

**TRIBUNAL SUPERIOR
DISTRITO JUDICIAL DE CUNDINAMARCA Y AMAZONAS
SALA LABORAL**

Magistrado: **JAVIER ANTONIO FERNÁNDEZ SIERRA**
Proceso: **Ordinario**
Radicación No. **25290-31-03-002-2018-00448-01**
Demandante: **YODY YEDILMA TOVAR BARACALDO**
Demandados: **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**

En Bogotá D.C. a los **22 DIAS DEL MES DE ABRIL DE 2021**, la Sala de decisión Laboral que integramos **MARTHA RUTH OSPINA GAITAN, EDUIN DE LA ROSA QUESSEP**, y quien la preside como ponente **JAVIER ANTONIO FERNÁNDEZ SIERRA**, procedemos a proferir la presente sentencia escrita de conformidad con lo preceptuado en el artículo 15 del Decreto Legislativo 806 del 4 de junio de 2020 expedido por el Gobierno Nacional. Se decide el recurso de apelación interpuesto por la parte demandante contra la sentencia proferida el 12 de noviembre de 2020 por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Fusagasugá.

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES

YODY YEDILMA TOVAR BARACALDO demando a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, para que previo el trámite del proceso ordinario laboral de primera instancia se declare que entre las partes existió contrato de trabajo a término indefinido desde el 10 de febrero de 2015 hasta el 4 de septiembre de 2018 que terminó de manera unilateral, ilegal y sin justa causa comprobada y en consecuencia se condene a la sociedad demandada a pagar los perjuicios causados en la manera establecida en los numerales 1 y 2 del literal a) del artículo 64 del CST en \$9.361.182; el pago de cesantías, intereses, indemnización moratoria; ultra y extra petita, y las costas del proceso.

Como fundamento de las peticiones expuso que el 10 de febrero de 2015 suscribió contrato de trabajo a término indefinido con la sociedad demandada en virtud del cual se comprometió a ejercer el cargo de analista de servicio en el centro de experiencia de Fusagasugá, en horario de 8 de la mañana a 6 de la tarde de lunes a viernes y los

sábados de 9:30 de la mañana a 2 de la tarde, devengó como salario la suma de \$1.567.454 mensuales, durante la ejecución del contrato nunca tuvo llamados de atención o sanciones y por el contrario recibía felicitaciones, premios, comisiones adicionales, dádivas por vetas de equipos, figurar como asesora del mes en múltiples ocasiones, siempre fue punto de referencia y colaboradora de empalme de los jefes inmediatos y nuevos compañeros, el último año fue blanco de persecuciones por parte de la jefe inmediata quien adujo que para optimizar el funcionamiento de la oficina debía sacar a todos los antiguos y contratar solo personal nuevo, prueba de ello fue el despido o inducción a renuncia de cuatro compañeros, que la programación de citas médicas con especialistas quedaba supeditada a la aprobación de la jefe inmediata señora GINA PAOLA PINZÓN quien confería o no el permiso, cuando se traba de citas con especialistas, lo mismo ocurría con la programación de vacaciones sin disfrutar en el año inmediatamente anterior en el cual la jefe le permitió disfrutar sólo 7 días porque siempre imperaban los caprichos de la señora Pinzón, tal como se venía presentando la situación, la zozobra, presión injustificada por el sobrecumplimiento de metas, para agotar el conducto regular establecido por la compañía, presentó queja ante la dependencia de la oficina de cumplimiento para que se hiciera seguimiento al acoso laboral de que venía siendo víctima, pero no se dio el trámite porque recomendaron que se radicara en la plataforma, la queja fue atendida por SEBASTIAN PEREZ CUARTAS quien la entrevistó vía telefónica y le dijo que iba a investigar la situación, para finalmente archivar la diligencia por falta de pruebas a pesar de haberse allegado debida y oportunamente; que en la primera semana de mayo de 2018 llegó al centro de experiencia el señor GUSTAVO ROMERO ALVARADO usuario quien adujo tener trato preferencia por parte de GINA PAOLA PINZÓN y que por esta razón debía entregarse paz y salvo por el pago de una obligación de una línea de la que no era titular y por políticas de la compañía este documento no se expide en el acto y solo se emite al titular de la línea. No obstante, por orden del encargado de inventarios quien reemplazaba a la coordinadora en su ausencia se entregó el paz y salvo al usuario que no era titular, en flagrante violación de los derechos de habeas data que protege la compañía, hecho que generó molestia en el usuario quien motivado por GINA PAOLA PINZÓN radicó PQR en contra de la actora, circunstancia de la cual la demandante tiene en su poder fotografías y que fuera materializado por un compañero del centro de experiencia por orden directa de la señora Pinzón. El hecho de tomar fotos a su jefe inmediata para documentar con

pruebas lo acaecido con el usuario mientras la coordinadora ordenaba la radicación de la PQR generó que se le iniciara proceso disciplinario por presunto desorden en el centro de experiencia, que en alguna ocasión y por lealtad con una compañera del equipo de vendedores puerta a puerta ERIKA MILENA ESCOBAR ISAZA hizo el ofrecimiento a un cliente quien se acercó a la oficina y adujo interesarle el servicio que le habían ofrecido en su domicilio, por lo que la demandante procedió a efectuar la venta del servicio y comunicó a la compañera la materialización de la misma para que le contara dentro de la meta a cumplir, circunstancia que fue entendida por la coordinadora como prohibida y como desleal con la compañía, a sabiendas que ambas intervinientes trabajaban para la misma empresa, hecho por el cual también se inició el proceso disciplinario, el 25 de julio de 2018 fue notificada del proceso disciplinario y del requerimiento para que presentara descargos en su contra denominados “*ampliación de la información*” que no se pudo materializar porque le impidieron asistir acompañada de abogado, no le presentaron pliego de cargos, sino una queja desprovista de fundamentos jurídicos y con fundamento en hechos que no correspondían a infracciones o faltas al reglamento interno de trabajo. Todos los hechos tuvieron lugar por la voluntad arbitraria de GINA PAOLA PINZÓN y consentida por el superior FABIO HERNANDO GORDILLO HERRERA quien estuvo presente en el momento de notificar el escrito por el cual se le requería para presentar descargos a un pliego de cargos que no existió y por unos hechos que no se consagran como faltas en el reglamento interno de trabajo, agrega que le fue vulnerado el derecho de defensa al no permitírsele que acudiera a la diligencia acompañada de abogado y no habersele notificado el pliego de cargos.

El 4 de septiembre de 2018 fue notificada de la decisión de despido, en la cual se indican circunstancias inverosímiles, toda vez que la PQR fue radicada no por un usuario sino por la misma coordinadora del centro de experiencia, además que la devolución de la venta a ERIKA MILENA ESCOBAR ISAZA y grabar a su jefe mientras ordenaba radicar la PQR no constituyen faltas a los estatutos ni al CST (fls.79–84).

La demanda fue presentada el 22 de noviembre de 2018 (fl. 97), admitida el 21 de enero de 2019 (fl. 133), notificado el auto admisorio, la demandada, presentó escrito de contestación en el cual negó los hechos, se opuso a las pretensiones con fundamento en que la actora fue despedida con justa causa. Propuso las excepciones

de justa causa para terminar el contrato de trabajo, calificación de falta grave por los contratantes, inexistencia de las obligaciones, cobro de lo no debido, falta de título y de causa, buena fe, pago, compensación, enriquecimiento sin justa causa, prescripción y la genérica (fls. 123 – 172).

II. SENTENCIA DEL JUZGADO

El Juzgado Segundo Civil del Circuito de Fusagasugá, mediante sentencia de 12 de noviembre de 2020, absolvió a la demandada de todas las peticiones formuladas por la demandante (audio y archivo AUD. ART. 80 CPL 2018-448).

III. RECURSO DE APELACIÓN

El apoderado de la demandante interpuso recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia y para sustentarlo afirmó:

“Me permito impetrar con fundamento en el artículo 66 del Código Procesal del Trabajo el recurso de apelación contra la decisión que se me acaba de notificar esto por considerar que se hizo indebida interpretación o tal vez una valoración equívoca a los fundamentos jurídicos y al acervo probatorio que obra dentro del expediente, sobre unas especificidades que me permito relacionar: en primer lugar no existió ni existe dentro del reglamento interno de trabajo un procedimiento para adelantar una investigación tal como lo relacionaran los deponentes que fueron escuchados en testimonio, en segundo lugar nunca se comunicó un pliego de cargos para que ella pudiera presentar sus descargos, sobre este mismo aspecto se le negó el derecho de defensa y contradicción que le asiste por su sola condición de ciudadana y colombiana con su dignidad humana habida consideración que se le impidió que ingresara a presentar sus descargos a un pliego de cargos en compañía de su procurador jurídico o su apoderado, igualmente no obra dentro del expediente las pruebas de los mentados escándalos, a las grabaciones a las que hace referencia los testigos y que fueron debidamente tachados en su momento por esta procuraduría y que debieron obrar dentro del expediente para dar mayor asidero o justeza pues al despido en los términos en que colaciona la empresa demandada es decir que si se pretendía soportar los registros de los testimonios con fundamento en un presunto escándalo y en unas grabaciones, esas debieron allegarse al expediente para ser valoradas debidamente en su momento procesal por parte de su señoría mientras que eran sujeto u objeto de contradicción por parte de quien en este momento se encuentra haciendo esta interpelación. Del mismo modo en el momento en que mi poderdante decide sacar su teléfono y empezar la grabación de su jefe, fue mientras la misma la señora Gina Pinzón estaba siendo la radicación de una PQR en contra de mi prohijada, circunstancia y hecho que está vedado por la organización interna de la compañía y del que no tenía otra posibilidad de demostrar que esta radicación se estaba haciendo por medio de su jefe inmediata en virtud de persecución o fraguando hechos indistintos a una persecución laboral por parte de la señora Gina Pinzón en contra de mi prohijada habida consideración que esta PQR se radicó no con el nombre de la señora Gina Pinzón ni desde el usuario de la señora Gina Pinzón sino que utilizó su autoridad para subyugar a otro empleado de la compañía para que radicara la PQR que en su momento debió haber radicado la persona que se encontraba indispueta por los presuntos comportamientos ... de mi poderdante. Igualmente dentro las alegaciones de conclusión y el momento de recepción de los testimonios todos y cada uno de ellos fueron tachados por sospecha en virtud de la juridicidad vernácula contenida en el estatuto procedimental civil habida consideración que entre todos ellos existe o existió una relación laboral y que en la fecha de la deposición es decir en la fecha en que se recibieron sus testimonios a día de hoy todavía continúan prestando sus servicios mediante una relación laboral con su empleador en este caso la compañía demandada, es decir, que ningún trabajador en su sano juicio estaría dispuesto a deponer o a testificar en contra de su empleador pues con las consecuencias que esto le podría acarrear, es decir, la terminación de su contrato de manera abrupta como sucedió con mi poderdante, es por eso que fueron tachados en su momento pero que su señoría tal vez no tuvo en consideración el hecho de que todavía se encuentren vinculados laboralmente con la demandada. Igualmente la notificación de lo que para la empresa denominó unos descargos se hizo 15 minutos antes de despedirla, es decir, le enviaron un correo electrónico y luego la citaron para que se firmara la carta de despido con cuanta antelación? con 15 minutos antes, sobre este respecto se interrogó a los testigos y ninguno de ellos dio cuenta de cual fue el término que le concedieron a mi poderdante para que ejerciera su derecho de contradicción y defensa por las acusaciones que se le endilgaban por las presuntas irregularidades o comportamientos anómalos dentro de la organización y en el ejercicio y cumplimiento de su labor, como no se configura ninguna de las causales contenidas en los numerales 2 y 6 del literal a) del artículo 62 ni los numerales 1 y 5 del artículo 58 del CST esta procuraduría disiente respetuosa y vehemente de manera respetuosa de la decisión que acaba adoptar y notificar su señoría en este momento de la diligencia, por ende deviene en injustificada la terminación del contrato laboral a término indefinido con mi mandante lo cual les hace destinatarios de la sanción establecida en el artículo 64 numerales 1 y 2 del CST. Igualmente quiero insistir vehementemente en que las grabaciones que dan cuenta del desorden o arengas presuntamente establecidas por mi poderdante en el sitio de trabajo no fueron allegadas al proceso, es decir, el proceso carece de este acervo probatorio que podría fundamentar el asidero de lo dicho por quienes se presentaron en calidad de testigos

en esta diligencia, la grabación se hizo para conservar simplemente el medio de prueba del hecho indebido que estaba efectuando categóricamente la señora Gina Pinzón en el centro de experiencia, es decir, una circunstancia y una actuación que no le es dable en su calidad de jefe, por el contrario, es deber en su condición y su calidad mediar porque no se lleven este tipo de circunstancias o de PQR a su subalternos, ya que esto descalifica o resta mérito a la gestión para la que fue encomendada, no se puede soslayar sus derechos fundamentales por el simple hecho de ser una empleada de una empresa privada, es decir, su señoría vehementemente y de manera perspicua, así como la parte procuradora de los intereses de la pasiva, adveran que en tratándose de relaciones laborales de carácter privado no se está en la obligación de adelantar procesos disciplinarios con un empleado para dar por terminada la relación laboral con lo cual disiente esta procuraduría por cuanto en tratándose de relaciones de carácter privado los derechos fundamentales y las garantías constitucionales entre ellas al debido proceso, el derecho a la dignidad humana y a la igualdad no son derechos que sean renunciables y menos en materia laboral para cuando se está en presencia de una relación laboral de carácter privado, así las cosas, esta procuraduría considera que se debe modificar la decisión contenida en esta sentencia en el sentido de declarar la existencia de la relación laboral por parte de la sociedad demandada y mi poderdante que iniciara el 10 de febrero del año 2015 y que se prolongara hasta el día 4 de septiembre del año 2018 con una asignación salarial de \$1.567.364 y que terminó abrupta e injustificadamente por decisión unilateral por parte de la empleadora, igualmente se debe declarar que la terminación de la relación laboral se dio sin una justa causa comprobada, es decir, que las causales que advera la parte demandada para dar por terminada la relación laboral contenida en los numerales 2 y 6 del literal a) del artículo 62 del CST, así como los numerales 1 y 5 del artículo 58 del CST no son de aplicación y menos de recibo, por cuanto los hechos que se estaban adelantando en este momento en este libelo genitor no guardan relación con la juridicidad que se cita para dar por terminado el contrato con la justeza que se pretende imprimir y que su despacho abriga en este momento de la diligencia, como consecuencia de lo anterior, se debe declarar la condena a indemnizar los perjuicios causados a mi poderdante tal como lo establecen los numerales 1 y 2 del inciso a) del artículo 64 del CST, es decir, teniendo como presupuesto que el último salario promedio de mi poderdante fue de \$1.567.454 le corresponden \$2.612.423, en el inciso b) se debe condenar como trabajó 3 años y 7 meses corresponde entonces la suma de \$7.837.269 por los tres años laborados, y por los siete meses corresponde una suma de \$1.523.913, es decir, que acogiendo las pretensiones como debiera ser, de acuerdo al tenor de la juridicidad nacional, así como de la facticidad que se demostrara y que obra dentro del expediente como documental y como testimonial, se debe cancelar a mi poderdante la suma de \$11.973.605 indexados hasta la fecha en que se efectúe efectivamente el pago. A la pretensión cuarta del libelo genitor, esta procuraduría desistió habida consideración que para el momento de presentación de la demanda o del genitor no había sido cancelada pero que posteriormente y en curso este proceso fueron cancelados por la parte demandada, entonces en justicia con los intereses y los deberes que nos abrigan a nosotros los apoderados con el aparato jurisdiccional y la contraparte debo aseverar que mi poderdante ya recibió el pago de las cesantías y los intereses a las cesantías que se le adeudaban a la presentación de esta demanda, por consiguiente y con todo el respeto que me merece su señoría y los participantes en esta audiencia, solicito muy comedida y respetuosamente se sirva conceder el recurso de alzada para que el superior jerárquico resuelva el objeto de la contienda que se suscitó entre mi mandante y la empresa demandada Telefónica Colombia Telecomunicaciones Movistar S.A.”

