

GOBIERNO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
**NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**  
PO BOX 195540  
SAN JUAN, PR 00919-5540

**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y  
ALCANTARILLADOS**  
(Patrono o Autoridad)

Y

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

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM.: A-23-787**

**SOBRE: SUSPENSIÓN SUMARIA  
POR VIOLACIÓN A LAS  
REGLAS DISCIPLINARIAS**

**ÁRBITRA: LIZA OCASIO OYOLA**

**I. INTRODUCCIÓN**

Las audiencias del caso en referencia fueron celebradas el 22 y 28 de agosto de 2024, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. Para propósitos de análisis y adjudicación, el caso quedó sometido el 6 de diciembre de 2024, luego de la radicación de los Memoriales de Derecho. La comparecencia registrada fue la siguiente:

La **AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**, en adelante “el Patrono o la Autoridad”, fue representada por la Lcda. Aslin M. Cabán Mendoza, asesora legal y portavoz; las Sras. Glorivee Torres González, Karen M. Soto Gutiérrez; y el Sr. José R.

Matos Báez, testigos. La **UNIÓN INDEPENDIENTE AUTÉNTICA DE EMPLEADOS DE LA AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**, en adelante "la Unión o la UIA", fue representada por el Lcdo. Arturo Ríos Escribano, asesor legal y portavoz; y el Sr. Jesús Smith Báez, querellante. A las partes, así representadas, se les otorgó amplia oportunidad de presentar toda la prueba testifical y documental 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, sus respectivos proyectos de sumisión, los cuales se transcriben, según fueron redactados por éstas, en los términos siguientes:

### **Por el PATRONO:**

- Que la honorable Árbítro determine si las faltas imputadas y la medida disciplinaria impuesta al empleado Jesús Smith Báez, consistente en una suspensión de empleo y sueldo por 25 días de forma sumaria, estuvo justificada o no conforme al Convenio Colectivo, los procedimientos y normas aplicables de la AAA y la prueba presentada. De así determinarse, que se confirmen las faltas imputadas y la medida disciplinaria impuesta y se ordene el cierre y archivo con perjuicio de la querella.
- En la alternativa, que esta honorable Árbítro modifique la medida disciplinaria conforme las faltas imputadas probadas conforme el Convenio Colectivo y la prueba.

**Por la UNIÓN:**

1. Que esta Honorable Árbitro resuelva que la suspensión de veinticinco (25) días impuesta al querellante, violó su debido proceso de ley, y que la misma se impuso injustificadamente a la luz de la prueba presentada, y el Convenio Colectivo.
2. De este Honorable Árbitro resolver que la suspensión se impuso injustificadamente, ordene a la AAA a devolver al querellante todos los salarios y haberes dejados de devengar por el periodo en que estuvo injustificadamente suspendido, y ordene también la eliminación de dicha sanción del expediente del querellante, con cualquier otro pronunciamiento que en derecho y/o equidad proceda.
3. De esta Honorable Árbitro entender que no se justifica la sanción impuesta por las faltas imputadas, modifique de conformidad.

Luego de evaluar las contenciones de las partes, el Convenio Colectivo y la evidencia admitida, y de acuerdo con la facultad que nos confiere el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje<sup>1</sup>, determinamos que el asunto a ser resuelto es el siguiente:

---

**<sup>1</sup> 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).

Determinar conforme con la prueba documental, testifical y el Convenio Colectivo, si la suspensión sumaria de veinticinco (25) días impuesta al querellante, Jesús Smith Báez, se justificó o no. De no estar justificada, proveer el remedio adecuado. De ser en la afirmativa ordenar el cierre y archivo con perjuicio de la querella.

### **III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES**

#### **ARTÍCULO IV PODERES Y PRERROGATIVAS DE LA GERENCIA**

1. La Unión acepta que la Autoridad retiene, sujeto únicamente a las limitaciones establecidas en este Convenio, todos los poderes y prerrogativas inherentes a la facultad de dirigir y administrar sus servicios. Dichos poderes y prerrogativas no serán utilizadas por la Autoridad arbitrariamente o caprichosamente contra ningún empleado o para ningún propósito de discriminar contra la Unión o contra ninguno de sus miembros, ni para ninguna actuación que constituya una violación a lo provisto en este Convenio o a las leyes aplicables.
2. La Unión entiende y reconoce que la Autoridad tiene los poderes, derechos y prerrogativas usuales e inherentes a la facultad de administración, manejo y dirección de la empresa, sus servicios y la fuerza laboral, incluyendo pero sin limitación, la prerrogativa de asignación de trabajo, ...

#### **ARTÍCULO IX (B) PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO**

SECCIÓN 1 - En todos los casos de amonestación, despido o suspensión de empleo y sueldo de un trabajador, deberán formularse los cargos correspondientes, según se indica

más adelante, los que estarán basados en las Normas de Conducta y el Procedimiento Disciplinario aquí dispuesto.

...

### **SECCIÓN 3 - CASOS SUMARIOS**

...

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. Apropiación ilegal o uso indebido de fondos, equipo, materiales, servicio, documentos o bienes de la Autoridad, compañeros de trabajo, ciudadanos, instituciones públicas o privadas.
  - b. Falsificación o alteración maliciosa de documentos oficiales.
  - c. Agresión
  - d. Convicción por delito grave o delito menos grave que implique depravación moral.
  - e. Negligencia que ponga en peligro la vida o la seguridad de otros empleados, de la Autoridad o del pueblo en general.
  - f. Negarse injustificadamente a cumplir órdenes para ejecutar trabajo de emergencia para restablecer servicios.
  - g. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias controladas o

introducir o usar bebidas alcohólicas o sustancias controladas en el trabajo. Abandono o incumplimiento de tratamiento por alcoholismo y/o sustancias controladas.

- h. Sabotaje y/o destrucción intencional y/o daños a la propiedad de la Autoridad, equipos, materiales o documentos.
- i. Portación ilegal de armas o manejo ilegal de explosivos en los recintos de la Autoridad.
- j. Casos en que existan un peligro real para la salud, vida o la seguridad de los empleados o del pueblo en general.
- k. Cuando un grupo de empleados incurra en violación al Artículo III, inciso 6 de este convenio, y la violación continúe después de transcurridas cuatro (4) horas laborales desde que la Autoridad se lo haya notificado a la unión para que lo corrija, y si la Unión lo corrigiera dentro de dicho término, la Autoridad no podrá aplicar ningún castigo sumario o perentorio a menos que el empleado sea reincidente de esta falta en un periodo de cuatro (4) meses...

...

#### **Vista Formal de Arbitraje**

- 1. ...
- 2. ...
- 3. En aquellos casos que surjan como consecuencia de auditorías internas o externas de la Autoridad o casos que surjan como consecuencia de

investigaciones administrativa realizadas por la Autoridad, se entenderá que para efectos de este artículo la Autoridad tiene conocimiento oficial de los hechos a partir de la fecha en que reciba el informe de Auditoría. Será a partir de ese término en que comenzarán a contar los términos dispuestos en el procedimiento.

## DISPOSICIONES GENERALES

...

5. En los Casos Disciplinarios Sumarios, una vez resuelto por el Árbitro, si la determinación es favorable al querellante o a los querellantes, la Autoridad tendrá (30) días laborables, para pagarle al querellante o los querellantes, los salarios dejados de percibir y todos aquellos beneficios marginales que le hubieran correspondido, si hubiera estado trabajando durante el periodo de suspensión.

...

| REGLAS DISCIPLINARIAS UIA                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |                                      |                                       |                                  |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------------|
| REGLAS DISCIPLINARIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                      | AMONESTACIÓN ESCRITA | SUSPENSIÓN DE 6 A 10 DÍAS LABORABLES | SUSPENSIÓN DE 10 A 15 DÍAS LABORABLES | SUSPENSIÓN DE 25 DÍAS LABORABLES | DESTITUCIÓN    |
| 13. FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS<br>Falsificar un documento de la Autoridad o alterar un documento de forma maliciosa está prohibido. Está prohibido además sustraer documentos de la Autoridad para fines no oficiales. Ocultar o tergiversar información está prohibido. (SUMARIA)                        |                      |                                      |                                       | PRIMERA OFENSA                   | SEGUNDA OFENSA |
| 15. FALTA DE DILIGENCIA EN EL TRABAJO<br>Falta de diligencia en la realización de las funciones y deberes asignados a su puesto.                                                                                                                                                                           | PRIMERA OFENSA       | SEGUNDA OFENSA                       |                                       |                                  | TERCERA OFENSA |
| 17. NEGLIGENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS<br>Ser negligentes o demostrar ineficiencia o descuido en el desempeño de las funciones de trabajo asignadas que ponga en peligro la salud, seguridad, la propiedad o vida de los empleados, de la Autoridad o del pueblo en general. (SUMARIA) |                      |                                      |                                       | PRIMERA OFENSA                   | SEGUNDA OFENSA |

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                |                |  |  |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|--|--|----------------|
| <b>24. INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES ADMINISTRATIVAS</b><br>No cumplir con las órdenes y directrices administrativas emitidas por la Autoridad u obligar, o de alguna forma inducir a otros empleados a no cumplir con las mismas.                                  | PRIMERA OFENSA | SEGUNDA OFENSA |  |  | TERCERA OFENSA |
| <b>30. EXCEDERSE EN LAS ATRIBUCIONES DEL EMPLEO</b><br>Excederse en las atribuciones de su empleo en forma que resulte en perjuicio o lesione los derechos o la salud del público o de otros empleados, o que se afecten los servicios que presta la Autoridad. |                | PRIMERA OFENSA |  |  | SEGUNDA OFENSA |

**NOTAS SOBRE REGLAS DE CONDUCTA APLICABLES:**

NOTA 1: La violación repetida de una o varias de las Reglas de Conducta de la Autoridad es evidencia de que el empleado no se adapta a su trabajo y de que no desempeña sus deberes satisfactoriamente. Por lo que el empleado que reciba seis (6) amonestaciones, cuatro (4) suspensiones o una combinación de tres (3) amonestaciones y tres (3) suspensiones, será suspendido sumariamente de su empleo.

NOTA 2: Todo empleado o quien se le haya impuesto, como consecuencia de un proceso disciplinario, una sanción y haya transcurrido más de cinco (5) años a partir de la determinación, tendrá derecho a que dichas medidas disciplinarias para efectos de la acumulación de faltas establecidas en la Nota 1.

**IV. PRUEBA DOCUMENTAL****A. ESTIPULADA**

**Exhíbit 1** – Convenio Colectivo con vigencia desde el 1 de enero de 2012 hasta el 31 de diciembre de 2015, prorrogado.

**B. PATRONO**

**Exhíbit 1** – El 11 de febrero de 2010, la Autoridad emitió una comunicación escrita dirigida a todos los Directores, Gerentes, Oficiales, Supervisores de Servicios al Cliente y Asesores Técnicos. El mismo se intituló Procedimiento 603, “Solicitud de Acometidas, Reducción de Diámetro de Acometida, Trabajos Extraordinarios y por Daños Causados por Terceros”. Dicho procedimiento se aprobó el 15 de abril de 2009, y luego de cumplir con el periodo probatorio, incluyó algunas enmiendas efectivas el 23 de febrero de 2010, el cual es parte y se insertaría en el Manual de Servicios al Cliente.

**Exhíbit 2** – El 23 de enero de 2017, la Autoridad suscribió A Todo el Personal la Directriz 20170123-04 – EXPEDIENTES DE CLIENTES EN ARCHIVO ELECTRÓNICO. La misma establece las guías para el archivo electrónico de copias de documentos relacionados al expediente de los clientes de la Autoridad al momento de solicitar servicio. Entre estos destaca la Escritura de la Propiedad, Contrato de Compraventa, Contrato de alquiler, Certificación de



Maestro Plomero, entre otros, según aplique en cada caso. Además, indica que los Directores Auxiliares de Servicio al Cliente deberán coordinar los adiestramientos necesarios a todo el personal bajo su responsabilidad para que se pueda cumplir con esta directriz. También, que los Directores Auxiliares, Gerentes de Servicio al Cliente y Supervisores de Servicio al Cliente son responsables de velar por el cumplimiento de esta directriz en sus áreas de trabajo. El programa de Calidad de Servicio al Cliente es responsable de auditar periódicamente esta actividad y de informar las desviaciones encontradas a los Supervisores de Servicio al Cliente, Gerentes de Servicio al Cliente y Directores Auxiliares de Servicio al Cliente para que se tomen las medidas correctivas correspondientes.

**Exhíbit 3** – El 27 de enero de 2017, la Autoridad suscribió el Reglamento Núm. 8901 adoptado y aprobado por la Junta de Gobierno mediante Resolución Núm. 3013 de 27 de diciembre de 2016, según requerido por la Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, según emendado. Éste se intituló Reglamento Sobre el Uso de los Servicios de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico. En dicho Reglamento se dispone lo siguiente:

**Artículo 2.20 – Transferencia de Deudas**

La Autoridad puede transferir cualquier deuda de un cliente a un servicio registrado a nombre de éste. Además, puede incluir en un servicio registrado de un cliente aquella deuda contraída por éste como usuario.

**Artículo 6.09 – Registrar Servicio a Nombre de otra Persona**

Registrar el servicio de una persona a nombre de otra (tercero) cuyo efecto sea que continúe disfrutando del servicio para evadir el pago de una deuda acumulada por cualquier concepto, constituirá una violación a este Reglamento y se aplicarán las multas que procedan de conformidad al mismo, tanto al tercero, como al deudor.

**Exhíbit 4** – Procedimiento 617, Orientación, Trámites y Actualización de Datos de una Cuenta del Cliente del Manual de Servicios al Cliente. El procedimiento destaca que los Oficinista de Servicios al Clientes son responsables de verificar y validar que toda la documentación requerida en el

procedimiento esté completa y libre de errores para proseguir con la orden de Servicio solicitada por cliente. También que, son responsables de recibir y ofrecer todos aquellos servicios que estén a su alcance, de orientar al cliente en aquellos otros que se ofrecen en sus oficinas.

**Exhíbit 5** – Legajo<sup>2</sup> de la Auditoría OA1-2022-01, intitulado Análisis de Órdenes de Alta Servicios creadas por el empleado Jesús Smith Báez de Servicio al Cliente de la Región Metro.

**Exhíbit 6** – Informe de Investigación de Jesús Smith Báez de 9 de marzo de 2023, preparado por el Sr. José R. Matos Báez, Oficial de Servicios Gerenciales fue firmado por la Sra. María I. Rivera Rivera, directora Auxiliar de Relaciones Laborales, y dirigido a la Sra. Waleska López Faría, directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales. El Informe, indica que identificaron cuatro (4) hallazgos: (1) Deficiencias relacionadas con la apertura y registro de cuentas; (2) Apertura de cuentas nuevas sin transferir balances; (3) Deficiencias relacionadas a la apertura de cuentas nuevas; (4) Deficiencias relacionadas a los documentos requeridos al momento de solicitar un servicio nuevo.

**Exhíbit 7** – Concepto de la Clase de Oficinista de Servicios al Cliente (U-3105), aprobado el 3 de agosto de 2015.

**Exhíbit 8** – Carta de intención de medida disciplinaria con Acuse de Recibo, dirigida al Sr. Jesús Smith Báez, en la cual se destaca que, de la investigación concluyeron que había deficiencias relacionadas a la apertura de registro de cuentas sin transferir balances o sin otorgar plan de pago, instalaciones erróneas, entre otras. Que había incurrido en violación a los Procedimientos y Reglas Disciplinarias establecida en el Convenio Colectivo. En la misma le concedieron una vista informal no evidenciara.

**Exhíbit 9** – Carta Certificada con Acuse de Recibo dirigida al Sr. Jesús Smith Báez, en la que indica que luego de evaluar el expediente y los argumentos presentados en la vista informal no evidenciara, determinaron proceder con

---

<sup>2</sup> Se refiere al contenido de los documentos de la información recopilada por la Auditora.

la misma. Le informaron que le impusieron una suspensión de empleo y sueldo de veinticinco (25) días de forma sumaria.

### **C. UNIÓN**

**Exhíbit 1** – Carta de 22 de noviembre de 2019, de la Sra. María I. Rivera Rivera, directora Auxilia de Recursos Humanos de la Región Metro de la AAA dirigida al querellante, Jesús Smith Báez. La misma se intituló Funciones Relacionadas a su Puesto, en la cual indica que se encontraba en un proceso de investigación debido a unos alegados incidentes relacionados a las acometidas. Que, como medida cautelar, en lo que culminaba la investigación no podía generar solicitudes de acometidas, órdenes de alta de servicios ni órdenes de instalación de contadores.

**Exhíbit 2** – Carta de 22 de julio de 2020, de la Sra. Glorimar Chiclana Ocasio, directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales dirigida al querellante. En la misiva le indicaron que la investigación de mayo y octubre de 2019, fue cerrada y archivada y que sus accesos al sistema SAP-ISU se reestablecieron.

### **V. HECHOS**

El querellante, Sr. Jesús Smith Báez, trabaja para la Autoridad en la Oficina Comercial de Río Piedras, Puerto Rico como Oficinista de Servicio al Cliente desde el 31 de diciembre de 2014. Según se desprende de su hoja de deberes (Exhíbit – 7 – Patrono), con respecto a este caso, algunas de las funciones del referido puesto incluyen atender a todos los usuarios y/o clientes en persona, conforme a las guías, normas y procedimientos establecidos. Es responsable de actualizar el expediente y los datos técnicos de la cuenta, con la información suministrada por el cliente. Tramita y lleva el control de las solicitudes de acometidas. Coordina con el enlace del Área

Operacional de Redes y genera los documentos necesarios y cartas para completar el trámite de la solicitud de acometida.

El personal y la estructura organizacional de una Oficina Comercial se compone de un Gerente, Supervisores, Oficinista de Servicios al Cliente y Conserje. Entre los servicios que ofrece dicha Oficina, está atender las órdenes de servicios tales como: alta, baja, acometida de agua (servicio nuevo)<sup>3</sup>, reconexión, investigaciones, entre otros. Los servicios trabajados se registran en el sistema de información "SAP/ISU". El Querellante como Oficinista de Servicios al Cliente trabaja diferentes transacciones en el sistema "SAP/ISU" con el nombre de usuario, JSMITH.

El 24 de marzo de 2023, la Sra. Waleska López Faría, directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, dirigió al Querellante una carta de Intención de Formulación de Cargos. En ella, indicó que llevaron a cabo una investigación en la cual concluyeron que, había incurrido en deficiencias relacionadas con la apertura de registro de cuenta sin transferir balances, o sin otorgar plan de pago, instalaciones erróneas, entre otras. La señora López, le señaló en la misiva que con dichas deficiencias había violado los Procedimientos y Reglas Disciplinarias según establecido

---

<sup>3</sup> El Manual de Servicio al Cliente en su procedimiento 603 dispone que: se refiere a la "acometida de acueducto" definida en el Reglamento Núm. 6685 como: conexión desde la línea matriz a la caja del contador de agua, o a falta de este, hasta el punto en que esta penetra en la propiedad particular.

en el Convenio Colectivo. Relacionado con las Reglas incumplidas se citan, según redactados, los incumplimientos:

**Regla 13 – Falsificación de Documentos –**

... registró cuentas nuevas en instalaciones inactivas a sabiendas de que estas no correspondían, en vez de empezar el proceso como es debido, con esto tergiversó la información en los sistemas de la Autoridad evadiendo los procedimientos. Como consecuencia de esto la Autoridad no tiene datos correctos de tales instalaciones.

**Regla 15 – Falta de Diligencia en el Trabajo –**

... faltó a su deber de diligencia en el registro de cuentas nuevas al utilizar instalaciones inactivas que no correspondían a estas cuentas. También Falto a su deber de diligencia cuando abrió cuentas nuevas sin transferir balances pendientes de los miembros de la misma unidad familiar. Además, faltó a su deber de diligencia cuando abrió cuentas con incidencias Finales en Uso (FU) e impactadas por ORANF, en vez de referirlos a las oficinas correspondiente, según discutido en el hallazgo 3 del informe de investigación.

**Regla 17 – Negligencia en el Desempeño de las Funciones  
Asignadas –**

... fue negligente al registrar cuentas nuevas en instalaciones inactivas, a sabiendas de que estas no correspondían a estas cuentas, en vez de empezar con el proceso como es debido, con esto tergiversó la información en los sistemas de la Autoridad evadiendo los procedimientos, ...

**Regla 24 – Incumplimiento órdenes administrativas –**

... no cumplió con el Procedimiento 603: Solicitud de acometida pues no cumplió con su deber como oficinista de servicios al cliente al no completar los pasos en sistema para mantener el flujo de las transacciones, tal como discutido en los hallazgos de esta investigación.

**Regla 30 – Excederse en las Atribuciones del Empleo –**

... se excedió en las atribuciones de su empleo en el registro de cuentas nuevas al utilizar instalaciones inactivas. También se excedió en sus atribuciones cuando abrió cuentas nuevas sin transferir balances pendientes de los miembros de la misma unidad familiar. Además, cuando abrió cuentas con incidencias Finales en Uso (FU) e impactadas por ORANF, en vez de referirlos a la oficina correspondiente, como dictan los procedimientos.<sup>4</sup>

Además, le advirtió que tenían la intención de aplicarle una medida disciplinaria consistente en una suspensión sumaria de empleo y sueldo por veinticinco (25) días. No obstante, previo a ello, antes de tomar una determinación final en su caso, le concedían una vista informal no evidenciara, con un representante autorizado de la Autoridad, y que de no comparecer se pondría en efecto, de forma inmediata, la sanción notificada.

El 9 de mayo de 2023, la Sra. Waleska López Faria, le notificó mediante correo certificado al Querellante que, luego de analizar la evidencia documental, los

---

<sup>4</sup> Exhíbit - 8 – Patrono.

argumentos presentados, y la vista informal celebrada, determinó reafirmarse en la medida disciplinaria notificada. La suspensión fue efectiva desde el 18 de mayo de 2023 hasta el 21 de junio de 2023. Además, que la Unión tendría veinte (20) días laborables, para solicitar una vista informal de arbitraje.<sup>5</sup>

La Unión, en representación del querellante, Jesús Smith, incoó la reclamación, que antecede, por no estar de acuerdo con la suspensión sumaria de veinticinco (25) días por, alegadamente, haber incurrido en violación a las antedichas Reglas de Disciplina del Convenio Colectivo en su Artículo IX (B). Por dicha acción, la Unión activó el Artículo IX (A), Procedimiento para Atender y Resolver Querellas y radicó una Solicitud para Designación y Selección de Árbitro en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, para dilucidar la referida controversia.

## **VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES**

En este caso nos corresponde determinar si conforme con la prueba documental, testifical y el Convenio Colectivo, la suspensión sumaria de veinticinco (25) días, impuesta al querellante, Jesús Smith Báez, se justificó o no.

El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha sostenido que en casos de acciones disciplinarias que, es al Patrono a quien le corresponde el peso de la prueba, mediante

---

<sup>5</sup> Exhíbit - 9 - Patrono.

la cual deberá demostrar que hubo justa causa en la cual fundamente la acción tomada. Relacionado con la justa causa, el tratadista Demetrio Fernández, en su libro Arbitraje Obrero-Patronal, Primera Edición (2000), a la página 209-210, expresa que: ...la mayoría de los contratos colectivos disponen que los Patronos pueden disciplinar o despedir empleados siempre y cuando medie justa causa, causa razonable, causa adecuada o causa. Y sobre la justa causa en particular, dicho tratadista expresó que: “El principio de justa causa se considera que comprende tres cuestiones principales:

- (i) Si el empleado cometió la falta que se le imputa,
- (ii) Si se le concedió un debido proceso al empleado, y
- (iii) Si la medida disciplinaria fue razonable”

Luego de aplicar el principio de justa causa previamente citado, entendemos que de la prueba sometida quedó establecido y configurado dicho principio. Observamos que en este caso es la Autoridad, quien tiene que probar que la acción disciplinaria impuesta estuvo justificada.<sup>6</sup> No hacerlo, conlleva que se deje sin efecto la suspensión sumaria y se le paguen al señor Smith, en este caso, todos los haberes dejados de percibir como consecuencia de la suspensión.

---

<sup>6</sup> Ver Hill & Sinicropi, (1990 2<sup>nd</sup>. Ed.) *Quantum and burden of Proof. EVIDENCE IN ARBITRATION*, (p. 39) N.A., Inc. Washington, D.C.; y Elkoury & Elkoury, (2016 8va. Ed.). *Burden of Proof. HOW ARBITRATION WORKS*, (Ch.15: 3 D.I. p. 15-25) B.N.A., Inc. Washington, D.C., Editor -in-Chief Alan Miles Ruben.



Según alegó la Autoridad, el Sr. Jesús Smith Báez incurrió en la violación a las Reglas de Disciplinarias 13, 15, 17, 24 y 30; ello, luego de recibirse un Informe de la Oficina Auditoría Interna. La Autoridad, para sustentar sus alegaciones, presentó el testimonio de la Sra. Karen M. Soto Gutiérrez, directora Sénior de Servicio al Cliente desde el 7 de noviembre de 2023. Ésta señaló que cada empleado tiene un nombre de usuario para entrar al sistema de información "SAP/ISU" donde se registran las cuentas de los clientes. Las funciones del Oficinista de Servicio al Cliente incluyen: recibir a todos los clientes en la oficina comercial, por referido de llamadas telefónica o por la web, según su turno, y registrar todos los documentos necesarios que éstos le proveen, para el servicio que solicitan. La testigo declaró, además, que, el Manual de Servicios al Cliente que deben seguir los oficinistas se explica en el procedimiento 603. El cliente que solicita una acometida se le solicita, como requisito, escritura de la propiedad o contrato de arrendamiento, Certificación de un Plomero Colegiado que indique que la instalación está en buen estado, permiso de uso, los datos personales y un depósito de dinero, los cuales se validan en el sistema de información. Toda instalación que tenga más de un año en desuso el sistema la bloquea con el código "FU", para proteger que no se utilice o el (OI), que significa Oficina de Reducción de Agua no Facturada conocido como "ORANF". La señora Soto sostuvo que los supervisores y gerentes son los autorizados a desbloquear, luego de verificar todos los

datos que se entraron al sistema. El oficinista le solicita al supervisor o al gerente de su oficina un desbloqueo de una acometida. La señora Soto declaró que en la Directriz 20170123-04 de 23 de enero de 2017, no indica que un Gerencial solamente podía desbloquear una cuenta en el área u oficina donde se encuentre la cuenta. Que según el Reglamento 8901 de 27 de enero de 2017, no afirma que un oficinista tiene forma de conocer si un cliente solicita un servicio a nombre de un tercero, ya que no existe proceso de validación para determinarlo. En el contrainterrogatorio, la testigo declaró que el oficinista depende de la información que le brinden los clientes. Que los oficinistas no eligen a los clientes, ya que ello está supeditado a los turnos de la oficina y que desconocía en cual documento se encontraba que un Gerencial, únicamente, podía desbloquear una cuenta desde la oficina en donde estuviera adscrita la cuenta. La señora Soto sostuvo que la Autoridad entrega y discute los procedimientos con los oficinistas, pero que desconoce si existe un recibo para validar la entrega de los documentos al Querellante, porque no es la supervisora inmediata.

La Sra. Glorivee Torres González, otra testigo presentada por la Autoridad declaró que, ocupa un puesto de carrera como Auditora desde el 2008; y desde el 2021, ocupa un puesto de confianza como Supervisora de Auditoría Interna. Sostuvo que como parte de sus funciones verifica y audita las operaciones fiscales de la Autoridad para que se cumplan los procesos administrativos y reglamentos. Explicó

que desde el 2014, ha trabajado investigaciones sobre las operaciones de la Oficina de Servicios al Cliente que le ha asignado la directora de la oficina, según el plan de trabajo. Que dichas auditorías se hacen por referido o confidencias recibidas.

La señora Torres declaró que conoce al Querellante como consecuencia de dos (2) auditorías que ha realizado, en donde éste ha estado implicado. Que, en el 2019 se realizó la primera auditoria, en la cual se detectaron varias irregularidades. No obstante, desconoce porque el caso, eventualmente, se cerró en el 2020, y los accesos al sistema se restituyeron al Querellante. La señora Torres expresó que, en el 2022 recibieron varias confidencias y referidos para que se investigara, nuevamente, al Querellante por lo que la Autoridad decidió reabrir la auditoría ya cerrada. Que, como parte de la auditoria, la computadora del Querellante fue incautada por la Policía de Puerto Rico y luego de efectuada la investigación no detectaron irregularidades.

La señora Torres expresó que participó de la auditoria de 24 de mayo de 2022, aunque no la firmó, y que como parte del proceso entrevistó a varios empleados para conocer qué había pasado con el desbloqueo de varias cuentas, pero no entendió necesario entrevistar al Querellante. Indicó que de la investigación surgieron cuatro (4) hallazgos que involucraban al Querellante, por lo que la Autoridad dejó de recibir más de \$79,000.00, por no haber realizado transferencias de balances. Sostuvo que la autoridad puede realizar en cualquier momento una acción de cobro. La señora Torres

explicó que un oficinista no tenía manera de conocer si un documento presentado por un cliente era original o falso y tampoco si había algún vínculo entre un cliente nuevo y uno existente, si entre ellos había apellidos en común. Que durante la auditoría encontró escrituras falsificadas o alteradas, por lo que solicitó un recurso de supina al Tribunal. La señora Torres sostuvo que revisó transacciones de altas de servicio, los documentos de acometidas, balances de los clientes, contactos que había en la cuenta, documentos anejados, depósitos, información de los clientes, entre otros, en SAP-ISU. Que luego de la investigación, realizó un informe de investigación acompañado por el legajo y lo remitió a la directora para el plan de acción correctiva.

El Sr. José R. Matos Báez, otro testigo de la Autoridad, declaró que ocupa un puesto de Oficial de Servicios Gerenciales, desde abril de 2018, en la Oficina de Recursos Humanos, Región Metro. Que custodia los expedientes disciplinarios, analiza y redacta Informes de Investigación, entre otras tareas. El señor Matos sostuvo que no investigó el caso del Querellante; que, únicamente, analizó y evaluó la auditoría interna que le refirieron. El señor Matos expresó que el Querellante utilizó cuentas inactivas para activar nuevas de acometidas faltando a su diligencia, en vez de seguir el procedimiento, evadió los mismos ocultando y tergiversando información que causó que la Autoridad tuviera los datos incorrectos en sistema. El señor Matos indicó que entendió que los hechos narrados en legajo eran indicios de que, el Querellante,

tergiversó información, aunque categóricamente no está indicado en las faltas. Sostuvo que en el legajo no se indica que el Querellante puso en peligro la salud, seguridad, la propiedad o vida de los empleados como tampoco se incluye que se excedió resultando en perjuicio o lesionando el derecho o la salud del público u otros empleados que afecten los servicios de la Autoridad.

La Unión, por su parte, sostiene que la acción disciplinaria impuesta al Querellante no procede toda vez que la Autoridad, no probó ninguna de las faltas imputadas, en específico las Reglas 13 y 17, negociadas por las partes. Añadió que, la Autoridad actuó de manera arbitraria y frívola. La Unión no presentó prueba testifical, ésta descansó su caso en la prueba desfilada.

Analizada y aquilatada la prueba, en este caso, examinamos las Reglas Disciplinarias que le imputaron al querellante, Jesús Smith. De la prueba surge que, la Autoridad, para mantener el orden de los procedimientos que realiza, mediante solicitud o confidencias, audita el trabajo realizado por los empleados de la Oficina de Servicios al Cliente, en este caso en específico, del señor Smith. Del testimonio de la supervisora de Auditoría Interna, Glorivee Torres, se desprende que hubo cuatro (4) hallazgos que involucraban al Querellante y que constituían violaciones, por ello la Autoridad le impuso una suspensión sumaria de veinticinco (25) días, por alegado incumplimiento a las Reglas, 13,15, 17, 24 y 30.

La suspensión que aquí dirimimos surgió como consecuencia del Informe de Auditoría OAI-2022-01, preparado en su mayoría por la señora Torres y analizado por el señor Matos. El señor Matos fue el que, finalmente, vinculó los hallazgos con las medidas disciplinarias negociadas en el Convenio Colectivo. La acción más trascendental, en este caso, que dio como resultado a la aplicación de las reglas disciplinarias 13 y 17 imputadas, lo fue la alegada falsificación de documentos y el poner en peligro la vida o seguridad de otros.

A modo ilustrativo la definición que da el Diccionario de Términos Jurídicos<sup>7</sup> al término **falsificación** es el siguiente: *En lo penal, delito que consiste en que una persona, con intención de defraudar a otra u otras personas, o a alguna entidad, hiciere, altere, mutilare, ampliare o imitare cualquier documento, moneda, asiento o inscripción.* Por otra parte, el Diccionario de la Lengua Española<sup>8</sup> define el termino **defraudar**, como: *(1) Privar a alguien, con abuso de confianza o con infidelidad a las obligaciones propias, de lo que le toca de derecho. (2) Frustrar, desvanecer la confianza o la esperanza que se ponía en alguien o en algo. (3) Eludir o burlar el pago de los impuestos o contribuciones. (4) Turbar, quitar, entorpecer.* Examinadas las antedichas definiciones con la cuestión del tema de falsificación, por parte de los

---

<sup>7</sup> Rivera García, Ignacio, 3era. Edición (2000).

<sup>8</sup> Real Academia Española, Vigésima Segunda Edición (2001).

tratadistas<sup>9</sup>, concluimos que existe un elemento, que al imputar esta conducta debe estar presente: la **intención**. La Autoridad, quien suspendió sumariamente al Querellante, no probó que hubo una intención de éste de defraudar. De los testimonios presentados surgió, claramente, que el responsable de desbloquear las cuentas con prefijo (FU) en el sistema SAP-ISU es el gerente o el supervisor. Estos son los responsables de verificar que todos los datos en el sistema que registra el oficial de servicios al cliente, para luego aprobar el mismo. De conformidad con las declaraciones de los testigos y la prueba presentada por la Autoridad, entendemos que el Querellante no tergiversó la información para evadir los procedimientos, y se ajustó a la documentación que le proveyó un tercero. La señora Torres admitió que el oficinista no tiene manera de conocer si un documento presentado por un cliente es original o falso, toda vez que no existe un procedimiento de evaluación para ello. La valorización que le dio la señora Torres a los alegados documentos alterados, atribuidas al Querellante que lo recibe de un tercero, no nos convenció. No se probó que el Querellante falsificó, intencionalmente o alteró maliciosamente, un documento como le atribuyeron. Por tanto, la alegada **Regla 13- Falsificación de Documentos**, no se probó. En cuando a la **Regla 17 - Negligencia en el Desempeño de las Funciones**

---

<sup>9</sup> Biren, Melissa H. & Brand, Norman (2008), Dishonesty and Disloyalty: In **DISCIPLINE AND DISCHARGE IN ARBITRATION**, 2<sup>ND</sup> Ed., (pp. 299). BNA., Books.

**Asignadas**, es importante señalar que el señor Matos, casi al final de su testimonio admitió, a pregunta del licenciado Escribano, que no encontró en el legajo que, el Querellante, pusiera en peligro la vida o la seguridad de otros. No tenemos duda de que este señalamiento se basó en mera conjetura y apreciación personal, la que no puede ser considerada al momento de evaluar la auditoría a la luz del Convenio Colectivo entre las partes. Es por ello, por lo que las reglas disciplinarias imputadas 13 y 17, con suspensión sumaria, no se probaron.

Las Reglas número 15, 24 y 30, conllevan otras medidas disciplinarias que tampoco se probaron. A los efectos de la **Regla 15 - Falta de Diligencia en el Trabajo -** En este aspecto el testimonio del señor Matos sobre la falta de diligencia del Querellante en el registro de cuentas nuevas al utilizar instalaciones inactivas, cuentas nuevas sin transferir balances pendientes de los miembros de la misma unidad familiar y cuentas con incidencias (FU) e impactadas por ORANF, no se sostiene. Ello, toda vez que el Querellante no desbloquea cuentas en instalaciones inactivas (FU) e impactadas por ORANF, son los gerentes o supervisores los responsables de desbloquear las mismas, luego de validarlas. Sobre la transferencia de balances, la señora Soto declaró que no existe proceso de evaluación para determinar si un cliente solicita un servicio a nombre de un tercero, por lo tanto, el Querellante en este aspecto depende de la información que le brinde el cliente. La **Regla 24 - Incumplimiento órdenes**



**administrativas** - La prueba demostró que el Querellante suplió la documentación que le proveyó el cliente y con ello cumplió con su deber como oficinista, según el procedimiento 603. La **Regla 30 - Excederse en las Atribuciones del Empleo** - No evaluamos evidencia alguna de que el Querellante se excedió en sus atribuciones en el registro de cuentas nuevas al utilizar instalaciones inactivas, toda vez que fueron autorizadas por un gerente. Tampoco tuvimos ante nuestra consideración el testimonio del o los gerentes que autorizaron el desbloqueo de las cuentas de los clientes para llegar a la conclusión de que el Querellante los presionó o coaccionó. Por lo tanto, dicha falta, no procede. Así pues, entendemos que la Autoridad, como promovente de la suspensión sumaria, tenía la responsabilidad de probar la justa causa de ésta, empero, no lo demostró con prueba suficiente y clara en este caso.

En cuanto a la alegada violación del debido proceso de ley que hizo el licenciado Ríos, nos expresamos: El tratadista Demetrio Fernández Quiñones<sup>10</sup> señala que, es ineludible que en los procesos contractuales se provea un proceso justo y razonable. La prueba demostró que hubo una **Vista Informal No Evidenciara** previo a los procedimientos de arbitraje. Entendemos que la señora Torres, no estaba obligada a entrevistar al Querellante, ya que sometió un informe sobre la auditoría que realizó, el

---

<sup>10</sup> Fernández, D. (2000). *Debido Proceso en Arbitraje*. En **EL ARBITRAJE OBRERO PATRONAL**, (págs. 274-276). D. C. Colombia: Legis S.A.

cual es un proceso administrativo que realiza la Autoridad para la pureza de los procedimientos que allí se realizan. El señor Matos tampoco estaba obligado a realizar una entrevista al Querellante, ya que descansó en la investigación que realizó la Auditora y vinculó la misma al Convenio Colectivo. El proceso llevado a cabo por ambos representantes del Patrono dio cumplimiento al Artículo IX(B) en el caso sumario aquí en cuestión, una vez la directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales envió al Querellante, con copia a la Unión, la intención de aplicar una medida disciplinaria y le concedió una vista informal no evidenciara.<sup>11</sup> Ello, según negociado, por tanto, se cumplió con debido proceso de ley de manera justa.

En conclusión, la Autoridad no cumplió con su carga probatoria y no aportó evidencia necesaria que nos convenciera para sostener, y nos compeliere a creer que, el Querellante, incurrió en las violaciones a las Reglas 13, 15, 17, 24 y 30. Por lo tanto, nos vemos forzados a dictaminar que se cumpla con el Artículo IX(B) – Procedimiento Disciplinario, Disposiciones General, Sección 5 del Convenio Colectivo, *supra*.

## **VII. LAUDO**

Determinamos, conforme a la prueba documental, testifical, y el Convenio Colectivo, que la suspensión sumaria de veinticinco (25) días impuesta al querellante,

---

<sup>11</sup> Exhíbit – 8 – Patrono.

Jesús Smith Báez, no se justificó. Se ordena a la Autoridad, de conformidad con el Artículo IX(B), Sección 5 que, en un periodo de treinta (30) días laborables, le pague al Querellante los salarios dejados de percibir y todos aquellos beneficios marginales que le hubieran correspondido, si hubiera estado trabajando durante el periodo de suspensión sumaria que aquí dirimimos.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

En San Juan, Puerto Rico, a 18 de marzo de 2025.



---

**LIZA OCASIO OYOLA**  
**ÁRBITRA**

**CERTIFICACIÓN:** Archivado en autos hoy, 18 de marzo de 2025, y remitida por correo electrónico a las siguientes personas:

LCDA. ASLIN M. CABÁN MENDOZA  
AAA/ASESORA LEGAL  
[aslin.caban@acueductospr.com](mailto:aslin.caban@acueductospr.com)

LCDA. AINEZ MEDINA RESTO, DIRECTORA  
AAA/RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES LABORALES  
[notificacioneslaborales@acueductospr.com](mailto:notificacioneslaborales@acueductospr.com)

LCDO. ARTURO O. RÍOS ESCRIBANO  
UIA/ASESOR LEGAL  
[ariosescribano@gmail.com](mailto:ariosescribano@gmail.com)

SR JOSÉ E. MALDONADO TORRES, PRESIDENTE

UIA/REPRESENTANTE

[radicaciones.uia@gmail.com](mailto:radicaciones.uia@gmail.com)

[cheitomaldonadouiaponce@gmail.com](mailto:cheitomaldonadouiaponce@gmail.com)

[dolores.uia@gmail.com](mailto:dolores.uia@gmail.com)

  
OMAYRA CRUZ FRANCO  
TÉCNICA EN SISTEMAS DE OFICINA