



SALA TERCERA DE DECISIÓN LABORAL

AUDIENCIA DE JUZGAMIENTO

Medellín, veintidós de julio de dos mil veinte

S16-249

Proceso:	ORDINARIO LABORAL- APELACIÓN
Demandante:	LORENA RAMÍREZ VÉLEZ
Demandado:	ANTENAS Y TORRES S.A.S.
Radicado No.:	05001-31-05-017-2016-00462-01.
Tema:	indemnización por despido sin justa causa
Decisión:	CONFIRMA CONDENA

La Sala Tercera de Decisión Laboral del Tribunal Superior de Medellín, conformada por los Magistrados **LUZ AMPARO GÓMEZ ARISTIZABAL**, **MARTHA TERESA FLÓREZ SAMUDIO** y como ponente **ORLANDO ANTONIO GALLO ISAZA**, procede a resolver el **RECURSO DE APELACIÓN** interpuesto por la demandada dentro del proceso ordinario laboral de la referencia.

El Magistrado del conocimiento, doctor **ORLANDO ANTONIO GALLO ISAZA**, en acatamiento de lo previsto en el artículo 15 del Decreto 806 expedido el 4 de junio de 2020, en consonancia con los acuerdos proferidos por el Consejo Superior de la Judicatura, sometió a consideración de los restantes integrantes el proyecto aprobado en Sala virtual mediante **ACTA 18** de discusión, que se adopta como sentencia, en los siguientes términos:

1. SÍNTESIS FÁCTICA y ANTECEDENTES

1.1. LO PRETENDIDO

Pretende la **demandante** el reconocimiento de la INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO SIN JUSTA CAUSA, la indexación de la condena y las costas del proceso.

Valga aclarar en este punto que si bien la nivelación salarial comportaba una de las súplicas del libelo genitor, lo cierto es que dicha pretensión fue resuelta en forma desfavorable toda vez que la a quo consideró que no se presentaban los supuestos fácticos necesarios de cara al principio de *a trabajo igual salario igual*, absolviendo al empleador de la misma, sin que la parte con interés para recurrir hubiese manifestado oposición, razón por la cual esta Magistratura

únicamente hará referencia a los hechos relacionados con la primera de las pretensiones aludidas.

1.2. PARA FUNDAMENTAR SUS PRETENSIONES, EXPUSO LOS SIGUIENTES HECHOS:

Manifiesta que laboró al servicio de la sociedad ANTENAS Y TORRES S.A.S. desde el 1 de agosto de 2013 hasta el 7 de septiembre de 2015, a través de un contrato de trabajo a término indefinido, momento para el cual percibía un salario mensual de \$1.530.293, aspectos estos que no fueron controvertidos. Igualmente aduce que sus funciones se relacionaban con la coordinación del área de implementación de infraestructura para tecnología móvil, informes de documentación y con la ayuda de otros compañeros se ocuparon en sus inicios de la creación del sistema de gestión de calidad. Que tras la renuncia de su superior, señor Juan Manuel Yusti, y la asunción temporal de sus funciones, la carga laboral no le permitía diligenciar a tiempo la documentación, por lo que la compañía puso a su disposición algún personal, el cual no estaba bien calificado, lo que generó retrasos con el cliente CLARO, razón por la que el 16 de mayo de 2014 presentó una renuncia ante el Gerente Diego Monsalve, la cual no fue aceptada, momento a partir del cual la relación fue tensa, oportunidad en la que nombró como nuevo coordinador a Julián Marín, con quien no existía buen compañerismo e incluso le manifestaba su descontento por salir tras culminar la hora laboral. También expone la demandante que durante su ausencia, dígame las vacaciones de diciembre de 2014 o la incapacidad de 15 días producto de la operación llevada a cabo el 10 de agosto de 2015, nadie asumió sus funciones, por lo que al retornar encontraba inconvenientes que solucionar, en el último de los casos, fue citada a gerencia, dio su versión y solucionó lo atinente a los retrasos en el área de documentación, dado que su superior no hizo la gestión pertinente, evento en el que recibió regaños de gerente aludido por algunas actuaciones surtidas en cumplimiento de las órdenes de su jefe directo. Que el 7 de septiembre de 2015 la directora operativa Yesica Arias le ordenó que entregara la información que manejaba y le notificó la terminación del contrato.

1.3. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

Controvirtió la demandada el derecho pretendido e indicó frente a los hechos que tras la renuncia de uno de los trabajadores, se reestructuró el organigrama, asumiendo la demandante el cargo de auxiliar en el área de documentación, nombrándose como su superior a Julián Marín, coordinador TIE (transmisión, implementación y emisoras), período en que los clientes, a través de

correos electrónicos, evidenciaron falencias, entre otras, respecto al incumplimiento en los tiempos de entrega de documentación, coordinador que a su vez evidenció la carga laboral que tenía a través de una misiva que data de junio de 2014 manifestando que no contaba con el mejor apoyo de la auxiliar, es decir, de la demandante, quien constantemente mostraba una actitud displicente e incumplimiento de sus funciones, causando constantes trastornos a la compañía por los errores en la documentación, siendo esta una de las razones por las que no se aceptó su renuncia, pues debía entregar el puesto al día, recalando que aquella únicamente le correspondía recibir información, verificar que estuviera completa y revisar el informe entregado por la documentadora outsourcing, a quien le contrató para crear filtros y garantizar mejores condiciones, finalidad que también tuvo la contratación de personal de apoyo. Recalca que en agosto de 2015 un cliente manifestó que requería una documentación que debió ser enviada desde junio, comportando esta la razón por la que la actora fue citada a gerencia, escuchando sus justificaciones y concediéndole un plazo para brindar una solución. Finalmente señala que dio a conocer a la trabajadora los hechos que constituyeron una justa causa de despido siendo tales el incumplimiento de sus obligaciones, la ineffectividad en el puesto de trabajo, deficiencia que generaba retrasos y errores reiterativos en el área de documentación como auxiliar TIE, por los que incluso recibió varios llamados de atención.

1.4. DECISIÓN PRIMERA INSTANCIA

Mediante sentencia proferida el 5 de octubre de 2016 por el Juzgado Diecisiete Laboral del Circuito de Medellín, se **CONDENÓ** a la sociedad **ANTENAS Y TORRES S.A.S.** a reconocer y pagar a la demandante la suma de \$2.655.342 correspondiente a la indemnización por despido sin justa causa, monto que debía ser indexado al momento del pago. Absolvió a la demandada de las restantes pretensiones incoadas en su contra.

Dentro del término legal el apoderado de la sociedad **ANTENAS Y TORRES S.A.S.** interpuso y sustentó el **RECURSO DE APELACIÓN**.

2. ARGUMENTOS

2.1. DEL JUEZ

Que si bien, de un lado la demandante aducía la existencia de una sobrecarga y de otro, el empleador señalaba un incumplimiento de las labores que debía desempeñar, lo cierto es que del análisis de la prueba sólo se extractaba la existencia de unos retrasos en el proceso de documentación respecto de 7 instalaciones, deteniéndose en lo ocurrido en los últimos meses, no así en años anteriores pues de cara a estos no se podría predicar inmediatez. Sin embargo, consideró que el empleador no tomó las medidas necesarias durante el tiempo que la trabajadora estuvo incapacitada durante 15 días de agosto de 2015, pues nadie la remplazo, de ahí que no podía predicarse un incumplimiento, sin haberse acreditado que la demandante dejó el puesto en las condiciones que enlista la carta de terminación del contrato, aunado a que la culpa en la demora no podía atribuírsele exclusivamente a la actora toda vez que el ingreso de la información necesaria para que aquella cumpliera su función dependía de otros factores, como los técnicos, las programaciones de las instalaciones, el retorno adecuado de la empresa outsourcing de la documentación previamente entregada. Cosa diferente es haberse acreditado que la trabajadora, pese a tener toda la documentación necesaria, no la envió dentro de los plazos establecidos, lo que no ocurrió, aunado a que el llamado de atención realizado por la empresa no se digirió exclusivamente a la trabajadora, sino a la totalidad del área donde esta trabajaba.

2.2. RECURSO DE APELACIÓN ANTENAS Y TORRES S.A.S.

- Había quedado plenamente establecido, a través de las pruebas tanto documentales como testimoniales, que la demandante no cumplió a cabalidad con las funciones y responsabilidades del proceso de documentación, aceptando la mora en las entregas de información al cliente CLARO COMUNICACIONES.
- Advierte que cumplió a cabalidad con el debido proceso, habiendo citado a la trabajadora a la diligencia de descargos antes de la terminación unilateral del contrato, incluso le llamó la atención en dos ocasiones por el incumplimiento de deberes, y en no menos de tres veces de manera verbal se le requirió para tal fin, lo que demostraba la falencia respecto de las obligaciones que le competían.
- Recalca que una unidad de explotación económica como lo era dicha sociedad, crecía gracias al cumplimiento de las metas y compromisos adquiridos con los clientes, punto en que la demandante puso en riesgo la operación, tanto así que varias órdenes de servicios fueron retiradas por tal circunstancia.

- Presenta inconformidad con algunas de las aseveraciones del despacho, en el sentido de que la mora en la que incurrió la demandante NO sólo estaba centrada en el mes de agosto, cuando aquella estaba incapacitada, sino que la misma venía desde junio en el proceso de documentación, hecho confesado por la demandante, pues de 5 días hábiles que tenía, pasó a excederse 66 días, pese a que se le nombraron auxiliares para que apoyaran su labor e incluso un outsourcing.
- Finalmente expuso que si bien un empleador debía poner todo su empeño para que ante eventualidades como una incapacidad se entregaran los procesos de manera adecuada, no podía olvidarse que la cirugía programada a la trabajadora, fue notificada a la empresa en un término absolutamente corto, de 3 días, lo que le impidió poner en marcha el plan necesario para soportar el proceso en su ausencia, asegurando su correcta ejecución.

En dichos términos aseveró que se encontraba probado los hechos que soportaron la causal de despido, así como su legalidad.

3. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA JURÍDICO EN ESTA INSTANCIA

Consiste en determinar si es procedente el reconocimiento de la indemnización por despido injusto, examinando si a través de los medios de prueba allegados se acreditó la existencia la conducta esgrimida por el empleador relacionada con el incumplimiento de las funciones respecto del proceso de documentación, analizando además si la misma encuadra o no dentro de una falta grave y consecuentemente una justa causa.

4. CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que no existe discusión alguna en los hechos relacionados con la vinculación laboral que unió a las partes del presente litigio, los extremos temporales y el cargo desempeñado por la trabajadora al momento del despido, siendo tal el de auxiliar TIE, sigla que para los efectos pertinentes, hacen referencia a las áreas de transmisión, implementación y emisoras, siendo el proceso de documentación, la principal de las funciones de la demandante.

Aclarado lo anterior, tenemos que cuando se pretende la declaratoria de terminación unilateral del contrato de trabajo sin justa causa y el consecuente pago de una indemnización, cada una de

las partes tiene una carga probatoria distinta. La demandante, quién afirma haber sido despedida, debe probarlo, aspecto cuya existencia en este caso no se controvierte. A su turno, habiéndose demostrado el despido, es el empleador quién tiene la carga de acreditar que su conducta estuvo amparada en una justa causa. A esta conclusión se arriba, no sólo en virtud a la aplicación de los artículos 164 y 167 del Código General del Proceso sino también en lo expresado en múltiples ocasiones por nuestro órgano de cierre.

Con relación al despido invocando una justa causa, señala el artículo 62, numeral sexto del Código Sustantivo el Trabajo que se puede terminar el contrato de trabajo con justa causa por cualquier violación de las obligaciones y prohibiciones a cargo del trabajador, contempladas en los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del trabajo o por una falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos. Así mismo, prescribe el párrafo único de dicho artículo que la parte que da por terminado el contrato unilateralmente debe señalar la causa que motivó su decisión, ya que posteriormente no podrá invocar una diferente.

Al respecto la Corte constitucional, en la sentencia C- 594 de 1997, señaló que no basta con invocar para el despido las causales genéricas expresadas en la ley, es necesario, además, señalar los hechos en que se sustenta tal decisión, ya que el sentido de la norma lo que pretende es que la parte afectada conozca las razones que pusieron fin a la relación laboral.

Descendiendo al caso concreto, se observa que los hechos que motivaron el fenecimiento del vínculo, de acuerdo con el contenido de la carta de terminación del contrato de trabajo que data del 7 de septiembre de 2015, cuya copia reposa a folios 82 y 83 del expediente, hacen referencia a que la demandante incumplió gravemente las obligaciones legales, contractuales y reglamentarias que la regían.

Expresamente, tras invocar lo dispuesto en los numerales 9 y 13 del art. 62 del CST y el Reglamento Interno de Trabajo, el empleador señaló que:

Incurrió en errores debido a descuidos en la ejecución de tareas asignadas que ocasionaron daños y perjuicios a la empresa, ello por cuanto no cumplió con los tiempos establecidos para el envío de la documentación para la prestación de un servicio, según notificación realizada por un cliente, quien manifestó dos meses de atraso en la entrega de documentación respecto de tres sitios pendientes, aunado a ciertos soportes, llamados TSS, que debieron enviarse desde junio de esa anualidad.

En la misiva en comento, también adujo que tras un seguimiento se observaba un incumplimiento reiterado de las funciones en cuanto al proceso de documentación, enlista las medidas adoptadas por la dirección (asignar tareas a un tercero, suministro de USB). Advierten que se requirió a la trabajadora para que esclareciera lo sucedido, la que solicitó revisar los medios magnéticos y verbalmente manifestó no encontrar justificación de ello, recalcando que no se presentó una solución rápida, ni se brindó un informe acerca de lo sucedido. Finalmente aduce que escuchó en diligencia de descargos a la demandante, hecho NO soportado documentalmente en el plenario, y que NO eran justificables los retrasos presentados y el incumplimiento de los tiempos contractuales establecidos por el cliente para la entrega de la documentación.

En tal contexto se observa que la demandada no sólo señaló las normas legales que respaldaron su decisión, sino además los hechos que dieron lugar al mismo, cumpliendo así con la formalidad exigida tendiente a manifestar en el momento de despido la causal o motivo determinante de esa decisión.

Ahora, SÓLO cuando el empleador expresamente NO ha calificado la falta como grave, el juez se encuentra facultado para evaluar la conducta del trabajador y consecuencialmente analizar su gravedad, de lo contrario le está vedada tal posibilidad.

Comporta esta la posición que de antaño ha sentado nuestro órgano de cierre, quien en sentencias como la de radicación 60.104 de 2019, rememoró que eran las partes las inicialmente llamadas a calificar la gravedad de una conducta en los términos del numeral 6º del literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, excluyendo automáticamente la competencia judicial. *Caso contrario, si las partes guardan silencio sobre ello, el fallador se encuentra habilitado para valorar si una determinada conducta imputada a un trabajador, reviste verdaderamente la gravedad para justificar la finalización de un contrato de trabajo.*

En tal oportunidad, la Sala de Casación Laboral, citando apartes de otra providencia, explicó que la violación de las obligaciones y prohibiciones a que se refieren los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, constituye por sí misma una falta, pero esa violación ha de ser grave para que resulte justa causa de terminación del contrato.

Y ello es importante precisarlo pues si bien el empleador le otorga el calificativo de grave al incumplimiento sistemático de las funciones que predica respecto de la demandante, o por lo

menos ello es lo que refiere al fenecer el vínculo, lo cierto es que la juez NO encontró acreditada la existencia de la causal, conforme los argumentos ya reseñados al inicio de esta audiencia.

En tal contexto, antes de examinar lo atinente a la gravedad, debemos remitirnos a lo que la prueba testimonial nos ilustra frente a lo acontecido en los últimos meses, enfocándonos además en si a través de la misma se acreditó la ocurrencia de la falta que se endilga, *errores debido a descuidos en la ejecución de tareas asignadas que ocasionaron daños y perjuicios a la empresa*, incumplimiento reiterado de los tiempos contractuales establecidos para el proceso de documentación y la queja de un cliente respecto del atraso en tres sitios pendientes. Veamos:

Inicialmente se escuchó al señor **JUAN MANUEL YUSTI**, quien poco ilustrativo resulta a la Sala respecto de los hechos aquí debatidos, por la llana razón que no ostentaba la calidad de compañero de trabajo de la señora Lorena Ramírez, toda vez que renunció al cargo de coordinador en marzo de 2014. Sin embargo, se rescata de su intervención lo atinente a la reseña de las labores que le correspondían a la demandante el proceso de documentación, enlistando como tales el recibir fotografías y datos de configuración, pantallazos o evidencias de configuración de dispositivos intervenidos y que eso se hacía en un formato pre-establecido por el cliente, con potencia o frecuencia. Advierte que la consecuencia de incumplimiento de proceso de documentación era una demora respecto de la facturación de los sitios, se dilataba el proceso de pago, afectándose las finanzas de la compañía.

Similar situación se predica frente a la testigo **DIANA CAROLINA HENAO RESTREPO**, quien fue auxiliar contable hasta junio de 2014, discutiéndose aquí lo acontecido un año después.

Posteriormente se escuchó la intervención del señor **DIEGO ALEJANDRO MONSALVE ACOSTA, ingeniero financiero y gerente de la sociedad** demandada. Recuerda una reunión con la demandante en mayo de 2014 donde pretendía renunciar por carga laboral, dice que se escuchó y se buscó la forma de que se quedara quitándole funciones que estaban dentro del cargo y pudiera responder por sus operaciones, culminando con una proceso de restructuración que buscaba además rescatar unos clientes, momento a partir del cual las funciones de la accionante como auxiliar, respecto de la parte de documentación, eran velar porque la documentación de los servicios llegara a buen fin, lo de gestión y calidad como asistente se minimizó porque tuvieron que contratarle unos asistentes, los cuales tampoco sirvieron según lo que ella reportaba, lo cual reducía sus funciones a la parte de recibir información de empleados (comisionados y técnicos), revisarla y enviarla al outsourcing y volverla a recibir para evaluar que archivos se entregaban al cliente. Que esto hacía parte del sistema de gestión de calidad. Aduce

que la relación entre la actora y su superior era difícil por el carácter o actitud de ella, lo que incluso desgastó la relación con los clientes, razón por la que nombraron a Julián como coordinador, debido a su virtud con el manejo aquellos, ascendiendo las ventas en un 100%. Frente a la terminación del contrato, rememora lo sucedido desde la renuncia del anterior coordinador, Juan Manuel Yusti, reconoce que ello generó pendientes, periodo en el que recibió quejas de los usuarios respecto del proceso de documentación, comenzando las rencillas con los clientes, el ingeniero y el equipo de trabajo, época desde la que inició un seguimiento, visualizando la negligencia de la demandante, quien se excusaba diciendo que se le olvidó, o que los informes no estaban, o que el activo existía pero no lo bajó, o que el cliente no tenía la razón, pero acepta que la actora solucionaba el inconveniente, mostrándose preocupado por los retrasos con la multinacional, cliente que representaba el 85% de las ventas, pues se había estipulado que esos incumplimientos podían generar multas o sanciones, lo que nunca llegó a suceder, pero si le quitaron unas ventas que alguna vez le habían sido asignadas.

Para explicar un poco el manejo con cada cliente, indicó que CLARO tiene una orden de compra con la actividad y el código, se realiza una programación, se envían operarios, toman registro fotográfico, descargan información o la montan a un link donde entra la demandante en el proceso de documentación para poder cerrar el servicio pues a través del mismo se demuestra la existencia de dicho servicio, garantizándose el estándar que la compañía CLARO exigía, aunado a su política de pago de 60 días, extendiendo el período y la recuperación de esa cartera con los retrasos.

Frente a la incapacidad que presentó la demandante el mes inmediatamente anterior a su despido, señaló que la cirugía fue notificada dos días antes de su realización y que la trabajadora entregó la información parcial a Julián Marín y Anderson Mena, el que en algún momento fue auxiliar de la demandante, que ella dijo que dejaba los archivos o que cuando llegara los entregaba. Ambos tramitaron lo que pudieron. Expone que la causal invocada para despedirla fue el incumplimiento repetitivo de funciones, bien en forma parcial o nula, había memorandos y llamados de atención, lo que sucedió muchas veces, bien de forma verbal o escrita, realizándose el debido proceso.

Por su parte, **JULIÁN ESTEBAN MARