Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN
PANEL ESPECIAL

YAMITZA CARRILLO FRATICELLI Recurrente V. NEGOCIADO DE SEGURIDAD DE EMPLEO Recurrido	KLRA201500558	*REVISIÓN ADMINISTRATIVA* procedente del Negociado de Seguridad de Empleo Caso Núm.: CR-01861-15SE Sobre: INELEGIBILIDAD A LOS BENEFICIOS DE COMPENSACIÓN POR DESEMPLEO SECCIÓN 4(B)(3) DE LA LEY DE SEGURIDAD DE EMPLEO DE PUERTO RICO

Panel integrado por su presidenta, la Juez Coll Martí; la Juez Domínguez Irizarry y la Juez Lebrón Nieves

Lebrón Nieves, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 10 de julio de 2015.

La parte recurrente, la señora Yamitza Carrillo Fraticelli, comparece ante nos y solicita nuestra intervención, a los fines de que dejemos sin efecto el pronunciamiento emitido el 19 de mayo de 2015 por la Directora de la Oficina de Apelaciones ante el Secretario del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. Mediante la aludida determinación, se descalificó a la recurrente para recibir los beneficios de compensación por desempleo.

Por los fundamentos que expondremos a continuación, confirmamos la *Resolución* recurrida.

I

La señora Yamitza Carrillo Fraticelli, recurrente, laboró para el patrono Misey Restaurant por espacio de dos (2) años. Ésta se desempeñó como Operador de Montacargas hasta el 23 de

diciembre de 2014, fecha en la cual alegó fue despedida por razón de discrimen por embarazo. Tras el despido, la recurrente solicitó los beneficios de desempleo ante el Negociado de Seguridad de Empleo de Puerto Rico. Examinadas las alegaciones de la recurrente, el 16 de febrero de 2015, el Negociado determinó que era elegible para recibir los beneficios de compensación por desempleo bajo el fundamento de que el despido no había obedecido a conducta incorrecta relacionada con su trabajo.

En desacuerdo con la referida determinación, el 24 de febrero de 2015, Misey Restaurant, ex-patrono de la recurrente, solicitó una audiencia ante un Árbitro de la División de Apelaciones del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. La referida audiencia se celebró el 14 de abril de 2015. A la misma, únicamente compareció Misey Restaurant. La parte recurrente alegó que no compareció debido a que no fue debidamente citada. Luego de evaluar las alegaciones y la evidencia contenida en el expediente del caso, la Árbitro encontró probado que el 21 de diciembre de 2014, la recurrente trató de manera inadecuada a un comensal y que le orientó indebidamente. Por igual, que la recurrente habló de forma despectiva sobre el referido cliente con otro empleado.

Asimismo, la Árbitro encontró probado que la recurrente tenía pleno conocimiento de las normas y políticas de la empresa para la cual laboraba y que había sido amonestada con anterioridad por conducta similar los días 13 y 23 de abril de 2014 y 15 de junio de 2014. Cónsono con lo anterior, la Árbitro concluyó que el patrono presentó prueba suficiente de que la parte recurrente incurrió en conducta incorrecta y prohibida, exponiendo los intereses económicos del patrono. Consecuentemente, revocó la determinación del Negociado y

resolvió que la recurrente era inelegible para recibir los beneficios de compensación por desempleo.

Entretanto, el 21 de abril de 2015, la recurrente y su antiguo patrono suscribieron un *Acuerdo de Transacción y Relevo General*. Por virtud del mismo, la parte recurrente acordó desistir de la querella sobre discrimen laboral instada en contra de su ex-patrono ante la Unidad Antidiscrimen del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos y la *Equal Employment Opportunity Commission*. Se comprometió, además, a no presentar reclamación alguna en contra de su antiguo patrono ante los tribunales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y/o ante la Corte Federal de Distrito para el Distrito de Puerto Rico y/o ante cualquier tribunal u órgano administrativo por los hechos alegados en la referida querella. Como compensación, el patrono querellado acordó satisfacer a la parte recurrente la suma de mil dólares ($1,000).

Así las cosas, por estar inconforme con la determinación de la Árbitro, en o alrededor del 24 de abril de 2015, la parte recurrente presentó una apelación ante la Oficina de Apelaciones ante el Secretario. Luego de examinar el contenido del expediente del caso, el 19 de mayo de 2015, la Directora de la Oficina de Apelaciones determinó que la orden del señalamiento de audiencia había sido notificada adecuadamente a la dirección de récord de la recurrente. Asimismo, a base del análisis de la evidencia presentada, la Directora adoptó por referencia las determinaciones formuladas por la Árbitro y confirmó la *Resolución* apelada. Aún insatisfecha, el 1 de junio de 2015, la recurrente acudió ante nos y planteó lo siguiente:

> Que tiene derecho a recibir los beneficios de desempleo, pues se le despidió por razón de discrimen por embarazo.
>
> Que no fue debidamente citada a la audiencia ante la Árbitro.

Luego de examinar la copia del expediente administrativo, y contando con el beneficio de la comparecencia de ambas partes, estamos en posición de adjudicar la presente controversia.

II

A

Mediante la Ley de Seguridad de Empleo, Ley Núm. 74 de 21 de junio de 1956, 29 LPRA 701 *y ss.*, se creó el Negociado de Seguridad de Empleo. El referido ente tiene como propósito promover la permanencia de los obreros y empleados en los puestos de empleo, facilitar las oportunidades de trabajo por medio del mantenimiento de un sistema de oficinas públicas de empleo y proveer para el pago de compensación a las personas desempleadas por medio de la acumulación de reservas. Así pues, dicho estatuto fue adoptado como medida para evitar el desempleo y aliviar la carga que éste produce sobre el trabajador cesanteado y su familia, mientras se le ayuda a colocarse nuevamente en la fuerza laboral. 29 LPRA sec. 701. El antedicho estatuto instaura un esquema remedial exclusivamente para aquellas personas que se encuentren desempleadas y sean elegibles a beneficios. 29 LPRA sec. 703.

La Ley de Seguridad de Empleo, *supra*, establece los criterios de elegibilidad para recibir los beneficios por desempleo, así como las causas para descalificar a un reclamante de los mismos. Se considerará que un trabajador asegurado es elegible para recibir y recibirá crédito por semana de espera o beneficio, según sea el caso, por cualquier semana de desempleo con respecto a la cual no se haya determinado que dicha persona está descalificada al amparo de la sección 704(b) del estatuto legal en cuestión. Dicho trabajador deberá cumplir, además, con los siguientes requisitos: (a) haber notificado oficialmente su desempleo; (b) haberse registrado para trabajar con una oficina del servicio de empleo; (c)

haberse registrado para recibir crédito por semana de espera o sometido reclamación por beneficios, según sea el caso; y (d) participar de los servicios de reempleo disponibles. 29 LPRA sec. 704(a).

De otra parte, la referida Ley dispone que un trabajador asegurado no será descalificado para recibir crédito por semana de espera o beneficios por cualquier semana de desempleo a menos que, con respecto a dicha semana, el Director determine que: (1) no estaba apto para trabajar o no estaba disponible para realizar trabajo adecuado durante dicha semana; o (2) abandonó un trabajo adecuado voluntariamente y sin justa causa; o (3) fue despedido o suspendido por conducta incorrecta en relación con su trabajo; o (4) sin justa hubiere dejado de solicitar un empleo disponible y adecuado a que hubiere sido referido por una oficina de empleo, o hubiere dejado de aceptar un trabajo adecuado que le fuera ofrecido. [...] 29 LPRA sec. 704(b).

B

Por otro lado, en la Regla 304(23) de Evidencia, 32 LPRA Ap. VI, R. 304(23), se establece una presunción controvertible de que toda carta dirigida y cursada por correo debidamente llegó a su destino. Una vez establecido el hecho básico de que la carta se envió, le corresponde a la otra parte presentar prueba para persuadir al juzgador de la no existencia del hecho presumido. Así, pues, la parte contra quien va dirigida la presunción no sólo tiene la obligación de presentar evidencia –so pena de que el juzgador quede obligado a inferir el hecho presumido– sino que, además, tiene el peso de la prueba para persuadir al juzgador de que no ocurrió el hecho presumido. Si el demandado presenta prueba en apoyo de que no ocurrió el hecho presumido, entonces el juzgador resolverá la cuestión a la luz de toda la evidencia, pero teniendo presente que el peso de la prueba lo tiene la parte que

pretenda establecer que el hecho presumido no ocurrió. E.L. Chiesa, *Práctica Procesal Puertorriqueña*: *Evidencia*, San Juan, Pubs. J.T.S., 1983, Vol. I, pág. 44. *Hawayek v. A.F.F.*, 123 DPR 526, 531 (1989).

C

De otra parte, la Sección 4.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (LPAU), 3 LPRA sec. 2171, contempla la revisión judicial de las decisiones administrativas ante este Foro. La revisión judicial de decisiones administrativas tiene como fin primordial delimitar la discreción de los organismos administrativos para asegurar que estos ejerzan sus funciones conforme la ley y de forma razonable. *Empresas Ferrer Inc. v. A.R.P.E.,* 172 DPR 254, 264 (2007); *Mun. de San Juan v. J.C.A.*, 149 DPR 263, 279 (1999).

Cónsono con lo anterior, la sección 4.5 de la LPAU, 3 LPRA sec. 2175, dispone que: "El tribunal podrá conceder el remedio apropiado si determina que el recurrente tiene derecho a un remedio. Las determinaciones de hechos de las decisiones de las agencias serán sostenidas por el tribunal, si se basan en evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo. Las conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal."

Nuestro más Alto Foro ha señalado que "las decisiones de los organismos administrativos gozan de la mayor deferencia por los tribunales y la revisión judicial ha de limitarse a determinar si la agencia actuó arbitraria o ilegalmente o de manera tan irrazonable que su actuación constituyó un abuso de discreción." *Camacho Torres v. AAFET*, 168 DPR 66, 91 (2006). Lo anterior como resultado de la vasta experiencia y conocimiento especializado que les han sido encomendados. *Asoc. Fcias. v. Caribe Specialty, et. al. II*, 179 DPR 923, 940 (2010). Tal deferencia se apoya, además, en

el hecho de que los procesos administrativos y las decisiones de las agencias están investidos de una presunción de regularidad y corrección. *García Reyes v. Cruz Auto Corp.,* 173 DPR 870, 893 (2008); *Otero v. Toyota,* 163 DPR 716, 728 (2005); *Rivera Concepción v. A.R.P.E.*, 152 DPR 116, 123 (2000). Esta presunción, "debe ser respetada mientras la parte que las impugne no produzca suficiente evidencia para derrotarlas." *Rivera Concepción v. A.R.P.E.*, supra, pág. 123.

Sin embargo, las determinaciones de los organismos administrativos no gozan de tal deferencia cuando éstos actúan de manera arbitraria, ilegal, irrazonable o cuando la determinación no se sostiene por prueba sustancial existente en la totalidad del expediente. *O.E.G. v. Rodríguez*, 159 DPR 98, 119 (2003). Como el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha definido en diversas ocasiones, *evidencia sustancial* es "aquella evidencia relevante que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión". *Otero v. Toyota*, supra, pág. 728. Debido a que las determinaciones del foro administrativo tienen que basarse en evidencia sustancial, la parte que las impugne tiene que convencer al tribunal de que la evidencia en la cual se apoyó la agencia para formular tales determinaciones no es sustancial. *Id.*

> *[D]ebe demostrar que existe otra prueba en el expediente que reduzca o menoscabe el valor probatorio de la evidencia impugnada, hasta el punto de que no se pueda concluir que la determinación de la agencia fue razonable de acuerdo con la totalidad de la prueba que tuvo ante su consideración. Id.*
>
> *Si la parte afectada, en la solicitud de revisión, no demuestra la existencia de esa otra prueba que sostiene que la actuación de la agencia no está basada en evidencia sustancial o que reduzca el valor de la evidencia impugnada, el tribunal respetará las determinaciones de hechos y no deberá sustituir el criterio de la agencia por el suyo. Id.*

Igualmente, se ha establecido que los tribunales no pueden sostener determinaciones o actuaciones administrativas tan

irrazonables que constituyan un abuso de discreción. Cuando una agencia administrativa actúa arbitraria y caprichosamente, sus decisiones no merecen la deferencia de los tribunales. *Comisión Ciudadanos v. G.P. Real Property*, 173 DPR 998, 1013 (2008).

III

En esencia, la recurrente arguye que es elegible para recibir los beneficios de compensación por desempleo debido a que se le despidió por razón de discrimen por embarazo. Alegó, además, que su ausencia a la audiencia ante la Árbitro obedeció a que no se le cursó la correspondiente citación.

Un examen minucioso del expediente administrativo, nos mueve a concluir que no erró el foro recurrido al descalificar a la recurrente para recibir los beneficios de compensación por desempleo. La prueba reflejó que la recurrente fue despedida por conducta incorrecta en relación con su trabajo y no por razón de su estado de embarazo. Conforme pudimos constatar de los informes sobre incidente rendidos por su antiguo patrono, previo a su despido, la recurrente recibió múltiples amonestaciones por incurrir en conducta contraria a la política de la compañía. Específicamente, el 13 de abril de 2014, recibió una primera amonestación por razón de conducta hostil a raíz de una discusión que tuvo con una compañera de trabajo. En esa ocasión, como medida de acción progresiva, el patrono querellado invitó a la recurrente a repasar las normas esbozadas en el manual de empleados que le había sido entregado. Por igual, le advirtió que de repetirse dicho comportamiento se tomarían otras medidas disciplinarias. Posteriormente, el 23 de abril de 2014, se le amonestó por segunda ocasión, esta vez porque tomó incorrectamente una orden de comida. Como resultado, el patrono advirtió a la recurrente que de volver a incurrir en dicha falta, se tomarían medidas disciplinarias más severas.

Nuevamente, el 15 de junio de 2014, la recurrente recibió otra amonestación, en esta ocasión a causa de un conflicto con una orden de comida, específicamente por cobrar a un cliente la orden equivocada. Una vez más, su patrono le advirtió que de volver a incurrir en dicha falta, se tomarían medidas disciplinarias más severas, según estipulado en el manual de empleados. A su vez, el 23 de junio de 2014, se amonestó a la recurrente por faltar a la calidad del servicio al cliente, pues durante su turno desatendió a múltiples comensales que habían sido ubicados en la sección bajo su encargo. Ante lo acontecido, el patrono querellado advirtió a la recurrente que había incurrido en una violación crasa de los estándares de servicio al cliente. Asimismo, le exhortó a cumplir con las normas de la empresa, pues de lo contrario se tomarían las correspondientes medidas disciplinarias.

Finalmente, el 23 de diciembre de 2014, a raíz del incidente que dio génesis a la presente reclamación, se prescindió de los servicios de la recurrente. Conforme se desprende de la notificación de terminación, en dicha ocasión, la recurrente trató de manera inadecuada y descortés a dos clientes, hubo falta de calidad en el servicio que prestó a éstos, utilizó lenguaje impropio hacia otro empleado, entre otras.

Como podemos apreciar, la recurrente recibió múltiples reprimendas escritas, las cuales firmó, en el curso regular de su empleo previo a su despido. A su vez, fue debidamente advertida de que se tomarían medidas disciplinarias más severas de no modificar su conducta incorrecta. Por igual, surge del expediente que la recurrente recibió el manual de empleados, por lo que tenía pleno conocimiento de las normas y políticas de la empresa para la cual laboraba. A juicio nuestro, el patrono querellado esperó prudentemente para observar si se producían cambios positivos en la conducta incorrecta de la recurrente antes de despedirle. Ello

quedó demostrado por el hecho de que la primera amonestación ocurrió el 13 de abril de 2014, y no fue sino hasta el 23 de diciembre de 2014, luego de cinco (5) reprimendas, que finalmente el patrono optó en dar por terminado el contrato de empleo de la recurrente. En ese sentido, habiendo quedado demostrado que la recurrente incurrió en conducta incorrecta, sostenemos la decisión de la agencia recurrida, la cual merece nuestra deferencia.

De otra parte, en lo referente a la alegada falta de citación a la audiencia, tampoco erró la agencia recurrida en su determinación. Surge del expediente de autos que la orden de señalamiento fue notificada a la dirección de récord de la recurrente. Así pues, la certeza del envío a la dirección de récord de la parte recurrente activa la presunción de que la carta de citación arribó a su destino y fue recibida por la recurrente. De manera que, establecido el hecho de que la carta se envió a la dirección correcta, y tomando en cuenta que la parte recurrente, quien tiene el peso de la prueba, no presentó prueba para derrotar el hecho presumido, estamos obligados a inferir que la recurrente fue debidamente citada. Por tanto, en ausencia de una actuación arbitraria, ilegal, irrazonable o que constituya un abuso de discreción por parte de la agencia recurrida, resulta innecesario intervenir con su determinación.

IV

Por los fundamentos expuestos a continuación, confirmamos la *Resolución* recurrida.

Notifíquese.

Lo acordó y manda el Tribunal y certifica la Secretaria del Tribunal de Apelaciones.

Dimarie Alicea Lozada
Secretaria del Tribunal de Apelaciones