos Humanos de la Autoridad, que mientras se completaba su investigación de los sucesos reportados por el Supervisor González, el querellante Santana fue asignado a

trabajar en la Oficina de Servicios al Cliente ubicada en el Municipio de Bayamón. (Véase Exhibit 5 AAA).

8. El 30 de noviembre del 2022, luego de completada una investigación sobre los incidentes reportados por el Supervisor González, Gloryanne Figueroa Cruz, Oficial de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, Nivel Central, sometió un informe confidencial a Waleska López, Directora de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, recomendando la destitución del empleado Wilfred Santana por violación a la Regla de Conducta número 35. (Exhibit 5 AAA).
9. El 30 de noviembre del 2022, la Directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, mediante correo certificado, le informó al querellante la intención de aplicarle sanciones por violación a la regla número 19 (actos y/o lenguaje irrespetuoso), incluyendo la destitución por violación a la regla número 35 (agresión) y le notificó, además, la concesión de la vista informal requerida para ese tipo de caso, a efectuarse el 13 de diciembre del 2022. (Exhibit 6 AAA).
10. La vista informal según notificada, se llevó a cabo el 13 de diciembre del 2022.
11. Mediante carta certificada del 10 de enero del 2023, la Directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales de la Autoridad, le notificó al querellante la determinación de separarlo de su empleo, efectivo en esa misma fecha. (Exhibit 7 AAA).

V. ANÁLISIS Y OPINIÓN

El 20 de octubre del 2022, ocurrió un altercado en la oficina de José González, Supervisor de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados en la planta ubicada en Trujillo Alto. En la referida fecha, el Supervisor González llamó al querellante para informarle que tenían que salir a hacer una auditoría relacionada a contadores de agua no leídos en su ruta, y también para entregarle una carta de exhortación, debido a deficiencias reportadas el 13 de octubre del 2022.² Según la versión del Supervisor, mientras se encontraban en su oficina, el querellante, con actitud de coraje, y hablándole fuertemente, le indicó, "que no iba a firmar el memo", y procedió a romperlo. Además, le preguntó al supervisor ¿"tienes otro en la gaveta?". Acto seguido, el querellante se dirigió hacia donde estaba sentado el Supervisor, forcejeó con éste y logró acceso a la copia del memo que estaba en la gaveta del escritorio, procediendo a romper el referido documento y tirarlo al zafacón. En la misma fecha, el supervisor González sometió una solicitud de investigación a la señora María Rivera, Directora Auxiliar de Recursos Humanos, informándole a ésta sobre el incidente con el querellante.³ El supervisor le indicó al querellante que lo que había hecho constituía insubordinación, a lo cual el querellante le replicó "que los imprimiera nuevamente". El 30 de noviembre del 2022, a raíz de una investigación sobre los hechos reportados por el Supervisor, la Oficial de Recursos Humanos, Gloryanne Figueroa, refirió su informe confidencial a la Directora de

² Exhibit 3, AAA.

³ Exhibit 2 AAA.

Recursos Humanos de la Autoridad, en el cual se incluyeron los hallazgos, conclusiones y recomendación de acciones disciplinarias contra el querellante Santana. ⁴ En la misma fecha, la Directora de Recursos Humanos le notificó al querellante Santana,⁵ mediante correo certificado, que luego de haberse efectuado la correspondiente investigación por su Oficina, se determinó la intención de aplicarle una destitución sumaria por violación a la Regla Número 35 (Agresión), según lo dispuesto en el Inciso 4 (h) de la Sección 3, Artículo IX (B) del Convenio Colectivo. Se le informó, además, en la referida comunicación, su derecho a comparecer a una vista informal a efectuarse el 13 de diciembre del 2022, a la cual el querellante compareció con su representante sindical.