IV. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

En el término concedido en segunda instancia para alegar, el apoderado de la demandante presentó escrito, en el que manifestó:

“ESPECIFICIDADES QUE DAN CUENTA DE LA ILEGALIDAD DEL PROCEDIMIENTO Y DE CONTERA EN LA FALTA DE JUSTIFICACIÓN PARA DAR POR TERMINADA LA RELACIÓN LABORAL. PRENOTANDO. Prima facie, debo ilustrar al despacho que la controversia que dio origen a esta contienda jurídica se basa en un contrato de trabajo entre mi poderdante y la sociedad demandada, mismo sobre el que no hubo disonancia alguna, ni en la fecha de inicio, fecha de terminación, así como tampoco con la asignación salarial, simplemente se alega la justificación del despido y las causales que aduce la demandada. Del mismo modo debo colocar de presente que los extremos en contienda, son por un lado UNA MULTINACIONAL denominada COLOMBIA TELECOMUNICACIONES “TELFÓNICA MOVISTAR” con todos los recursos que pudiere necesitar, y una persona natural de escasos recursos y calidades excepcionales, y de ello da cuenta las felicitaciones, exaltaciones, premios y reconocimientos a nivel nacional, así como ser la empleada del mes en múltiples ocasiones, como integrante del personal del centro de experiencia u oficina de Fusagasugá. NO EXISTE PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO PARA ADELANTAR INVESTIGACIONES EN CONTRA DE SUS EMPLEADOS. Aunque pareciera algo exótico, dentro del reglamento de trabajo ni el manual de funciones, no se consigna un procedimiento disciplinario para imponer sanciones a los empleados de la compañía, así como también se adolece de tipificación de la conducta por la que supuestamente se investigó a mi poderdante, pues la política de respeto a ventas impuesta por la misma empresa, no permite sancionar a un empleado por el hecho de devolver una venta de un servicio por suscripción a un COMPAÑERO DE TRABAJO DE LOS PUERTA A PUERTA DE LA MISMA COMPAÑÍA. Si bien es cierto la empresa por conducto de quienes comparecieron a rendir testimonios en calidad de jefes de personal aducen no conocer el procedimiento en caso de presentarse irregularidades o faltas al reglamento de trabajo, fueron enfáticos en señalar que debería estar consignado en la plataforma a la que mi mandante tenía acceso mientras era empleada de la demandada. Empero fue despedida luego de la terminación de una actuación disciplinaria, 15 minutos después de haber sido notificada de lo que se denominó como cargos. Con todo lo exuberante y locuaz que pudiera parecer, se dio por terminada la relación laboral luego de presentar unos cargos a los que nunca pudo presentar descargos, nunca pudo controvertir con pruebas, y jamás le permitieron conocer previamente. Este hecho lo corrobora el dicho de los testigos que fueron tachados por sospecha de estar comprometida su veracidad en atención a que trabajan para la empresa demandada, cuando al ser interrogada por esta procuraduría, la persona que funge como superior jerárquica de mi mandante adujo no conocer las etapas del procedimiento disciplinario que sirviera de basamento para dar por terminado su vínculo contractual con mi poderdante y la sociedad demandada. Afortunadamente se citó a una abogada quien adujo haber trabajado para la compañía y quien tuvo gnosis de este asunto, quien adujo que en alguna parte debería estar el procedimiento disciplinario, que no lo conocía pero que en alguna parte debería estar, y llama la atención que fuera ella misma quien le impidió a mi mandante vía telefónica, comparecer a mi poderdante acompañada de su apoderado para rendir descargos; -al mejor estilo inquisidor- aun cuando el apoderado se encontraba in situ. Dentro del proceso no obra prueba siquiera sumaria de la existencia de tal procedimiento disciplinario que se pueda adelantar contra sus empleados por faltas al reglamento interno de trabajo. En este caso el fallador de instancia yerra al tener como probado sin estarlo, que existe proceso disciplinario y que este

fundamenta una investigación por presuntos hechos que transgreden el reglamento interno de trabajo o las normas contenidas en el artículo 62 del estatuto laboral vernáculo. NUNCA SE COMUNICÓ UN PLIEGO DE CARGOS, PESE A HABER SIDO CITADA A RENDIR DESCARGOS. Mi mandante recibe una comunicación vía mail y fue citada a rendir descargos inmediatamente, pero como estaba atendiendo a un ciudadano, le indicaron que tan pronto como terminara de atenderlo se dirigiera al segundo piso de la oficina para rendir descargos, en el entretanto se comunica con su abogado porque desconocía el procedimiento, -pero ya se sospechaba que la iban a despedir por cuanto con el mismo modus operandi ya habían prescindido de 4 empleados y compañeros suyos, dando cumplimiento a la expectativa de la neófita jefe del centro de experiencia de sacar a todo el personal antiguo y contratar personal nuevo-, una vez llegó el abogado; su jefe inmediato en compañía de la jefe de recursos humanos y el señor FABIO GORDILLO director comercial regional para ese entonces, le impidieron acudir a la diligencia en compañía de su defensor, quienes se comunicaron con una abogada en Bogotá y esta confirmó que no era necesario acudir en compañía de abogado, además de ello el señor gordillo le manifestó al defensor que él era abogado, que no se preocupara, que era un trámite interno de la compañía. En efecto, ni el señor GORDILLO es letrado, ni la abogada que citaba para rendir descargos, permitieron que mi mandante acudiera a la diligencia en compañía de su apoderado. No obstante, la diligencia era de descargos frente a los cargos que le colocaron de presente 15 minutos antes, mientras atendía al usuario, y de esto debe existir prueba en las grabaciones de las cámaras internas del centro de experiencia, que pueden corroborar o socavar este dicho, sin embargo este hecho tampoco fue debatido en el decurso de proceso porque pese a ser la demandada una empresa multinacional de servicios de telefonía, internet, televisión, entre otros servicios de las telecomunicaciones, no se allegaron al proceso para orientar la convicción del fallador de instancia, y como su honorable colegiatura lo puede advertir esta prueba no pudo ser aportada por la petente, ni esta ni ninguna porque cuando se aludieron a las grabaciones, la demandada por conducto de los comparecientes manifestaron no contar con tal material. En vista de la forma como se desarrolló la facticidad, mi poderdante no tuvo oportunidad de conocer los cargos con antelación, ni pudo invocar medio de defensa alguno para socavar las falacias antojadizas de la jefe del centro de experiencia GINA PINZÓN. Por manera que el fallador primigenio yerra al tener como probado sin estarlo, el hecho de haber presentado la compañía un pliego de cargos donde se indicaba la falta disciplinable y la subsecuente consecuencia, como basamento de la terminación unilateral y presuntamente justificada del contrato de trabajo. SE LE VULNERÓ EL DEBIDO PROCESO COMO DERECHO FUNDAMENTAL, AL NEGARLE ACUDIR A RENDIR DESCARGOS EN COMPAÑÍA DE SU ABOGADO. Tal como se anotará previamente, le fue negado el derecho de mi poderdante de acudir a la diligencia de descargos en compañía de su apoderado pese a que este último se encontraba en el lugar para prohiar a su comitente a la hora indicada por sus superiores, es decir 15 minutos después de haber recibido comunicación vía mail de comparecer en el segundo piso del centro de experiencia. El fallador entendió equivocadamente y así lo expuso en las consideraciones del proveído objeto de alzada, que en este caso como se trata de una relación laboral con el sector privado, no es necesario que un abogado procure los intereses de un trabajador que presta sus servicios para una empresa eminentemente privada. Desacierto protuberante y deleznable en tratándose de un operador jurídico quien fuera formado en el noble ejercicio de la profesión de la abogacía, socavando los postulados fundamentales del debido proceso, derecho de defensa, dignidad humana que tanta sangre y vidas le ha costado a la humanidad conquistar. La razonabilidad nos determina que lo normal en un escenario garante de los mínimos principios constitucionales, hubiese sido brindarle la oportunidad de conocer y controvertir las antojadizas acusaciones blandidas por su jefe y superiores, antes de tomar cualquier determinación, sin embargo; esto no sucedió y así lo entendió el fallador en connivencia con la demandada. Según el entender del juez de gnosís, una persona renuncia a sus principios y derechos inherentes en su condición humana cada vez que celebre un contrato de esta naturaleza con una entidad de derecho privado, conclusión carente de seso y que transgrede el debido proceso que desde la directriz constitucional irradia todo el ordenamiento jurídico, sea este público o privado. De esta manera, desacierta el fallador de instancia al convenir con la pasiva que no era necesario que mi mandante acudiera a rendir descargos en compañía de un letrado titulado y que lo hiciera con un superior pseudo abogado como resultó ser el señor GORDILLO AUSENCIA PRROBATORIA DE FALTAS ENDILGABLES A MI PODERDANTE PARA JUSTIFICAR LA TERMINACIÓN UNILATERAL DE SU CONTRATO. Vistas como han quedado las cosas, se pueden colegir dos aristas; por un lado, no existiendo procedimiento disciplinario para adelantar investigaciones en contra de mi comitente por parte de la compañía demandada, mal podría abrigarse la posibilidad de imponer una sanción derivada de tal procedimiento inexistente, y aunque existiera, nunca se dio cumplimiento con sujeción al respeto de la principalística que debe circundar tales actuaciones garantizando el derecho conocer la acusación y lograr controvertirla allegando pruebas y socavando las obrantes en el plenario. Por otro lado, no existe una falta que se le pueda imputar a mi poderdante, ni contenida en el reglamento interno de trabajo ni en el Código Sustantivo del Trabajo, habida consideración que grabar a su jefe inmediata mientras radica una queja en su contra, estando estrictamente prohibido por el ordenamiento interno de trabajo, no constituye per se una falta de las que se encuentran en el reglamento interno de trabajo ni en lo normado por el artículo 62 del código sustantivo del trabajo. Este lamentable hecho atiende a la antojadiza y torticera animadversión de la que fuera blanco mi prohijada por parte de su jefe inmediata GINA PINZÓN, por una presunta reclamación de un usuario descontento por unos presuntos comentarios de mi mandante sobre lazos sentimentales en un triángulo amoroso, que nada tienen que ver con el desempeño de las funciones de la libelista en su puesto de trabajo y que deja en entredicho la veracidad y honra de la señora PINZÓN. Sin embargo, si este hecho fuera cierto pudo ser demostrado con las grabaciones del centro de experiencia que darían cuenta de las presuntas aseveraciones blandidas por mi amparada, pero contrario a ello este hecho pese a ser materia de investigación, nunca se corroboró más que con el dicho de su jefe y la PQR que nunca radicó el usuario, como debió hacerlo, esta fue radicada por su propia jefe. Desatina el despacho cognoscente sobre este respecto al considerar como probado sin estarlo, que mi mandante blandió aseveraciones deshonrosas sobre lazos sentimentales entre la señora GINA PINZÓN y el usuario quien supuestamente pidió que le radicarán la PQR, por cuanto este hecho pudo ser probado fehacientemente con las grabaciones del centro de experiencia y contrario a ello, adolece de prueba más que el dicho de la señora PINZÓN quien en la actualidad se encuentra laborando para la compañía demandada. Lo que le fuera presentado al juez como prueba documental por la demandante, fueron las imágenes fotográficas que le fueran tomadas a la señora GINA PINZÓN mientras ordenaba a otro subalterno radicar la PQR que presuntamente dejó el usuario descontento con el trato ofrecido por mi poderdante, esto para confirmar en aquella época la persecución de la que fuera víctima mi mandante, que fuera puesta en conocimiento de las directivas del centro de experiencia y que decidieron archivar por no tener fundamento, mismas que el operador de instancia tuvo como prueba de los presuntos desordenes por parte de mi comitente en su puesto de trabajo, ahora bien; si recaudar pruebas para defenderse de las persecuciones de las que venía siendo víctima se entiende como desorden en el puesto de trabajo, cuando es su propio jefe quien radica una queja, sin que le estuviera permitido; entonces esta procuraduría conviene en que el juez tendría razón al considerar que en materia laboral privada los empleados no tienen derecho a controvertir las pruebas que se allegan en su contra para basamentar una sanción disciplinaria. Pero nada más lejos de la realidad, por ello se equivoca el togado cuando conviene que este hecho constituye un desorden en el puesto de trabajo, máxime cuando se aportan al proceso declarativo laboral, porque la forma como se apreciaron fueron completamente adversas a lo pretendido, es decir que le da un alcance a la prueba que desconoce toda razonabilidad fáctica y jurídica, puesto que esta prueba pudo ser derruida con las grabaciones o los

testimonios de personas ajenas a la compañía, sin embargo esto no sucedió, porque las únicas pruebas testimoniales recepcionadas fueron de empleados o exempleados que aspiran a reanudar labores con la empresa demandada. GRAVAR A SU JEFE MIENTRAS RADICABA UNA PQR EN SU CONTRA, ESTANDO VEDADO POR LA COMPAÑÍA, NO CONSTITUYE CAUSAL PARA DAR POR TERMINADO EL VÍNCULO LABORAL. Se acepta sin ambages que se tomaron unas fotos a la jefe inmediata mientras ella radicaba una PQR supuestamente dejada por un usuario en contra de mi comitente, pero este hecho no constituye una falta al reglamento interno de trabajo ni está contenido en el artículo 62 del estatuto laboral como justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo. Por manera que carece de asidero el argumento del juez cuando considera que este hecho se tiene como generador de desorden en el puesto de trabajo y este conlleve inexorablemente a la terminación del contrato de trabajo tal como lo advierte la demandada en su carta de terminación. Si estas imágenes hubieren sido destinadas para fines diferentes a los explicitados en el genitor y en estos argumentos de alzada, podría tenerse como desorden o como falta al reglamento interno de trabajo, pero no por el simple hecho de tomarlas, sino por la destinación que se les diera, para este caso se trabada de recaudar material de prueba para soportar el dicho de la trabajadora de la persecución de la que venía siendo víctima, misma que fuera desatendida por los encargados de tales averiguaciones. Con esas imágenes no se hizo nada distinto de probar que la señora PINZÓN estaba radicando una PQR que no debía radicar y que perjudicaba a su subalterna, pero por supuesto como el comportamiento de mi mandante era lo suficientemente probo y conspicuo, no tenía otra opción que inventar historias y valerse de endeble adecuaciones a faltas que nunca se cometieron. Por esta razón el argumento del despacho que tiene como desorden el haber tomado unas fotos que ibas a servir de prueba en una queja por acoso laboral por parte de mi poderdante, adolece de fundamento, habida cuenta que este hecho no se tipifica como falta al reglamento interno de trabajo ni justifica el la terminación del trato de trabajo, de esta manera el fallador de instancia tiene por probado sin estarlo, que tomar fotos a su jefe sea una falta que configura desordenes en el puesto de trabajo, para soportar la justeza del despido y la terminación abrupta del contrato de trabajo. TODA LA PRUEBA TESTIMONIAL FUE TACHADA POR SOSPECHA HABIDA CUANTA QUE TRABAJAN CON LA PARTE DEMANDADA. Dentro del audio de la práctica de la prueba testimonial, se aprecia previo a la intervención del suscrito para la ronda de interrogantes, que se tachan por considerar que su dicho estará comprometido por el vínculo laboral, de dependencia y subordinación con la parte demandada, a lo cual el fallador determina que al final en la sentencia se pronunciará sobre este respecto. Por obvias razones un trabajador de los que fueron citados al interrogatorio -quiero decir con los elevados salarios que perciben-, no va a deponer en contra de su empleador, sin embargo; el fallador se estriba en su dicho para tener por probados muchos hechos expuestos por la pasiva en sus exceptivas, y con ello debilitar la facticidad expuesta por mi poderdante y sus testigos que ya no tienen vínculos laborales con la compañía. Es decir; que tuvo más peso jurídico el dicho de los empleados de la compañía que las respuestas a los interrogantes formulados por el apoderado de la pasiva y por el señor juez a los testigos de la parte demandante, quienes adujeron el cúmulo de irregularidades que se venían presentando en el centro de experiencia de Fusagasugá de manos de GINA PINZÓN. Hasta el hecho de que era ella quien organizaba cadenas entre los subalternos y ella, estando proscrito por el reglamento interno de trabajo, circunstancia que no fuera tenida en cuenta por el operador, así como el hecho de que ella entró con la férrea política de prescindir de todo el personal antiguo y contratar personal nuevo. Igualmente se adujo por la señora SANDRA BARRETO ex trabajadora del centro de experiencia, que GINA PINZÓN obligaba a los empleados a manipular los turnos del sistema cuando aún se encontraban los usuarios esperando en la fila dentro del centro de experiencia, para que no se afectaran los indicadores de servicio, ya que estos se miden por el tiempo que permanece el cliente en el centro de experiencia, hecho que está prohibido por la superintendencia de industria y comercio, pero que por órdenes de GINA PINZÓN subrepticamente se llamaban dentro del lapso permitido aun cuando al usuario no se le atendiera y esperara en las filas de la oficina, este hecho debió motivar la remisión de las piezas procesales recaudadas a la superintendencia de industria y comercio para lo de su competencia, pero no fue así. Como puede ver su honorable colegiatura, el dicho de los empleados de la compañía tuvo mayor preponderancia que las aseveraciones del testimonio de una exempleada que vivió en carne propia el calvario de tener como jefe a la señora PINZÓN, hasta el punto de retrasar su entrega de cesantías y prestaciones finales, por no haber cancelado unas cuotas de la cadena que organizaba la señora PINZÓN, hecho que también fuera expuesto y que el fallador de instancia pretermite como indicio grave del proceder y comportamiento de la jefe de mi poderdante GINA PINZÓN. Esta procuraduría esperaba que el togado se apartara del dicho de la testimonial de la pasiva en razón de su compromiso con la verdad por el vínculo de subordinación y dependencia, y procediera a estribar su fallo solo con el dicho de la única testigo imparcial y que también padeció las inclemencias del mismo trabajo que detentaba mi comitente, pero contrario a ello lo desconoció y continuó imprimiendo validez aun cuando fueran tachados en debida forma y en su momento procesal por esta defensa. Por esta razón se quedan sin sustento los argumentos del operador jurídico cuando tiene como estribo las deposiciones de los empleados de la pasiva, y pretermite el alcance, veracidad y pertinencia del dicho de la testigo SANDRA BARRETO en su calidad de exempleada de la pasiva -quien no teme perder los jugosos salarios en el caso de los empleados de la demandada-, para considerar justificada la terminación del contrato de trabajo por justa causa comprobada y con ello desatender las pretensiones del genitor y abrigar las exceptivas propuestas por la pasiva. LA COMUNICACIÓN DE LO QUE LA EMPRESA DENOMINÓ CARGOS, SE LE NOTIFICÓ 15 MINUTOS ANTES DE RENDIR SUS DESCARGOS Bajo ningún supuesto podría una persona presentar unos descargos frente a los cargos presentados 15 minutos antes, simplemente se ajusta a la premura con la que la sociedad demandada por conducto de sus empleados y jefes de mi poderdante pretendían adelantar una diligencia que terminaría con su vínculo laboral, básicamente para darle apariencia de cumplir con la formalidad de llamar cargos a una acusación insulsa a la que el empleado debía pronunciarse y con ello dar por hecho que se defendió, para terminar una relación laboral como lo habían venido haciendo con todos los 4 empleados que despidieron previamente al despido de mi poderdante. Es decir; que para ese día ya estaba lista su carta de terminación de trabajo, pero como por consejo de su abogado ella decidió no presentarse sola a rendir descargos, porque no dejaron entrar al abogado defensor, entonces dieron por hecho que su negativa en esas condiciones obedecía al repudio de la diligencia, y esa fue una causa adicional que fundamentó la terminación del contrato de trabajo, "la negativa a rendir descargos" y así lamentablemente lo entendió el ad-quo, asumiendo que mi mandante por encontrarse en el escenario de una relación laboral de carácter privado debe sujetarse y atender todos los vejámenes que su empleador en su calidad de superioridad patrimonial y dominancia sobre la persona, quiera impartir. Nada más lejano de la realidad, habida cuenta que no por el hecho de laborar para una empresa de este tamaño, la persona pierde la dignidad y derechos que le son inherentes en su condición. Por esta razón el ad-quo, desconoce la juridicidad nacional y los principios iusfundamentales, cuando entiende que mi poderdante faltó al reglamento o a la normativa laboral vernácula cuando se resiste a permitir que se le desconozcan los derechos de contradicción, debido proceso y dignidad humana al solicitar le permitan asistir a la diligencia de descargos acompañada de un letrado que se encontraba in situ, máxime cuando le fueron notificados 15 minutos antes. El raciocinio del togado se aparta de la razonabilidad jurídica cuando en sus consideraciones aduce la renuencia de mi prohijada para rendir los descargos como una justa causa que ampara la terminación unilateral de la relación laboral, o como pieza estructural de la mentada terminación. Es claro que en ningún procedimiento disciplinario debería estar contenido que el término para que el empleado presente sus descargos sea 15 minutos después de conocer los cargos que se le endilgan, esto asevera y pone de presente que tal procedimiento si existiera es por demás torticero e irrespetuoso de las

mínimas garantías procesales, pero para el caso confirma que no existe, y que de existir, la empresa por conducto de sus empleados no le da aplicación, que para el caso vendría a ser lo mismo porque deviene inexorablemente en ineficaz e injustificada la terminación de la relación laboral en las condiciones presentadas y que motivaron este genitor. LAS GRABACIONES QUE ADUCEN COMO ARENGAS QUE SIMENTAN EL MENTADO DESORDEN, NO FUERON ALLEGADAS AL PROCESO. Siendo una empresa de telecomunicaciones debió presentar las grabaciones que dan cuenta de las arengas, escándalos o desórdenes que fueron presuntamente orquestados por mi poderdante, sin embargo, en el expediente no se encuentra prueba siquiera sumaria de tal aseveración. Razón de más para que el señor juez se aparte del dicho insulso de la pasiva y prohija la terminación del vínculo laboral en la presunta falta de mi mandante consistente en las arengas o desorden en el centro de experiencia, pero contrario a ello; tiene por probado sin estarlo, pudiendo la demandada demostrarlo de ser cierto, que mi defendida implementó el desorden en la oficina, siendo la empleada del mes en varias ocasiones, recibiendo felicitaciones y reconocimientos a nivel nacional por su labor, ¿cómo podría implementar el desorden, cuando para nadie es un secreto que en un pueblo como Fusagasugá no hay fuentes de empleo y que perder su puesto de trabajo le implica desatender una serie de obligaciones que como dependiente tiene a su cargo, con su familia, su madre, y círculo cercano? Esto es lo que la jefe inmediata pretendía enrostrar, pero la verdadera causal para ensañarse en contra de mi comitente era la constante amenaza en la que se encontraba su puesto de trabajo por las capacidades, valía, dedicación, responsabilidad y reconocimientos de mi prohijada. Una de las acusaciones blandidas en contra de mi amparada noble y dedicada, era que nunca asistía a su puesto de trabajo los sábados en jornada extendida, lo cual se pudo corroborar la falacia de la demandada, con una imagen de la bitácora de entrada y salida al centro de experiencia donde se resalta su asistencia un sábado, pero esta prueba no fue tenida en cuenta por el señor juez, quedando probado que mi mandante sí asistía a su puesto de trabajo cada vez que por capricho y mera liberalidad la jefe inmediata GINA PINZÓN les citaba. Así las cosas, se puede demostrar perspicuamente que dentro del genitor obra prueba de la diligencia, dedicación, y sumisión de mi mandante a sus jefes y empleadores pero que este hecho fue tergiversado para hacerla parecer como una negligente y reticente empleada, y estando probado, el juez lo pretermitió para abrigar las exceptivas de la pasiva y desatender las pretensiones. NO SE CONFIGURA NINGUNA DE LAS CAUSALES CONTENIDAS EN LOS NUMERALES 2 Y 6 DEL LITERAL A DEL ARTÍCULO 62 NI LOS NUMERALES 1 Y 5 DEL ARTÍCULO 58 DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, LOS CUALES SIRVIERON DE BÁCULO PARA DAR POR TERMINADA LA RELACIÓN CONTRACTUAL. Si se sigue el hilo conductor que se demostró desde la formulación de los hechos, pasando por las pruebas documentales, las pruebas testimoniales, donde en el interrogatorio esta procuraduría fue insistente hasta el grado de ser requerido por el señor juez para que no persistiera en las causales que la demandada aducía como causales justas para dar por terminado el vínculo laboral, esta defensa pretendía socavar cada una de las causales que servían de sustento para la terminación del contrato de trabajo, y las respuestas siempre eran negativas, pues mi mandante nunca orquestó juegos o rifas en el sitio de trabajo, no atentó contra su jefes, nunca agredió a compañeros de trabajo, nunca sustrajo bienes que le fueran entregados para el desarrollo de la actividad, nunca se ausentó injustificadamente de su puesto de trabajo, es suma, nunca incumplió ninguna de las causales que se aducen como justas para dar por terminado su vínculo contractual. De ello da cuenta el testimonio de los deponentes de la pasiva, quienes insistentemente respondían no tener conocimiento de procesos disciplinarios en contra de mi poderdante, ni llamados de atención. Colofón de lo anteriormente expuesto, carece de fundamentación fáctica y jurídica el operador de instancia cuando considera que la terminación del contrato de trabajo se dio por una justa causa atribuible al trabajador, en su lugar se tuvo por probado una serie de hechos que no lo estaban, porque no se allegaron los medios probatorios por parte de la pasiva, contando con ellos, o debiendo hacerlo, y por el contrario no se tuvo por probado estándolo, que mi mandante era una persona conspicua, respetuosa, diligente que nunca desatendió ninguna normativa de carácter privada como el reglamento interno de trabajo o pública como las contenidas en el estatuto laboral nacional. Basamentado en el acervo documental arrimado en debida forma con el genitor, que fuera susceptible de controversia, el testimonial que no fue tachado por sospechoso y que configura plena prueba, solicito a la honorable sala valorar en debida forma, teniendo por probado exclusivamente aquello que se desprende de la prueba que no está viciada, y desatender aquello que no está probado, para enmendar el desatino del ad-quo amén de impartir justicia en los términos que determina la juridicidad aplicable al sub-lite, que permitan determinar que la terminación del contrato de trabajo se dio unilateral e injustificadamente por parte de la empleadora. PETITUM Ruego muy comedida y respetuosamente a la honorable magistratura de la sala laboral del tribunal superior del distrito judicial de Cundinamarca, REVOCAR PARA MODIFICAR la sentencia de primera instancia emitida en el sub iudice y en su lugar proceda a emitir fallo de fondo que atienda las pretensiones en las condiciones como fueron deprecadas en la disertación de clausura del genitor e imponga la condena en costas, costos y agencias en derecho a la sociedad demandada, es decir; prescindiendo de las pretensiones 4° y 5°, habida consideración que para el momento de presentar el genitor no se habían cancelado, pero que en el decurso del proceso y antes de emitir la sentencia ya se cancelaron.”

Por su parte el apoderado de la demandada solicitó se confirme la decisión de primera instancia, petición que sustentó afirmando:

“Solicito a la Honorable SLTS CONFIRMAR EN SU INTEGRIDAD la sentencia proferida el día 12 de noviembre de 2020 por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Fusagasugá, bajo los siguientes argumentos: En primera medida se debe dejar claro que durante la ejecución del contrato de trabajo y a la terminación del mismo mi representada reconoció y pagó a la demandante la totalidad de salarios, prestaciones sociales, vacaciones, liquidación final y demás acreencias laborales a las cuales tuvo derecho. Frente al problema jurídico principal del proceso, como bien lo determinó el Juzgado de primera instancia la señora YODY YEDILMA TOVAR, incurrió en la justa causa alegada por su empleador y la finalización del vínculo obedeció a los actos de indisciplina e irrespeto con sus compañeros de trabajo y su superior, los cuales se encuentran plenamente demostrados conforme las declaraciones de los testigos, de la demandante y la documental allegada al proceso, razón por la cual, la terminación del vínculo laboral está conforme a la legislación Colombia vigente, respetando los derechos de defensa y contradicción de la actora. Incumplimientos que se pueden resumir en los siguientes hechos: PQR del cliente Gustavo Romero Alvarado el cual manifiesta su inconformismo con el trato hacia él, insinuando que éste tenía una relación con su jefe inmediata Gina Pinzón, situación que se prolonga por varios días generando quedas de distintas personas. • Se presenta reporte en donde se evidencia que el día 19 de mayo de 2018 generó afectación en la disciplina, armonía y buen orden en el que debe mantenerse en el Centro de Experiencia puesto que con clientes en sala empezó a filmar a su jefe inmediato y a su compañero (quien radicaba la PQR referenciada en el punto anterior) de forma altanera. De igual manera, es importante aclarar, que de acuerdo con el artículo 61 del Código Sustantivo del Trabajo, la decisión unilateral del empleador de terminar el contrato con justa causa imputable al trabajador es un modo legal de terminación del contrato de trabajo. Aunado a lo anterior, debe tenerse en cuenta que la pretensión solicitada, es decir, la indemnización de que trata el artículo 64 del CST, es claro que ésta procede únicamente cuando, el contrato de trabajo se termina

de manera UNILATERAL y SIN JUSTA CAUSA, situación que evidentemente no operó en el presente caso, pues como quedó demostrado, el contrato de trabajo de la demandante terminó con justa causa imputable a la misma. Es de recordar, que los trabajadores de la Compañía, cuentan con una política clara en la cual se indica y explica cómo se debe actuar y el cumplimiento de las obligaciones y deberes, los cuales fueron incumplidos por parte de la señora YODY YEDILMA TOVAR, que dieron lugar a la terminación de la relación laboral con JUSTA CAUSA. En el Reglamento Interno de Trabajo de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, se contemplan en el artículo 48 las faltas graves, y conforme a ello en la carta de terminación se referencian las faltas cometidas por la demandante, al igual que la violación del contrato de trabajo, Código de Ética – Principios de actuación de la Compañía, entre otros. “(...) faltas graves por parte del empleador de Telefónica que originan la terminación con justa causa del contrato de trabajo por parte del empleador: d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones legales, contractuales o reglamentarias. k) La violación de cualquiera de las normas previstas en los Principios de Actuación y/o las Políticas establecidas por Telefónica. m) Cualquier irrespeto en que incurra el empleado durante sus labores, contra cualquiera de los empleados de Telefónica o contra personas extrañas a la Compañía. n) Cualquier ocultamiento de actos, o de hechos que directa o indirectamente causen o puedan causar perjuicios a Telefónica. o) Cualquier falta grave contra la moral o las buenas costumbres en ejercicio de sus funciones o en sus relaciones sociales de ciudadano. q) Cualquier extralimitación del empleado en el ejercicio de sus funciones. u) Toda falta de honradez en que incurra el trabajador. w) Toda violación a los Principios de Actuación y/o a las Políticas y/o Directrices expedidas por Telefónica que regule las relaciones entre sus empleados, entre éstos y la empresa o entre sus trabajadores y terceros (...)”. Ahora bien, los motivos por los cuales la Compañía terminó el contrato de trabajo de la demandante, están plenamente comprobados y los mismos se ajustan a la normatividad vigente como causal para la terminación del contrato de trabajo, en atención a su conducta indisciplinada e irrespetuosa en el desarrollo de sus funciones, lo cual constituye una grave violación a sus obligaciones legales y contractuales, con lo cual configuró una falta grave para dar por terminado el contrato de trabajo de la demandante con JUSTA CAUSA. Por otra parte, es necesario destacar, que tal como se desprende de las documentales que se allegaron al proceso, al igual que de las declaraciones obrantes en el plenario, con ocasión a los hechos que dieron lugar a la terminación del contrato de trabajo de la actora, mi representada no solo citó a la demandante a diligencia de ampliación de información, sino que le dio la oportunidad de rendir las explicaciones correspondientes en relación con los incumplimientos propios de su cargo, pero la demandante por voluntad no acudió a la misma, garantizándole el respeto de sus derechos a la defensa y la contradicción propios del debido proceso. Aunado a lo anterior, la parte demandante confunde la terminación unilateral del contrato de trabajo con justa causa con una sanción disciplinaria, con el fin de alegar que se le violó el debido proceso y el derecho de defensa, razón por cual, que en este punto conviene reiterar, que mi representada NO estaba en la obligación de adelantar un procedimiento previo al rompimiento contractual por la comisión de faltas graves por parte de la demandante. Al respecto, en la sentencia del 16 de marzo de 1984 de la CSJ, manifestó: “(...) La terminación unilateral del contrato de trabajo con justa causa por parte del patrono no puede considerarse como una sanción disciplinaria que se le impone al trabajador, sino como el ejercicio de una facultad que la ley le concede al primero en la letra h) del artículo 6° del Decreto 2351 de 1965. La sanción disciplinaria, que se deriva del poder subordinante del patrono, tiene como finalidad corregir, lo que presupone la persistencia del contrato de trabajo. En cambio, el despido, sea justo o injusto, persigue la extinción del vínculo jurídico. Por esta razón el tribunal superior aplicó indebidamente el artículo 10 del Decreto 2351 de 1965 al exigir que el patrono demandado ha debido cumplir el procedimiento señalado, que se refiere a la imposición de sanciones disciplinarias, para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo con el trabajador demandante.” (Subrayado fuera de texto). Así mismo, es preciso resaltar, la sentencia del 15 de febrero de 2011 proferida dentro del proceso radicado bajo el No. 39394, con ponencia del Magistrado Dr. Camilo Tarquino Gallego, en la cual se indicó: “En asuntos de similares características a los que son objeto de controversia, la Corte ha precisado con insistencia que el despido no se asimila a una sanción disciplinaria y, en consecuencia aquel no tiene que estar sujeto a un trámite previo, salvo que tal exigencia se hubiera pactado en el contrato de trabajo, la convención colectiva, el pacto colectivo o el laudo arbitral, situación que no es la acontecida en el sub iudice.” (Subrayas fuera de texto). De igual manera, es preciso citar, la más reciente sentencia de la Corte Suprema de Justicia SL 1077 del 2018, en la que la misma corporación reiteró: “Pues bien, frente al tema sobre el cual la censura desplegó su ataque, esto es, si el despido es o no una sanción, esta Corporación reiteradamente ha señalado que en principio no lo es, a menos que extralegalmente así se haya pactado, así se indicó, entre otras, en las sentencias CSJ SL, 12 de julio de 2017 radicado 50211, CSJ SL, 11 febrero 2015 radicado 45166, en la CSJ SL, 15 febrero 2011 radicado 39394 y CSJ SL, 5 noviembre 2014 radicado 45148; pues el despido lleva implícita la finalización del vínculo, por lo que el empleador en ejercicio de la potestad discrecional que lo caracteriza, prescinde de los servicios del empleado debido a que no quiere seguir atado jurídica ni contractualmente a él, en tanto la sanción presupone la vigencia de la relación laboral y la continuidad de ésta; de allí que no puedan fundirse bajo el mismo concepto (CSJ SL3691-2016). Revisado el reglamento interno de trabajo (folios 192 a 200), frente al cual el recurrente afirma que no fue valorado en debida forma, se evidencia que en dicho documento no se establece el despido como una sanción disciplinaria; por el contrario, en el artículo 54 se ocupa de las faltas graves que dan lugar a la terminación del contrato, en tanto, el artículo 53 se ocupa de las “fallas leves y sus sanciones disciplinarias”, de modo que no era exigible al empleador procedimiento previo alguno para la configuración del despido con justa causa. En efecto, la postura de esta Corporación reseñada con anterioridad, de suyo implica que, si de forma extralegal el despido no era una sanción, no requería su ejecución trámite o procedimiento previo alguno, aun cuando en el caso examinado el empleador sí lo llevó a cabo.” (Subrayado fuera de texto) Conforme a los apartes transcritos, al igual que un sin número de sentencias de la Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Laboral, es claro no solo que mi representada no debía adelantar un procedimiento previo, sino que, su proceder es completamente ajustado a derecho. Por último, es importante recordar, que el principio de la buena fe, además de estirpe Constitucional, obliga a las autoridades públicas y a la misma ley, a que presuman la buena fe en las actuaciones de los particulares. Al respecto, la sentencia C -1194 de 2008, indicó: “(...) La jurisprudencia constitucional ha definido el principio de buena fe como aquel que exige a los particulares y a las autoridades públicas ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una persona correcta. Así la buena fe presupone la existencia de relaciones recíprocas con trascendencia jurídica, y se refiere a la “confianza, seguridad y credibilidad que otorga la palabra dada (...)”. De esta manera, la buena fe es un valor que se fundamenta en imperativos sociales como la confianza, rectitud, y honestidad, a lo que se destaca el cumplimiento de mi representada con la demandante durante la ejecución y la finalización del contrato de trabajo al pagar total y oportunamente salarios, prestaciones sociales, vacaciones, liquidación final y demás acreencias laborales causadas a favor de la actora. Quedando ampliamente demostrado en el presente proceso, que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP terminó la relación de la actora CON JUSTA CAUSA, por incumplimiento de las obligaciones con su empleador, razón por la cual, es jurídicamente improcedente la indemnización deprecada o cualquier otro reconocimiento a su favor. Conforme a lo anterior, solicito a la Honorable Sala CONFIRMAR EN SU INTEGRIDAD la sentencia del 12 de noviembre de 2020 proferida por el Juzgado 2° Civil del Circuito de Fusagasugá.”

IV. CONSIDERACIONES

De conformidad con la obligación legal de sustentar el recurso de apelación, en armonía con el principio de consonancia previsto en el artículo 66 A del CPTSS, la Sala procede a resolver el recurso de apelación interpuesto por la parte demandante, teniendo en cuenta los puntos objeto de inconformidad pues carece de competencia para pronunciarse sobre aspectos diferentes a los planteados en el momento en que se sustentó la apelación.

Así las cosas, con base en lo expuesto en el momento de sustentar el recurso de apelación la controversia en esta instancia resulta de determinar si la demandada demostró los motivos invocados para terminar el contrato con justa causa.

No fue motivo de reparo que la demandante prestó servicios mediante contrato de trabajo a término indefinido, desde el 10 de febrero de 2015 hasta el 4 de septiembre de 2018, desempeñó el cargo de ANALISTA CENTRO DE EXPERIENCIA y devengó \$1.041.000 como salario básico y \$1.567.454 como salario promedio, lo que se corrobora con la certificación laboral expedida por el empleador, el contrato de trabajo y la liquidación final de prestaciones sociales (fls. 68, 72, 208 -212).

Sobre la terminación del contrato de trabajo, se observa que la parte demandante afirma que el despido del cual fue objeto es ilegal e injusto, toda vez que las causas invocadas no fueron demostradas, que no se siguió procedimiento disciplinario para el despido, no se formuló pliego de cargos, por lo que considera que se vulneró el derecho al debido proceso y de defensa.

Ahora bien, debe recordarse que cuando se alega el despido sin justa causa y la consecuente indemnización de perjuicios contenida en el artículo 64 del CST, a la parte demandante le basta demostrar que la terminación fue por voluntad del empleador, y, al empleador le corresponde probar que la terminación tuvo origen en las justas causas establecidas en la Ley. Al respecto en sentencia SL592-2014 la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia precisó sobre este punto:

“En principio, a cada parte le corresponde demostrar las afirmaciones o las negaciones que hace como fundamento de sus pretensiones o excepciones. Así lo preceptúa el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, Por supuesto, hay normas de derecho que excepcionalmente exoneran a las partes de acreditar hechos o negaciones, como es el caso de las presunciones y las negaciones indefinidas, para solo traer dos ejemplos.

En el campo laboral, en forma por demás reiterada, esta Sala de Casación tiene adoctrinado que, en materia de despidos, sobre el trabajador gravita la carga de demostrar que la terminación del contrato fue a instancia del empleador, y a éste, si es que anhela el éxito de su excepción, le corresponde demostrar que el despido se basó en las causas esgrimidas en el documento con el que comunicó su decisión...”

En el documento mediante el cual el empleador comunicó la decisión de terminar el contrato de trabajo (fls. 53 – 58), se relata lo siguiente:

“Por medio de la presente nos permitimos comunicarle que la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP ha resuelto dar por terminado con justa causa el contrato individual de trabajo suscrito con usted por virtud del cual, desempeñó como último cargo el de Analista Centro de Experiencia dando cumplimiento a lo establecido en el numerales (sic) 2) y 6) del literal A) del Artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, en concordancia con los artículos 58 numerales 1) y 5 del Código Sustantivo del Trabajo, lo cual se sustenta a continuación: 1 Dentro del ejercicio de sus funciones como Analista Centro de Experiencia, se encuentra la atención, venta y fidelización a los clientes de la Compañía, lo cual comprende la recepción de solicitudes, quejas y reclamaciones, la venta de los productos y servicios, garantizando el cumplimiento de las metas asignadas. Para la realización de dichas funciones, existen procesos específicos los cuales aplican para todos los procedimientos que se llevan a cabo en el Centro de Experiencia y para la ejecución de las mismas se debe tener siempre de presente la satisfacción en primera instancia del requerimiento del cliente, debiendo para esto no solo ceñirse a los procedimientos establecidos, sino adicionalmente procurando por el respeto hacia el mismo y sus demás compañeros de trabajo. En concordancia con lo anterior se encuentra igualmente instituido en nuestra Compañía, un código de ética al que hemos denominado Principios de Actuación, el cual tiene como objetivo encaminar las actuaciones de los colaboradores de TELEFONICA, de una forma ética y responsable, que los ayude a tomar decisiones y actuar con integridad y profesionalismo, tanto en el diseño e implementación de procesos de trabajo como en la manera en la cual se interactúa con clientes, accionistas, empleados, proveedores, contratistas y sociedad en general. Es importante también resaltar, que en la Organización aparte de tener como pilar la normatividad jurídica en las relaciones de carácter laboral, también fundamenta sus actuaciones en lo contemplado en el Reglamento Interno de Trabajo nuestro Código de Ética – Principios de Actuación y por sobre todas las cosas, se cimenta en el respeto en el cual todos y cada uno de sus empleados debe relacionarse entre sí. 2. La Jefatura de Aliados y Relaciones Laborales de la Dirección de Recursos Humanos de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, recibió reporte en donde se pone de presente un posible incumplimiento en el ejercicio de sus funciones en lo que respecta a las situaciones que se detallan: 2.1. PQR del cliente GUSTAVO ROMERO ALVARADO el cual manifiesta su inconformismo con su trato hacia él insinuando que éste tenía una relación con su jefe inmediata GINA PINZON. 2.2. Se presenta reporte en donde se evidencia que el día 19 de mayo de 2018 generó afectación en la disciplina, armonía y buen orden en el que debe mantenerse en el Centro de Experiencia puesto que con clientes en sala empezó a filmar a su jefe inmediato y a su compañero (quien radicaba la PQR referenciada en el punto anterior) de forma altanera. 2.3. Se recibió reporte en donde se pone de presente a la señora ERIKA MILENA ESCOBAR ISAZA de venta gestionada en centro de experiencia y documentos de la misma del cliente ALVARO GONZALEZ AVILA, de su parte. 3. Como resultado de la investigación adelantada por la Compañía junto con las pruebas recaudadas, se llegó a la conclusión que se podía estar ante una falta grave a sus obligaciones como trabajador de la misma, por lo anterior Usted fue citada a ampliación de información el día 25 de julio de 2018 conforme al procedimiento establecido en esta Organización para que rindiera los descargos respecto a los hechos mencionados, previa citación enviada por correo electrónico. En la mencionada citación se le indicó de igual forma, que en la reunión tendría el espacio para que las explicaciones del caso sobre los hechos por los cuales había sido citada, respecto de los cuales podía allegar los elementos materiales probatorios o evidencias físicas que se encuentran en su poder y que soportaran sus explicaciones. Indicándosele de igual forma que en el evento que no concurriera y no existiera excusa suficiente de su inasistencia, se entendería que desistía de su oportunidad de dar explicaciones correspondientes. A pesar de la citación efectuada, Usted remitió un correo de respuesta en dos ocasiones; la primera de ella indicando que “Cordial saludo, en cuanto llegue mi abogado acudo a la citación, muchas gracias” (Fecha 25 de julio de 2018 hora 9:22 am) y “Termino de atender el turno y subo” (Fecha 25 de julio de 2018 hora 9:31 am), ante lo cual se le respondió al primer correo que “conforme al proceso establecido en la compañía para este tipo de trámites administrativos, al ser procesos internos no se acepta la intervención de personas que no hagan parte de la organización”, y que si así lo consideraba podía “estar acompañada de un compañero de trabajo” (Fecha 25 de julio de 2018 hora 9:27 am). Lo cual está conforme al procedimiento Interno de la Organización. No obstante, lo anterior, Usted no

se presentó a la reunión citada ni presentó excusa que justificara su ausencia, por lo cual se procedió a levantar acta de no comparecencia a diligencia de ampliación de información. En ese sentido, la Compañía entiende que desistió de la oportunidad dada para dar las explicaciones correspondientes a los hechos reportados en donde se ponían de conocimiento posibles incumplimientos en el ejercicio de su rol y se procedió entonces conforme a las pruebas presentadas en el mismo, a estudiar el caso y tomar las decisiones administrativas correspondientes que se sustentan en la presente comunicación. 4. Dentro del reporte presentado se puso de presente tres posibles situaciones en donde indicaban que se había presentado un incumplimiento en el ejercicio de sus funciones a saber: 4.1. PQR del cliente GUSTAVO ROMERO ALVARADO el cual manifiesta su inconformismo con su trato hacia él insinuando que éste tenía una relación con su jefe inmediata GINA PINZON, -Referente a este punto se tiene PQR presentada por el señor ROMERO ALVARADO quien indica que durante la atención realizada, Usted realizó comentarios malintencionados referente a tipo de relacionamiento que este pudiese tener con su jefe inmediata la señora GINA PINZON al según éste indicarle "yo no sé qué tenga Usted con Gina" dando entrever algún tipo de relacionamiento personal entre estas dos personas. Sobre el particular y en atención a que Usted desistió de la oportunidad de dar las explicaciones correspondientes sobre este punto al no presentarse a la diligencia de descargos a la cual fue citada, es preciso indicar que esta Organización evidencia en la narración del cliente GUSTAVO ROMERO ALVARADO en la PQR presentada en donde manifiesta su disgusto por los comentarios realizados por Usted, una falta grave en el ejercicio de sus funciones, toda vez que su tarea principal como analista centro de experiencia es propender por la solución a y bridarle (sic) a este un servicio de calidad, garantizando que el mismo quede satisfecho de la atención, situación que en este caso brilla por su ausencia. No puede perder de vista que el rol que Usted desempeña en la Compañía tiene tanto un tinte comercial como de servicio y es por ende una atención adecuada y respetuosa hacia nuestros clientes es fundamental para el ejercicio de su labor, y el hecho que tal como el cliente lo indica usted estuviese realizando comentarios de doble sentido referente al relacionamiento del señor ROMERO ALVARADO y su jefe inmediata no tiene presentación alguna, y no tiene cabida en esta Organización. Denotándose igualmente una clara falta de respeto hacia su jefe inmediato y hacia los principios de esta Empresa. 4.2. Se presenta reporte en donde se evidencia que el día 19 de mayo de 2018 generó afectación en la disciplina, armonía y buen orden en el que debe mantenerse en el Centro de Experiencia puesto que con clientes en sala Usted empezó a filmar a su jefe inmediato y a su compañero (quien radicaba la PQR referenciada en el punto anterior) de forma altanera.- Sobre este punto se solicitó al área de seguridad de la Compañía los videos de seguridad del día 19 de mayo del año en curso para validar con esto el reporte presentado, pues tal como Usted bien sabe en los Centro de Experiencia contamos con cámaras de vigilancia para garantizar la seguridad de nuestros puntos de atención, tanto hacia nuestros clientes como hacia nuestros empleados. De los mencionados videos se evidencia que el señor ROMERO ALVARADO se presentó en el Centro de Experiencia de Fusagasugá y solicitó turno para ser atendido evidenciándose que tenía en sus manos unos documentos, minutos después y en atención que no había sido llamado el turno se evidencia que ingresa a la oficina de la señora GINA PINZON con las hojas con las que se presentó al punto de atención, y minutos después sale sin esa documental. Posteriormente se evidencia la señora GINA PINZÓN dirigiéndose al front de atención. Dentro del reporte presentado, se indicó que el señor ROMERO ALVARADO se presentó en la mencionada fecha para radicar la PQR referenciada en el numeral 4.1. de la presente comunicación tomando el digiturno respectivo para la atención. No obstante, lo anterior, ante la demora de la atención el cliente ingresó a la oficina de la jefe de punto la señora GINA ALVARADO dejó tanto el digiturno y la PQR respectiva. Indicándose en el mencionado reporte que se procedió a comunicarse con el área de atención escrita para validar el trámite a seguir, ante lo cual se indicó que para evitar riesgos jurídicos a la Organización como un Silencio Administrativo Positivo se debía proceder a radicar la documentación deja (sic) en el punto por el cliente, instrucción que acató la señora GINA PINZON. Conforme a los videos de seguridad se evidencia que la secuencia narrada en el informe coincide con la filmación respectiva, en donde se vislumbra que en el front de atención mientras se está radicando la PQR referenciada, Usted sin importarle que la sala estuviera con clientes esperando a atención y sin autorización alguna empieza a filmar a su compañero, su jefe y los sistemas de la Compañía, afectando claramente con su comportamiento no solo la armonía y disciplina que se debe mantener en el punto de trabajo, sino adicionalmente afectando la imagen que los clientes pudieron llevarse puesto que no es dable que un funcionario no siga los conductos regulares para expresar o manifestar sus inconformismos, sino sin filtro alguno realice escándalos en el punto de trabajo. Es entonces claro, que la situación reportada y realizada por Usted es un grave acto de indisciplina e irrespeto tanto a sus compañeros, su jefe inmediata y los clientes de la Organización, lo cual dista con el profesionalismo que esperamos de aquellas personas que están de cara a nuestros clientes, situaciones estas que no estamos dispuestos a tolerar. 4.3. Se recibió reporte en donde se pone de presente la entrega de su parte a la señora ERIKA MILENA ESCOBAR ISAZA (quien para la fecha de los hechos se encontraba vinculada a la Empresa de Servicios Temporales EXTRAS S.A.) de venta gestionada en centro de experiencia y documentos de la misma del cliente ALVARO GONZALEZ AVILA.- En lo que respecta a esta situación se puso de presente que en la diligencia de descargos llevada a cabo por la empresa temporal con la señora ERIKA MILNENA ESCOBAR ISAZA por inconsistencias en la documentación presentada del cliente ALVARO GONZALEZ AVILA, la misma indicó que ella no gestionó la venta respectiva sino que fue gestionada por Usted y posteriormente le entregó los documentos. Sobre el particular y en el entendido que Usted desistió de la oportunidad de dar las explicaciones correspondientes a los hechos por los cuales fue citada, se evidencia que la versión dada por la señora ESCOBAR ISAZA referente a su conducta es una falta grave a sus obligaciones como trabajadora de esta organización, toda vez que la labor para la cual cada empleado es contratado debe ser ejecutada por el mismo, más aún si se trata de trabajadores cuyo perfil es comercial y donde son medidos en gran parte por metas comerciales (ventas de productos y servicios) no es lógico ni aceptable entonces que regalen ventas entre si cuando cada uno es responsable de su trabajo y de la meta asignada, siendo claramente una práctica reprochable y no avalada por esta Compañía. 5. En este orden de ideas para la Organización es claro que usted en el desarrollo de su labor omitió políticas y procedimientos de la Compañía de los cuales tenía pleno conocimiento, incumpliendo

con esto sus deberes y obligaciones como trabajador, toda vez que no cuenta con justificación alguna para ello, puesto que sin ningún tipo de autorización o excusa válida tomó la decisión de saltarse sin ningún tipo de reparo las políticas y procesos de la compañía, siendo este hecho es una clara violación a los principios de actuación de Telefónica así como de la ética y el profesionalismo que esperamos de nuestros colaboradores. Aunado a lo anterior, si bien fue citada a ampliación de información por los hechos descritos anteriormente, decidió no presentarse a la misma, siendo preciso recordarle que es su deber atender las citaciones que se realicen sobre todo si hace referencia trámites administrativos internos. En este caso en particular, aunque fue citada y advertida de las consecuencias de no presentarse, Usted decidió desistir de la oportunidad que se le estaba otorgando para esclarecer los hechos, por lo cual como Organización se evaluó el reporte y los soportes presentados y sobre los mismos se tomó la decisión que por medio de la presente se le notifica. 6. Siendo preciso de igual forma aclarar que, en atención a la queja presentada por Usted por un supuesto acoso laboral de parte de su jefe inmediata, la resolución del presente proceso administrativo quedó suspendido hasta que el Comité de Convivencia Laboral realizase la investigación pertinente y diera el cierre respectivo. Por lo cual, teniendo en cuenta que el mencionado ente en días pasados le notificó el cierre de la investigación en donde le indican que los hechos por los cuales presento queja de acoso laboral no son y no pueden ser considerados como conductas constitutivas de acoso laboral, procedemos a reactivar el mencionado proceso. Siendo preciso indicarle entonces que conforme a la Ley 1010 de 2016 artículo octavo, aquellos actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria, las exigencias de cumplir las obligaciones o deberes que se desprenden de un contrato de trabajo y los memorandos que se generen al respecto no son considerados como conductas constitutivas de acoso laboral. Conforme a lo anterior, es claro que la queja de acoso laboral por Usted interpuesta, carece de todo fundamento tanto jurídico como fáctico y es un claro abuso del derecho, en el sentido que Usted está buscando utilizar un mecanismo que brinda una protección especial, para evitar de esta forma las consecuencias de sus actos, buscando deslegitimar el actuar de la Organización en este caso, utilizando una norma jurídica con el único fin de que no recaiga en usted la sanción que por su actuar corresponde, desvirtuando entonces el objeto y bien jurídico que la misma norma persigue. Es de resaltar que todo derecho, y más aún una protección como al que se desprende de la ley 1010 de 2006 lleva consigo contraprestaciones y cargas que el quitan su carácter absoluto, por lo tanto se debe realizar un ejercicio responsable de los derechos y libertades reconocidos en ella, siendo claro que el primer deber de toda persona consiste en respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios, y Usted está buscando utilizar el mecanismo y la protección de esta ley, para un provecho propio e injustificado. En este sentido, para COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP no recae sobre usted la protección de la que habla esta norma jurídica. 7. Con base en las pruebas recaudadas, y teniendo en cuenta su renuencia sin ningún tipo de justificación a asistir a la diligencia de descargo citada para el día 25 de julio de 2018, se determinó que las conductas realizadas por Usted, violan expresamente las normas y obligaciones establecidas dentro de su contrato de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo la compañía, los principios de actuación de la misma y las establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo. Se desprende de lo anterior, que usted incumplió la obligación contenida en los artículos 55 y 56 del Código Sustantivo del Trabajo que hace referencia en la ejecución de buena fe del contrato, el deber de fidelidad que tienen los trabajadores con su empleador y por sobre todas las cosas, suponen que en la ejecución del vínculo laboral, una posición de honestidad y honradez, que lleva implícita la plena conciencia de no engañar ni perjudicar a nadie. Por lo anteriormente expuesto hemos tomado la decisión de dar por terminado su contrato de trabajo con justa causa a partir de la fecha, con fundamento en lo establecido en los numerales 2) y 6) del literal A) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, en concordancia con los artículos 55, 56 y numerales 1) y 5) del artículo del mismo Estatuto. De igual forma con lo establecido en los literales a), b), c), d), e) y f) del artículo 38, en los literales a), d), i) del Artículo 42, y en los literales d), k), m), n), o), q), u) y w) del artículo 48 del Reglamento Interno de Trabajo de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP, y las contenidas en su contrato de trabajo. De igual forma, su actuación es contraria al Código de ética – Principios de Actuación de la compañía. Esta decisión se hace efectiva a la finalización de la jornada de trabajo del día 4 de septiembre de 2018...”

Como puede observarse, se demostró la terminación unilateral del contrato de trabajo la que se motivó en los numerales 2 y 6 del literal a) del artículo 62 del CST, artículos 55, 56 y numerales el numeral 1 y 5 del artículo 58 del mismo código, así como los literales a), b), c), d), e) y f) del artículo 38, en los literales a), d), i) del Artículo 42, y en los literales d), k), m), n), o), q), u) y w) del artículo 48 del Reglamento Interno de Trabajo, por haber incumplido los principios de actuación y políticas de la empresa, incurrir en actos de indisciplina y desatender la orden de presentarse a diligencia de ampliación de información o descargos.

De acuerdo con lo anterior corresponde a la Sala analizar si la parte demandada demostró las justas causas invocadas en la comunicación de terminación del contrato de trabajo, para lo cual se tendrá en cuenta que el día 19 de mayo de 2018 GINA PAOLA PINZÓN GARCÍA remitió correo electrónico a CLAUDIA PATRICIA SUESCA CABALLERO y a ANA MARIA TARAZONA TORRES en el cual puso en conocimiento: *“El día de hoy alrededor del mediodía se acercó un cliente a radicar una PQR aludiendo una situación ocurrida con una analista del CE. Me comuniqué con el On Call de PQR para validar si el cliente debía radicar ya que la reclamación no era por algún proceso sino por Servicio al Cliente o si solo le debía recibirle (sic) el documento, la persona que me contestó me dijo que el cliente debía radicar. Al cliente se le otorgó el turno 0621 pero después de un momento de esperar se acercó nuevamente a mi oficina e indicó que se tenía que ir porque al ser un agente de la policía tenía muchas cosas que hacer, volví a comunicarme con el On Call para saber si podía recibir la carta o cómo podía proceder, el señor salió de mi oficina un momento pero se devolvió molesto por el tiempo y dijo que no tenía tiempo para “chismerío” de la oficina que me dejaba la carta, se despidió y salió. Al comunicarme con el On Call les indiqué la situación y me indicaron que con el turno que se le otorgó al cliente le pasara a Front la carta para que fuera radicada ya que de lo contrario si el cliente volvía a preguntar por la respuesta podría incurrir en que se convirtiera en un silencio administrativo. Quiero dejar esta situación por escrito ya que cuando me acerqué al asesor que llamó el turno, la asesora Yody Tovar a la que el cliente menciona en la carta se acercó a donde estábamos, empezó a tomarme fotos y videos indicando que estaba saltándome el proceso radicando una carta sin turno y sin que el cliente estuviera presente.” (fl. 181).*

Se encuentra además la comunicación del 19 de mayo de 2018, suscrita por GUSTAVO ROMERO ALVARADO, por medio de la cual manifiesta inconformidad por la prestación del servicio suministrado en la empresa en primer lugar por unos productos que en alguna ocasión fueron instalados en su residencia y que fueron cancelados pero que en base de datos siguen generando facturaciones cobros y reportes en entidades de riesgo y de otra parte por el proceder de los funcionarios que se encuentran en las ventanillas de atención al público y al respecto indicó: *“... por su condición deberían ser idóneos para profundizar en los temas relacionados con la problemática de cada cliente, pero se encuentra uno como usuario con la amarga experiencia de un funcionario que se limita a leer literalmente lo que en la pantalla de su computador refleja, y no se les nota la actitud de realmente servir como debería ser, y me estoy refiriendo puntualmente a la señora Yodi Tovar quien atiende en un cubículo y en días anteriores luego de esperar a que por medio del correspondiente turno, que valga la oportunidad para decir que esos turnos son un verdadero desorden y por los que hay que esperar demasiado tiempo, me dijo literalmente “yo no sé que tenga usted con Gina” y precedió a darme la información. Quiero dejar aquí claridad que la señora Gina ha sido una funcionaria que desde el mismo momento en que toda situación tan engorrosa se viene presentando, es la única persona que se ha visto presta a tratar de aclarar y solucionar las dudas en referente al proceso de cancelación de toda esta situación, además NO ADMITO esa frase de “yo no sé que tenga usted con Gina” porque fue una expresión mal intencionada y se presta para que quede en entre dicho el nombre de una funcionaria honesta y diligente como lo es la señora Gina, de la cual no tengo conocimiento que cargo asume, pero si sé que es quien realmente muestra preocupación por los clientes de la firma, es sin traer a colación que dicho comentario podría acarrear problemas con mi señora esposa puesto que ella también tiene productos a su nombre en esta empresa y también se encuentra perjudicada por toda esta situación.” (fl. 173) .*

De otra parte se encuentra la citación y diligencia de descargos rendida el 26 de junio de 2018 por ERIKA MILENA ESCOBAR ISAZA quien realizaba labores para la demandada a través de la sociedad EXTRAS S.A.S. y fue convocada para explicar sobre una venta

recibida por la venta de un servicio de televisión por Yody Tovar, diligencia en la cual admitió que si la recibió a pesar de que no la había gestionado y al respecto manifestó:

“no pensé que me fuera a afectar, el día que ella me pasó la venta estábamos hablando de las ventas en televisión y le dije que me hacía falta, ella me dijo que si me servía que ella me la daba, que ella ya había cumplido, pero yo no sabía que eso era una falta grave...” (fls. 177 – 179)

También fue incorporada la citación a la diligencia de ampliación de información para el miércoles 25 de julio de 2018 a las 9:30 de la mañana para que diera explicaciones sobre tres situaciones: (i) PQR presentada por GUSTAVO ROMERO ALVARADO por inconformismo con su trato e insinuar que tenía una relación con la jefe inmediata GINA PINZÓN, (ii) reporte de afectación de la disciplina en el sitio de trabajo el 19 de mayo de 2018 y (iii) entrega a ERIKA MILENA ESCOBAR ISAZA de venta gestionada en el centro de experiencia. Se indicó que podía allegar los elementos materiales probatorios que estuvieran en su poder y soportaran las explicaciones y que en caso de no concurrir y no existiera excusa suficientemente justificada se entendería que desiste de la oportunidad de dar las explicaciones correspondientes (fl. 213). Se observa que la citación fue enviada el mismo 25 de julio a las 8:30 a.m. y la trabajadora contestó a las 9:22 a.m. que en cuanto llegara su abogado; la empresa le manifestó mediante mensaje de las 9:25 a.m. que para ese tipo de trámites y por ser un proceso interno no se aceptaba la intervención de personas que no hacen parte de la organización y que si lo consideraba podía ir acompañada de un compañero de trabajo a lo que respondió el mismo día a las 9:31 de la mañana que terminaba de atender un turno y subía a la diligencia (fls. 214–219). La entidad dejó constancia que la trabajadora recibió la citación y no asistió a la diligencia (fl. 221).

En el interrogatorio de parte absuelto por la demandante, aceptó que conocía el reglamento interno de trabajo, así como los principios de actuación de la empresa y que estos documentos se encuentran en la intranet de Colombia Telecomunicaciones. Sobre los hechos ocurridos el día 25 de julio de 2018 negó la inasistencia a la diligencia para la cual fue citada y al respecto indicó: *“ese día yo estaba trabajando estaba atendiendo un cliente, ya tenía una digamos como una corazonada, ya me lo presentía, entonces yo ya había consultado con mi abogado porque con mi compañera Sandra habían hecho exactamente lo mismo, la llamaron a descargos 15 minutos antes y ese mismo día la sacaron, no la dejaron ni siquiera volver al escritorio, entonces yo ya tenía conocimiento, presentía que como ese es el modus operandi de ellos, yo le había consultado a mi abogado y él me dijo que en caso tal que me llamaran a una ampliación de información como lo llaman ustedes que en realidad era un pliego de cargos” (...)*

terminé de atender al cliente le di aviso a mi abogado ese día, le dije que ya en cuanto me desocupara con el cliente y en cuanto llegara mi abogado que con mucho gusto iría a la ampliación de información, pues a esto me respondieron en un correo que no era posible dejar entrar a nadie más, que si quería que fuera en compañía de algún compañero, de uno de mis compañeros pero en realidad pues yo decidí con mi abogado, mi abogado llegó estaba el señor Fabio Gordillo que es el gerente regional, estaba la directora de recursos humanos que no recuerdo como se llama y estaba Gina Pinzón, me estaban esperando en el segundo piso de la oficina en una llamada con una abogada y no era una ampliación de información efectivamente cuando mi abogado les preguntó que era esto porque en el correo indicaban tres acusaciones no era ni siquiera tres temas a tratar sino tres acusaciones, en la primera me decían que yo había hecho fraude por daño en la venta a una compañera de la misma empresa, la segunda acusación era haber tratado mal a un cliente y la tercera acusación era creo que haber alterado la armonía de la oficina. La respuesta que le dieron a mi abogado fue que él no podía entrar, efectivamente eso se dio en la oficina, se dio en el punto de atención al cliente, muchas personas se dieron cuenta incluso compañeros, con el señor Fabio Gordillo hubo inconvenientes porque estaba atacando al abogado, de la oficina quería que se retirara, hubo altercado, finalmente no fuimos porque se comunicaron directamente la abogada que me estaba esperando en la telellamada con mi abogado y le confirmaron que efectivamente era un pliego de descargos que no era ninguna ampliación de información, ese día no se pudo hacer nada, ellos me dijeron está bien retírese vaya continúe trabajando y después lo arreglamos, pero yo no me negué a entrar, ustedes me negaron la entrada porque yo fui con mi abogado”.

La demandante solicitó la declaración de SANDRA VIVIANA BARRETO ALVARADO, quien manifestó conocer a la accionante porque fueron compañeras de trabajo por tres años, sobre la relación laboral de la demandante y la terminación relató que desde que llegó la señora GINA PINZON, ella, Yody y otros compañeros empezaron a tener problemas, a sentirse acosados laboralmente. Sobre la terminación del contrato de la accionante indicó: *“nosotros manejamos el tema de la política de ventas, básicamente que fue ese uno de los puntos que llevó a que le terminaran el contrato a Yody, nosotros en la compañía manejamos o manejábamos una política que se llama respeto a ventas, este respeto a ventas básicamente nos decía que si un vendedor PAP, un vendedor RIT, o cualquier asesor que haya hecho gestión a un cliente se le debía respetar, ejemplo, un vendedor de la calle le da toda la información y le hace proceso a un cliente llega a la oficina pregunta por ese vendedor, mi deber como asesor es tomarle la venta, tomarle todos los datos y devolvérsela la persona que hizo todo el proceso, para evitar conflictos internos entre los compañeros, básicamente así lo manejábamos siempre y por eso a Yody le terminaron en contrato. Al preguntársele por qué conocía los hechos afirmó: “yo trabajé muchos años con Yody y éramos personas muy afines y después que yo salí de trabajar, pues seguí teniendo una relación con ellos y mis compañeros, porque como le digamos duramos muchos años trabajando juntos y en el tiempo que estuvimos trabajando juntos pues hicimos unos lazos de amistad muy buenos y realmente también el tema de toda la persecución y todo lo que tuvimos por parte de la señora Gina Pinzón pues nos hizo unir como un poquito más, porque nos sentíamos como identificados.”* Agregó que su contrato con la demandada terminó el 5 de mayo de 2018 y que para los hechos del 19 de mayo y del 25 de julio de 2018 no estuvo presente, lo supo porque tiene buena relación con la demandante.

Por su parte la demandada llamó como testigo a MARGARITA MARIA GONZALEZ, quien manifestó haber laborado para la demandada desde el 1º de mayo de 2012 hasta octubre de 2020 y sobre los hechos que originaron el despido de la demandante indicó: *“Si señor nosotros recibimos un reporte donde nos ponían de presente tres situaciones, la primera de ellas hacía referencia a una PQR que había presentado un cliente de la compañía donde ponía de presente su insatisfacción o molestia frente al trato dado por la ex trabajadora en el entendido que de manera inadecuada hizo comentarios frente al cliente y de la esposa del cliente indicando que podía existir algún tipo de relación sentimental entre el cliente y la jefe directa de la ex trabajadora que era Gina Pinzón, esto generó molestia en el cliente ante lo cual el cliente presenta una PQR, el segundo hecho es cuando el cliente fue a presentar la PQR en el centro de experiencia, la queja, el cliente fue a radicar la queja sin embargo por demoras en la atención no la radica directamente sino que la deja en la oficina de la coordinadora de la jefe directa y nosotros por temas regulatorios no podemos dejar una PQR desatendida por lo tanto procedieron en el centro de experiencia a radicar la PQR la trabajadora o extrabajadora se da cuenta de esta situación y arma un escándalo en el centro de experiencia, empieza a gritar a filmar, a filmar el proceso que se estaba llevando a cabo en sistema y pues esa situación nos fue reportada con las cámaras de seguridad y el tercer evento es que telefónica está segmentada en varios tipos de clientes por decirlo de alguna manera el centro de experiencia es la atención presencial que se le da a los clientes pero hay otro canal que es el canal PAP que es atención puerta a puerta, dentro del canal nos llegó una alarma de una trabajadora en misión que trabajaba para la temporal EXTRAS en donde nos ponen de presente que a ella se le hizo un proceso disciplinario frente a una posible mala práctica porque la persona le faltaba en el diligenciamiento de los formularios una huella o una firma del cliente y la trabajadora en misión lo que indicó es que ella no había hecho esa gestión sino que la había hecho la persona del centro de experiencia que es la demandante en este caso, situación que claramente no está permitida, entonces fue llamada a diligencia de ampliación de información o diligencia de descargos que así lo llama Telefónica, la trabajadora no quiso presentarse a la diligencia se generó una constancia de no comparecencia y se procedió una vez revisada la situación presentada en donde se evidencia pues un incumplimiento en el ejercicio de sus funciones en lo que respecta al haber entregado una venta a otro canal y a otra persona de una venta que ha debido ser ingresada por el canal presencial en el cual ella estaba ejecutando su labor, pero adicionalmente y lo más grave pues es la PQR presentada la queja presentada por el cliente donde pone de presente su insatisfacción por el maltrato dado por la trabajadora, donde claramente el objetivo de su rol es brindarle una satisfacción de atención al cliente y adicionalmente por el malestar y la indisciplina que generó en el centro de experiencia dentro del horario laboral y con atención a clientes en ese momento y por eso se dio por terminado su contrato de trabajo.”* Agregó que la trabajadora fue llamada a diligencia de ampliación de la información o diligencia de descargos, ella dijo que quería asistir en compañía de abogado, a lo que la empresa le contestó que no podía ir otra persona. Relata que estuvo presente de manera virtual a través de conferencia telefónica, que llegó el abogado de la demandante hizo escándalo, ella trató de hablar con la trabajadora para explicarle que era la oportunidad que tenía para dar las explicaciones correspondientes a las tres presuntas situaciones que habían sucedido.

FABIO HERNANDO GORDILLO HERRERA, quien trabaja para la demandada desde el año 2008 y es el jefe regional y sobre la terminación del contrato de la accionante relató: *“yo soy el jefe regional en este caso toda la incidencia ocurrió en el centro de experiencia de Fusagasugá donde tenemos una líder,*

pues yo soy el jefe de la líder, la colaboradora Gina Pinzón y tuvieron un altercado, de los cuales nosotros mensualmente íbamos a hacer visita al centro de experiencia, en esa visita específicamente íbamos a tratar un tema de ampliación de información, una ampliación de información referente a la forma como se estaba manejando el clima dentro del centro de experiencia y dentro de eso en la mañana cuando llegamos con Anita que es la persona encargada de personal, nos encontramos con Yody y con una persona que no la conocíamos que era según él no los refirió su abogado y le explicamos o le expliqué yo que era un acto simplemente administrativo que realizábamos dentro de la organización por temas netamente comerciales y laborales y que no había necesidad que él estuviera y el hombre muy bravo se puso a decir que si no lo dejaban entrar iba a tener problemas con él, entonces me tocó decirle a seguridad que por favor lo retirara porque estaba dentro del centro de experiencia causando un tremendo escándalo” (...) “la salida de Yody es referente a que pues ella no asistió específicamente a dar sus descargos y luego ya del proceso pues legal que se hace interno de la compañía, se le volvió a llamar y ya pues dialogando con ella llegó a un acuerdo de que se retiraba de la compañía...” **Sobre los hechos sucedidos con la radicación de la queja por un cliente manifestó:** “el tema es que en el proceso que se siguió por el cliente a que hacemos referencia donde sucedieron todos los casos Yody se molestó muchísimo con ella hasta llegar al punto de ir hasta su puesto de trabajo y empujarla, empujar a Gina, en el tema de la comunicación porque Gina estaba manejando un tema de PQR que había solicitado el cliente, eso lo hizo en vivo y en directo en la tienda delante de los clientes, entonces lógicamente eso si es un acto reprochable para un colaborador.”

ANA MARIA TARAZONA TORRES testigo llamada por la parte accionada indicó que labora para la entidad desde el año 2003, actualmente ocupa el cargo de BUSINESS PARTNER, razón por la cual conoce a la demandante. **Sobre los motivos que dieron lugar a la terminación del contrato de la accionante manifestó:** “se le había citado a una diligencia de descargos por varios motivos, el primero por haber pasado una venta que ella había realizado en el centro de experiencia a otro canal comercial, nuestros canales comerciales deben gestionar la venta de principio a fin, entonces si ellos atienden un cliente deben gestionar esa venta de principio a fin y tuvimos conocimiento de que una persona temporal, una persona vinculada a través de una temporal que gestionaba otro canal comercial había recibido una venta de parte de Yody Tovar, esta información se recibió de parte de la temporal previo a la presentación de descargos de la persona a la cual Yody Tovar le pasó la venta. La otra situación fue un desorden una situación, un altercado que se presentó dentro del centro de experiencia, cuando teníamos el centro de experiencia lleno de clientes en el cual Yody Tovar hizo reclamación de forma airada a su jefe, obviamente en medio de toda la observación de todos los clientes respecto a una situación a una PQR que se estaba radicando que un cliente había dejado, digamos que tirada de alguna manera, no quiso esperar a que le terminaran de atender, entonces dejó la PQR sobre el escritorio de la coordinadora y pues obviamente nosotros debíamos darle trámite y pues ahí hubo una situación de conflicto en medio de todos los clientes que estaban en atención y evidentemente la otra situación era como tal la misma PQR de este cliente del que estamos hablando, que básicamente el cliente se quejaba de la atención de Yody y en el manejo de la información que había suministrado a este cliente.” **Respecto de los motivos por los cuales le consta lo sucedido afirmó:** “yo soy la business partner digamos que ese es el nombre que se asigna en Teléfonica para la persona de recursos humanos en otras personas, mi rol lo llaman generalista, donde nosotras, desde el rol de recursos humanos acompañamos a las diferentes áreas, nosotras tenemos unas áreas cliente a las que acompañamos en todos los procesos de recursos humanos, obviamente en Teléfonica hay todo un staff de personas de recursos humanos pero se determina una figura que tiene mi cargo que es quien intermedia de alguna manera todos los temas de recursos humanos de las áreas back de cara a los clientes y pues obviamente el acompañamiento de todos los

procesos disciplinarios que gestiona el área de relaciones laborales, en ese acompañamiento siempre debe estar la business partner que es la persona que está de cara al área, entonces pues obviamente yo dentro de mi rol pues claramente recibo la información de las áreas donde mencionan pues las diferentes situaciones que pasan con las personas, ya sea disciplinarias o no necesariamente disciplinarias, en general todas las situaciones que pasan en la vida en la historia de la vida laboral de los empleados y pues claramente una situación de incumplimiento pues claramente llega a través mío, entonces esa es la razón por la cual yo tuve conocimiento del proceso.” Agregó que ella estuvo presente en la oficina de Fusagasugá el día que la demandante debía asistir a la diligencia, porque en las funciones de su cargo debía estar presente en la actuación.

GINA PAOLA PINZÓN GARCÍA manifestó trabajar para la demandada desde el año 2006, que en el año 2017 llegó a trabajar a la oficina de Fusagasugá, ahí conoció a la demandante. Sobre los hechos ocurridos en la oficina afirmó: “me enteré de una situación que tuvo con un cliente debido a que la esposa del señor que es un agente de la policía fue días después a la oficina porque quería hablar conmigo, cuando la señora me habló me dijo que qué tipo de digamos de empleados estaban trabajando en Movistar y que qué lealtad tenían pues con la empresa, entonces dijo varias cosas al respecto, entonces pues le dije que no entendía me hablaba de eso, que me comentara pues por qué se refería en esos términos y ella me dijo que una de las personas que atendían en servicio al cliente había tenido un altercado con el esposo de ella y que dentro de ese tema no les había querido dar un paz y salvo y había insinuado que yo tenía algo con el señor, con el esposo, entonces que ella quería aclarar esa situación que ella confiaba mucho en su esposo, pero que ella quería hablar conmigo del tema que qué era lo que yo tenía con él, entonces claramente le dije que yo no tenía nada con el esposo que si lo había visto en dos ocasiones porque le había ayudado también en otras dos ocasiones con el tema de un paz y salvo, pero que yo no tenía nada con él, entonces que yo no entendía que por qué había dicho eso Yody en ese momento, lo que hice fue llamar a Yody para que pudiéramos aclarar la situación, pudiéramos hablar, pero desafortunadamente fue peor haberla llamado porque pues gritó a la señora diciéndole que era una mentirosa que pues acusándola que ella no había dicho o no había insinuado nada de eso y pues la verdad se tornó bastante compleja la situación y lo que me tocó fue decirle a Yody que abandonara la oficina y pues me quedé con la señora. La señora dijo que iba a pasar una carta una reclamación la respecto porque no estaba de acuerdo con todo lo que estaba pasando.” (...) “unos días después un sábado recuerdo que el señor el agente de la policía se acercó a la oficina el día sábado ese día la oficina estaba super llena, los sábados la verdad era muy lleno en ese momento y él se acercó y me dijo que necesitaba dejar la carta de reclamación, lo que hice fue claro con mucho gusto, o sea tomé el turno su digiturno y ahí le colaboramos pues para que un asesor lo realice, él esperó pero pues insisto que la oficina estaba muy llena y entró nuevamente a la oficina diciendo que ya no se podía esperar más tiempo que no aguantaba más tiempo y que me dejaba la carta, le dije no espéreme porque es que yo no puedo radicar esa reclamación y para dar respuesta tiene que esperar, espere por favor el turno. Llamé al área de PQR para ver si yo lo podía recibir o pues al tema de que el cliente como era agente de la policía se tenía que ir, me dijeron que él tenía que claramente dejar su carta y darle un número de radicado porque en el momento en que el fuera a pedir la respuesta pues tiene que estar la información registrada. Posterior a eso como el señor siguió esperando tanto tiempo y dijo que ya no se aguantaba entró nuevamente a la oficina y pues la verdad estaba bastante molesto y me dejó la carta en la oficina y se fue. Cuando se fue, lo mismo, volví a llamar al área de PQR y lo que me indicaron fue que con el mismo turno que el señor había sacado que esperaba que el asesor que estaba en atención lo llamara y pues que esa persona radicara el documento, así pasó cuando llamaron el turno me acerqué a la sala pues para que le generaran la radicación y en ese

momento pues Yody se acerca bastante molesta, pues gritando en la oficina, pues diciendo que yo estaba incurriendo en una falta pues porque estaba radicando una carta a nombre del cliente, el altercado fue fuerte porque empezó a gritar y todos los clientes empezaron a notar esto, ella empezó a grabar, empezó a grabar todo el proceso y decir eso, que ella no estaba, que por favor todo el mundo mirara en la oficina que por favor sus compañeros se dieran cuenta que yo estaba incurriendo pues en una falta, los clientes se acercaron incluso a decirme que qué era lo que estaba pasando que qué pasaba con ese escándalo en la oficina, yo traté de ponerle la mano dentro de lo que estaba grabando y le dije que ella no debía grabar, que estaba dentro del proceso que el señor había dejado la carta, pero la verdad no se si ella se dio cuenta de si el señor, lo hubiera visto que se acercara a la fila..." Que el otro motivo que originó el despido fue que vieron una anomalía en unos contratos de unas ventas de las personas PAP, validaron una venta hecha en la oficina, llamaron a la persona de PAP y ella indicó que era una venta que le había pasado Yody y que ese tipo de prácticas no están permitidas en la compañía. No estuvo presente el 25 de julio de 2018 cuando la demandante fue citada a ampliación de información o descargos.

Finalmente se recibió el testimonio de JAQUELINE COTES SUÁREZ, manifestó ser la Gerente de Relaciones Laborales, Aliados y Seguridad Social y Salud en el Trabajo de la demandada desde diciembre de 2016, razón por la cual conoció a la demandante quien desempeñaba el cargo de analista de centro de experiencia y su contrato de trabajo terminó por justa causa y sobre los motivos que dieron origen a esta decisión **relató:** *"la señora Yody no quiso asistir al proceso a pesar de que se le dio la oportunidad en ese momento ella manifestó que debía estar en presencia de su abogado, se le informó en ese momento que era un proceso administrativo privado que no implicaba la presencia de un externo, que si ella quería estar acompañada de alguien pues como siempre se pregunta y se dejan escritos en las actas de descargos pueden estar acompañados de algún compañero de trabajo, ella simplemente dijo que ya asistía a la diligencia y no se presentó, entiendo porque yo no estuve presente entiendo que el abogado, ella manifestó que intentó estar presente, la abogada que trabajaba en esa época conmigo Margarita González que dependía de mi directamente que llevaba a cargo esos procesos dentro de sus responsabilidades explicó que ese no era el proceder de acuerdo al procedimiento interno de la compañía y con base pues en las pruebas que la compañía tenía en ese momento pues se dio por terminado el contrato de trabajo con justa causa."* Se enteró de lo ocurrido porque ella es la responsable del tema de relaciones laborales en la empresa y es la que toma las decisiones y forma los documentos de notificación de terminación del contrato, se enteró directamente por Margarita González que para la época se desempeñaba como profesional del área y era la que hacía ese tipo de procesos, ella le entregaba los documentos y los soportes de la situación para poder tomar la decisión de terminación del contrato.

Sobre las normas contenidas en el REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO (fls. 35 – 52 y 276 – 292), y que a juicio del empleador fueron desatendidas por la trabajadora demandante, se

observa que en el artículo 38 se establecieron los deberes generales de los empleados, específicamente se estableció en el literal a) *“Respetar a sus jefes y compañeros de trabajo, en el literal b) “Procurar completa armonía con sus jefes y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores”; en el c) “ Guardar buena conducta en todo sentido y disciplina general de la empresa”; en el d) “Ejecutar con honradez, responsabilidad, buena voluntad y de la mejor manera posible, las tareas que le sean asignadas”; en el e) “Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo jefe o conducto regular y de manera fundada, comedida y respetuosa” y en el f) “Recibir y aceptar las órdenes instrucciones, correcciones y retroalimentaciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención, que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho del empleado y de la empresa en general”.*

En el artículo 42 al regular las obligaciones de los trabajadores se establecieron en el literal a) *“Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar las disposiciones de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido”; literal d) “Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus jefes y compañeros de trabajo” y en el i) “cumplir con los principios de Actuación y Políticas internas establecidas por Telefónica.”*

Y el artículo 48 al regular las faltas graves por parte del empleado que originan la terminación con justa causa del contrato de trabajo estableció en el literal d) *“violación grave por parte del empleador de las obligaciones legales, contractuales o reglamentarias”, k) “La violación de cualquiera de las normas previstas en los principios de Actuación y/o las Políticas establecidas por Telefónica; m) “Cualquier irrespeto en que incurra el empleado durante sus labores, contra cualquiera de los empleados de Telefónica o contra personas extrañas a la Compañía”; n) “Cualquier ocultamiento de actos, o de hechos que directa o indirectamente causen o puedan causar perjuicio a Telefónica”; o) “Cualquier falta grave contra la moral o las buenas costumbres en ejercicio de sus funciones o en sus relaciones sociales de ciudadano”; q) “Cualquier extralimitación del empleado en el ejercicio de sus funciones”; u) “Toda falta de honradez en que incurra el trabajador” y w) “Toda violación a los principios de Actuación y/o las Políticas y/o Directrices expedidas por Telefónica que regule las relaciones entre sus empleados, entre estos y la empresa o entre sus trabajadores y terceros.”*

La accionada allegó como medio de prueba con la contestación a la demanda el documento denominado “POLÍTICAS GERENCIA RIESGO OPERACIONAL” en el cual se observa que al regular las políticas de la Compañía para prevenir irregularidades o riesgos en el numeral 6 indicó: *“Los empleados directos de los Centros de Experiencia no deben*

registrar, por ningún motivo las ventas y/o posventas realizadas por sus asesores (analistas terceros CE) en las plataformas y/o sistemas de la compañía. Se recuerda que todas las acciones de los funcionarios directos de la compañía deben estar enmarcadas en los principios de Actuación de Telefónica, en la política de Conflicto de Intereses y en las Normativas Corporativas.”

También allegó el documento denominado PRINCIPIOS DE NEGOCIO RESPONSABLE DE TELEFÓNICA que al regular el principio de honestidad indica: *“Evitamos cualquier actuación que podría ser interpretada como deshonesta, incluyendo situaciones de conflicto de interés o situaciones que generen desventajas indebidas para la compañía. Exigimos a todos los empleados que actúen con integridad personal, promoviendo siempre los intereses de la compañía por encima de intereses personales. Esto implica: Que se prohíbe todo tipo de soborno, que no se permite prometer, ofrecer o dar cualquier beneficio o ventaja de cualquier naturaleza a personas, con el fin de influir en decisiones de cualquier tipo (incluidas las gubernamentales, administrativas o judiciales) u obtener ventajas indebidas para la compañía. También se prohíbe aceptar cualquier beneficio o ventaja que pueda resultar en un incumplimiento de las obligaciones y deberes de los empleados de la compañía.” (fl. 299)*

Al analizar los medios de prueba anteriormente relacionados en conjunto y atendiendo la libre formación del convencimiento y la sana crítica (Art. 61 del CPTSS), la Sala puede concluir que la demandante incurrió en las justas causas invocadas en la carta de despido, sobre la primera de ellas, esto es la queja presentada por el cliente GUSTAVO ROMERO ALVARADO, se demuestra con la copia del escrito presentado por ésta persona y además la testigo GINA PAOLA PINZÓN GARCÍA ratifica la radicación del reclamo por el trato ofrecido por la demandante al cliente y sobre las insinuaciones que hizo sobre una posible relación entre el usuario y la coordinadora de la oficina, se corrobora este hecho con las restantes declaraciones de los testigos llamados por la demandada que si bien no estuvieron presentes cuando ocurrió el hecho, tienen conocimiento directo porque al desempeñarse todos en cargos de recursos humanos y de dirección de la empresa conocieron el texto de la queja. Respecto de los actos de indisciplina cometidos por la demandante en el Centro de Experiencia el día 19 de mayo de 2019, si bien se allegaron por la parte demandada unas grabaciones en las cuales se advierte un altercado entre dos personas y la toma de fotografías por parte de una de ellas, no es posible establecer que se trate de la demandante y coordinadora; sin embargo tal situación se encuentra demostrada con la declaración de la misma GINA PAOLA PINZON quien relató que en la fecha indicada cuando el usuario se acercó a la oficina a radicar la queja y tuvo que hacer el registro de la misma, la demandante se molestó porque el

ingreso al sistema se hizo después que el cliente se había retirado del centro de experiencia y al hacer el reclamo delante de compañeros de trabajo y de usuarios que estaban presentes en la oficina, alteró el orden y la disciplina de la misma.

De otra parte, se encuentra demostrada la no asistencia de la demandante a la diligencia de ampliación de información con el propósito de ejercer su derecho de defensa, con las declaraciones de FABIO HERNAN GORDILLO HERRERA y ANA MARIA SUÁREZ TARAZONA TORRES quienes fueron los encargados de desplazarse hasta la oficina de Fusagasugá y dan cuenta que la demandante no acudió toda vez que insistía en que debía ser escuchada en compañía de un abogado, trámite que no se encuentra regulado en el reglamento interno de trabajo que en el artículo 49 solo dispone que para la aplicación de una sanción disciplinaria, Telefónica debe dar oportunidad de ser oído el trabajador, agotando el procedimiento establecido en la empresa (fl. 49), y en este procedimiento que también fue allegado por la demandada se establece (fls. 272 - 275), que se debe realizar diligencia de ampliación de información y que se describe como *“Es el proceso disciplinario administrativo que se surte para validar la responsabilidad del colaborador (a) en los hechos, y que éste pueda presentar las explicaciones del caso teniendo como soporte el artículo 115 del Código Sustantivo del Trabajo”* (fl. 272); procedimiento que se aplica para cualquier tipo de decisión disciplinaria, se realiza en forma escrita, no habrá lugar a grabación de la diligencia salvo autorización expresa de la Jefatura de Aliados, Relaciones Laborales y SST o quien haga sus veces, y autorización de cada una de las personas que participen en el proceso, dispone además que el trabajador podrá solicitar la presencia de testigos que deben ser compañeros de trabajo y no está permitido el ingreso de terceros. Al regular el proceso dispone que luego de recibir el reporte de la falta, se realiza la citación para diligencia de ampliación de la información al colaborador implicado, en la citación se indican las posibles faltas cometidas, así como las condiciones de tiempo, modo y lugar en las cuales será escuchado para dar los descargos y dependiendo de la gravedad de la falta puede ser citado el mismo día de la diligencia, sin que se entienda con esto una vulneración al debido proceso o derecho de defensa. Como puede observarse la citación se hizo dentro de los parámetros establecidos por la empresa para la realización de esta diligencia y que la citación fue desatendida por la trabajadora, siendo esta la oportunidad con qué contaba para

esclarecer los hechos relacionados con la queja presentada por el cliente y la venta que la demandante registró a una persona que no la realizó.

También se demostró con las declaraciones recibidas y con la copia de los descargos rendidos por ERIKA MILENA ESCOBAR ISAZA diligencia en la cual relató que la demandante le registró una venta realizada por ella en el centro de experiencia con el fin de ayudarle con la meta que debía cumplir, incumpliendo de esta manera con las políticas de gerencia de riesgo operacional y los principios de negocio responsable de la empresa.

Las faltas cometidas por la trabajadora encuadran en las normas invocadas por el empleador, esto es los literales a), b), c) d), e) y f) del artículo 38 del Reglamento Interno de Trabajo, pues con el acto de indisciplina cometido el día 19 de mayo de 2018, desatendió deberes como no faltar al respeto a su jefe inmediata, así como guardar buena conducta y disciplina de la empresa, hacer observaciones y reclamos a través del conducto regular de manera comedida y respetuosa, así como recibir y aceptar las órdenes, instrucciones, correcciones y retroalimentaciones relacionadas con el trabajo; también incumplió las obligaciones establecidas en los literales a), d) e i) del artículo 42, pues con el acto de indisciplina, la deficiente atención a un usuario y el registro de una venta a una persona que no la realizó, incumplió las disposiciones del reglamento, no guardó el debido respeto en las relaciones con sus jefes y compañeros de trabajo e incumplió políticas internas establecidas en la empresa para el registro de ventas. Así las cosas incurrió en las faltas graves contenidas en los literales d), k), m), n), o), q), u) y w) del artículo 48, esto es, la violación grave de obligaciones legales, contractuales o reglamentarias; así como en violación de las políticas establecidas por el empleador para el registro de las ventas actuación que ocultó al empleador y que solo fue evidenciada por una revisión realizada por la empresa y de esta manera también extralimitó sus funciones; además al alterar el orden del sitio de trabajo el día 19 de mayo de 2018, faltó a las buenas costumbres que debía guardar en el ejercicio de sus funciones.

Nótese además que los procedimientos que incumplió la trabajadora, se encontraban debidamente descritos y reglamentados en las políticas a que se hizo referencia anteriormente y que aceptó conocer en el interrogatorio de parte que absolvió en este

proceso. Con las acciones realizadas se concluye que incurrió en las causales invocadas en la carta de despido. De igual manera las faltas cometidas por el demandante constituyen una violación a la obligación de atender personalmente la labor en los términos estipulados que regulan en numeral 1º del artículo 58 del CST y de comunicar oportunamente al empleador las observaciones pertinentes con el fin de evitar perjuicios de acuerdo con el numeral 5º de la misma norma, así mismo, el acto de indisciplina encuadra en la causal 2º de literal a) del artículo 62 del CST, que establece como justa causa para la terminación del contrato: *“Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el empleador, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo”*; así como la violación grave de las prohibiciones que incumben al trabajador de acuerdo al numeral 6º del mismo artículo.

Sobre la declaración de la testigo solicitada por la parte demandante, debe indicar la Sala que la misma no logra desvirtuar la existencia de las justas causas demostradas por la parte demandada, pues se limitó a relatar hechos sobre una posible persecución laboral por parte de la directora de la oficina, además que la declarante para la fecha en que sucedieron los hechos que originaron la terminación del contrato de la demandante, ya no se encontraba laborando para la empresa y manifiesta que se enteró porque se lo contó la accionante.

Y sobre los testigos que solicitó la parte accionada, si bien fueron tachados por la parte demandante, esto no quiere decir que deban rechazarse sus declaraciones, pues al ser trabajadores de la entidad demandada y que participaron en todo el proceso para el establecimiento de las justas causas del despido, son las personas idóneas para dar testimonio de lo ocurrido, máxime que se advierte que en las declaraciones no se observa ningún tipo de duda o contradicción sobre los sucesos ocurridos.

Debe tenerse en cuenta, además, que si bien los hechos que dieron origen al despido ocurrieron entre mayo y julio de 2018 y el contrato fue terminado el 4 de septiembre del mismo año, esto obedeció a que la demandante elevó una queja de acoso laboral el día 7 de julio y que fue tramitada por el Comité de Convivencia Laboral culminando el día 24 de agosto de 2018 con la decisión de no encontrar mérito para tipificar las

conductas denunciadas dentro de las definidas en la Ley 1010 de 2006 (fls. 60 – 65) y luego de esta decisión la empresa resolvió terminar el contrato de trabajo con justa causa.

Finalmente y sobre las afirmaciones realizadas por el apoderado de la demandante en el alegato presentado en segunda instancia, en el cual afirma que el juez de primera instancia no tuvo en cuenta como indicio en contra de la demandada que retuvo el pago de cesantías y prestaciones finales por no haber pagado la accionante las cuotas de una cadena organizada por la coordinadora de la oficina de Fusagasugá y tampoco advirtió que una de las acusaciones contra la demandante era la inasistencia al trabajo en las jornadas extendidas de los sábados, lo que se desvirtúa con la bitácora de entrada y salida, debe tenerse en cuenta que estos hechos no fueron expuestos en el recurso de apelación, razón por la cual resultan extemporáneas, por lo que el Tribunal no puede realizar pronunciamiento al respecto, pues solo puede referirse a los temas planteados en la sustentación de la apelación, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 A del CPTSS.

De acuerdo con todo lo anterior, concluye la Sala que la parte demandada demostró las justas causas invocada para la terminación del contrato de trabajo y se confirmará la decisión de primera instancia.

Respecto de la violación al debido proceso en el trámite de la investigación disciplinaria, de acuerdo con las normas que regulan dicho procedimiento, se advierte que estas disposiciones regulan el trámite disciplinario para la imposición de sanciones, además se demostró que en la citación se indicaron los hechos sobre los cuales debería dar explicación y que podía ser convocada el mismo día de la diligencia de acuerdo con los reglamentos y procedimientos internos de la empresa. Además, debe tenerse en cuenta que se refiere al proceso disciplinario para imposición de sanciones y no al trámite que deba seguirse para el despido, luego no es procedente afirmar que no se siguió el procedimiento para el despido. Al respecto, debe recordarse que, de acuerdo con reiterada jurisprudencia de la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia, el despido no es una sanción disciplinaria y para su imposición no hay obligación de seguir el trámite que se utiliza para la imposición de sanciones

disciplinarias, salvo que las partes lo hayan convenido expresamente. En sentencia SL1077-2018, dijo la Corte:

“Pues bien, frente al tema sobre el cual la censura desplegó su ataque, esto es, si el despido es o no una sanción, esta Corporación reiteradamente ha señalado que en principio no lo es, a menos que extralegalmente así se haya pactado, así se indicó, entre otras, en las sentencias CSJ SL, 12 de julio de 2017 radicado 50211, CSJ SL, 11 febrero 2015 radicado 45166, en la CSJ SL, 15 febrero 2011 radicado 39394 y CSJ SL, 5 noviembre 2014 radicado 45148; pues el despido lleva implícita la finalización del vínculo, por lo que el empleador en ejercicio de la potestad discrecional que lo caracteriza, prescinde de los servicios del empleado debido a que no quiere seguir atado jurídica ni contractualmente a él, en tanto la sanción presupone la vigencia de la relación laboral y la continuidad de ésta; de allí que no puedan fundirse bajo el mismo concepto (CSJ SL3691-2016).

Revisado el reglamento interno de trabajo (folios 192 a 200), frente al cual el recurrente afirma que no fue valorado en debida forma, se evidencia que en dicho documento no se establece el despido como una sanción disciplinaria; por el contrario, en el artículo 54 se ocupa de las faltas graves que dan lugar a la terminación del contrato, en tanto, el artículo 53 se ocupa de las «fallas leves y sus sanciones disciplinarias», de modo que no era exigible al empleador procedimiento previo alguno para la configuración del despido con justa causa. En efecto, la postura de esta Corporación reseñada con anterioridad, de suyo implica que, si de forma extralegal el despido no era una sanción, no requería su ejecución trámite o procedimiento previo alguno, aun cuando en el caso examinado el empleador sí lo llevó a cabo.” (RAD. 49742. M.P. Dra. Ana María Muñoz Segura)

De acuerdo con lo todo lo anterior, no era procedente que el empleador adelantara el trámite establecido para la imposición de sanciones disciplinarias establecido en los reglamentos internos de la empresa.

Agotado el temario de apelación, se confirmará la decisión de primer grado y se condenará en costas a la parte recurrente. Fíjese como agencias en derecho la suma de un salario mínimo legal vigente.

Por lo expuesto la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cundinamarca, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

1. CONFIRMAR la sentencia proferida el 12 de noviembre de 2020, por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Fusagasugá, dentro del proceso ordinario laboral promovido por **YODY YEDILMA TOVAR BARACALDO** contra **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, de conformidad con lo indicado en la parte motiva de esta sentencia.

2. **COSTAS** a cargo de la parte demandante. Fíjese como agencias en derecho un salario mínimo legal vigente.

LAS PARTES QUEDAN NOTIFICADAS EN EDICTO. ENVÍESE COPIA DE ESTA PROVIDENCIA AL CORREO ELECTRÓNICO DE LOS APODERADOS DE LAS PARTES, Y CÚMPLASE.



JAVIER ANTONIO FERNÁNDEZ SIERRA
Magistrado



MARTHA RUTH OSPINA GAITAN
Magistrada



EDUIN DE LA ROSA QUESSEP
Magistrado



SONIA ESPERANZA BARAJAS SIERRA
SECRETARIA