El 10 de enero del 2023, el querellante fue notificado mediante correo certificado, la determinación de la Autoridad de destituirlo sumariamente, según se le había expresado en comunicación del 30 de noviembre del 2022. ⁶

A través de su alegato escrito, en apretada síntesis, la Autoridad sostiene que actuó de conformidad con los hechos del caso y la prueba desfilada, al destituir de forma sumaria al querellante, ya que, según los términos del Convenio Colectivo, particularmente la falta por agresión se cataloga como una de naturaleza grave, y que según se dispone en el Artículo IX Sección (B) 3, una falta imputada por agresión conlleva la destitución en primera ofensa.

⁴ Exhibit 5 AAA.

⁵ Exhibit 6 AAA.

⁶ Exhibit 7 AAA.

Por su parte, la Unión sostiene que no procede la destitución del querellante, por varias razones. En su memorando escrito, plantea en apoyo de su contención, las siguientes alegaciones: que por la propia admisión del Supervisor González, el querellante había sido un buen empleado, sin historial disciplinario; que las declaraciones del Supervisor durante su testimonio en la vista estuvieron plagadas de contradicciones, explicaciones inverosímiles y elementos distintos a los detallados en su solicitud de investigación de los hechos ocurridos el 20 de octubre del 2022. Se alega que la primera contradicción consistió en la alegación del supervisor de que los hechos fueron presenciados por la señora Vilma Águila, Gerente Operacional de Servicio al Cliente de la Autoridad, lo cual no coincide con lo declarado por la señora Águila en la vista.

Además, alega la Unión que no es creíble la versión que ofreció el Supervisor González, en lo que respecta a que la gaveta en el escritorio estaba abierta, y que el querellante pudo ver desde donde estaba de pie, la copia del memo que se le iba a entregar, por lo que plantea que tal cosa era imposible, por la distancia. Relacionado al mismo incidente, plantea la Unión que a pesar de lo declarado por el Supervisor y su descripción del incidente en donde el querellante dio la vuelta al escritorio, abrió la gaveta a la fuerza, pegó su pierna contra su cuerpo (del supervisor) , sacó la copia de la carta, la rompió y la tiró al zafacón, ello contrasta con lo declarado en su solicitud de investigación del incidente (Exhibit 2 AAA), ya que omitió incluir en dicho documento que el querellante pegó su pierna contra su cuerpo; y que también le empujó la mano.

Como argumento adicional, afirma la Unión la invalidez de la investigación efectuada por la Oficina de Recursos Humanos, debido a que se derivaron conclusiones y se sometieron recomendaciones para imponerle sanciones disciplinarias al querellante, sin haber entrevistado a éste, como parte del proceso para saber su versión de los hechos.

Considerados los argumentos de las partes, los hechos, la prueba que obra en el expediente del caso, incluyendo las declaraciones de los testigos vertidas para récord, y las disposiciones aplicables del Convenio Colectivo , destacamos lo siguiente: Sobre los argumentos relativos a la omisión de parte del supervisor de incluir detalles específicos del incidente con el querellante en su Solicitud de Investigación, además de la imputación de haber mentido, entendemos que el no haber mencionado esos detalles en la referida Solicitud de Investigación que se establece en el Convenio Colectivo, ello no implica necesariamente que el Supervisor haya mentido. En su Solicitud de Investigación, el Supervisor indicó, entre otras cosas, que la Señora Águila, Gerente Operacional en la Planta de Trujillo Alto, fue testigo de los hechos. Entendemos que más bien, fue la percepción personal del supervisor, en vista de que la señora Águila, en algún momento antes y después del incidente, pasó frente a la oficina del señor González, razón por la que el éste creyó que ella había presenciado el alegado acto de agresión.

En su testimonio durante la vista, la señora Águila declaró que en su camino hacia el baño vio al querellante “con carácter y que al salir y regresar, escuchó como una discusión”; que luego se enteró de lo que pasó cuando González le dijo lo que había pasado. No obstante, no pudo confirmar que hubiese presenciado el incidente

alegado de agresión de parte del querellante hacia el Supervisor. No empece a lo anteriormente señalado, adjudicando la credibilidad que merezca la versión del Supervisor, no se descarta el resto de su declaración sobre los otros eventos que ocurrieron el día de los hechos, en cuanto a su apreciación y experiencia personal en el momento en que el querellante rompió la carta de exhortación que le entregó, y el subsiguiente evento de acercarse a éste para lograr acceso al escritorio, apoderarse del borrador de la carta que guardaba en su escritorio, romperlo y tirarlo al zafacón.

En cuanto al planteamiento que sostiene la invalidez de la investigación efectuada por la Oficina de Recursos Humanos, al llegar a conclusiones y hacer recomendaciones contra el querellante, por razón de no haber entrevistado a éste, entendemos que tal omisión no constituye una violación al debido proceso administrativo, toda vez que una vez tomada la determinación por la Autoridad, el empleado querellado tiene el derecho a la concesión de una vista informal, en la cual puede ofrecer su versión de los hechos, y refutar los argumentos y prueba en su contra, previo a la decisión final que tome la Autoridad.

Nuestro análisis de toda la prueba nos lleva a concluir que no se configuraron los elementos necesarios para establecer que el querellante, Wilfred Santana incurrió en un acto de agresión contra su supervisor, según se define dicha falta en la Regla número 35, incluida en el Artículo IX (B) del Convenio Colectivo. El mero hecho de que haya ocurrido algún tipo de contacto físico como resultado de la intención del querellante, actuando bajo coraje, con la intención deliberada de apoderarse del borrador de la carta de exhortación que el Supervisor le había entregado minutos antes, no constituye necesariamente una riña ni acto con la intención de agredir al

supervisor.⁷ Cabe destacar, que según los términos de la carta de exhortación que el Supervisor González le iba a entregar al querellante el 21 de octubre por los hechos del día anterior, no se menciona que hubiese ocurrido un acto de agresión como tal. Tampoco se informó sobre una agresión en la Solicitud de Investigación sometida por el Supervisor González a la Oficina de Recursos Humanos de la Autoridad.

Como principio generalmente aceptado, debe haber una protección a los supervisores contra actos abusivos, amenazantes e insubordinados por parte de empleados. El agredir a un supervisor es una ofensa muy seria que de probarse, típicamente conlleva el despido. - *Discipline and Discharge in Arbitration*, Segunda Edición, de los autores Norman Brand y Melissa H. Biren, BNA Books, 2008; Capítulo 8, página 348.

El comportamiento abusivo de parte de un empleado hacia representantes del patrono constituye un acto de insubordinación, y por lo tanto, base para ser disciplinado. Dentro de esta categoría, existen distintos tipos de ofensas, cuyo grado de severidad varía, desde desplegar una conducta irrespetuosa, abusar verbalmente, hasta el asalto físico. Cada acto, y las circunstancias particulares que rodean la conducta insubordinada, serán determinantes sobre el tipo de disciplina a ser impuesta. No obstante, típicamente el árbitro sostendrá un despido en aquellos casos

⁷ Se define el término agresión como acto de acometer a alguno para matarlo, herirlo o hacerle daño, especialmente sin justificación. Acto contrario al derecho de otro. - Ignacio Rivera, *Diccionario de Términos Jurídicos* 3ra Edición revisada, Lexis Publishing 2000. Agresión- intento deliberado de amenaza de infligir daño a otra persona. *Diccionario de la Lengua Española*, 21 Edición, Madrid 1992.

extremos donde el empleado haya dirigido amenazas, lenguaje abusivo o daño físico hacia un representante de la gerencia. – Véase Grievance Guide, Edición 11, Bureau of National Affairs Inc. Washington DC, Editorial Staff 2003, página 53 y casos allí citados. En el presente caso, el Supervisor González declaró, que ante la proximidad del querellante hacia él, “ levantó las manos; que se sintió mal, triste y asustado.” Fuera de indicar que hubo forcejeo para evitar que tuviera acceso al borrador de la carta, y que el querellante le dio en la mano, no indicó, que éste lo hubiese agredido físicamente o que hubiera hecho un gesto que manifestase intención de agredirlo.

Sin embargo, a pesar de que no quedó demostrado que el querellante tuviese la intención expresa de agredir al Supervisor, los hechos creídos por el árbitro han demostrado que el querellante actuó de forma agresiva , insolente e irrespetuosa: primeramente, al indicarle al supervisor que no iba a firmar como recibida la carta de exhortación que éste le entregó, relacionada a una auditoría que reflejó incumplimiento en sus funciones, la cual rompió y tiró encima del escritorio ; y además, luego de preguntarle al supervisor si tenía otra copia de la carta, se acercó a éste, con quien tuvo contacto físico, al intentar abrir la gaveta, con la evidente intención de apoderarse del borrador de la carta de exhortación, la cual tomó y arrojó a un zafacón ubicado al lado del escritorio.

En conclusión, tales actos cumplen con la definición contenida en la Regla Número 19- Actos y/o Lenguaje Irrespetuoso en contra de su Supervisor. Cabe señalar, que tales actos pueden catalogarse como insubordinación, según la definición comúnmente aceptada, que como regla general en el escenario laboral, conlleva una suspensión de empleo y sueldo, que en el caso particular del Convenio

Colectivo de las partes aquí en controversia, dispone para una suspensión de 10 a 15 días, en primera ofensa, Regla Número 23- Insubordinación. No obstante, la definición de insubordinación, según la redacción de la referida regla en la tabla de Reglas Disciplinarias que forman parte del Artículo IX B del Convenio Colectivo, no incluye la comisión de actos como los que se desprenden de los hechos que conforman el presente caso.

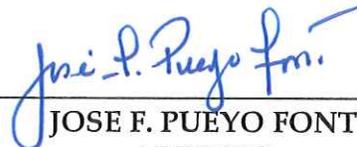
Por otro lado, de un análisis del Artículo IX B, supra, se desprende, que por los hechos probados ante el árbitro, la Autoridad pudo haber aplicado al querellante, una suspensión de 6 a 10 días laborables por violación a la Regla Número 32- Conducta Desordenada, según los elementos que se definen en la tabla de faltas antes mencionada. No obstante, siendo las Reglas Disciplinarias parte del Convenio Colectivo negociado entre las partes, no corresponde al árbitro sustituir su criterio por el de la Autoridad en cuanto a la aplicación o no de las Reglas 23 y 32 antes mencionadas. De conformidad con el análisis del caso hasta aquí discutido, procede la emisión del siguiente:

VI. LAUDO

Se justifica la imposición de una amonestación escrita por violación a la Regla Número 19- Actos y Lenguaje Irrespetuoso. No se justifica la destitución del Sr. Wilfred Santana por la imputación de violación a la Regla Número 35- Agresión. Se ordena su reposición sin paga al puesto que ostentaba al momento de su separación y su reubicación en un centro de trabajo de la Autoridad, que no sea en la planta de Trujillo Alto a la cual estaba asignado.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, 5 de febrero del 2024.



JOSE F. PUEYO FONT
ARBITRO

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 5 de febrero del 2024 y remitida copia

por correo a las siguientes personas:

SR. JOSE E. MALDONADO TORRES
PRESIDENTE
UIA
josemaldonado.ponce69@gmail.com
cheitomaldonadouiaponce@gmail.com
radicaciones.uia@gmail.com

LCDA. AINEZ MEDINA RESTO
DIRECTORA DE RELACIONES LABORALES
AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (A.A.A.)
ainez.medina@acueductospr.com
notificacioneslaborales@acueductospr.com

LCDO. ARTURO O. RÍOS ESCRIBANO
REP. LEGAL DE UIA
ariosescribano@gmail.com

LCDA. JOANNA COSTAS VÁZQUEZ
ASESORA LEGAL DE AAA
joanna.costas@acueductospr.com



ARLENA OLIVO BACHILLER
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA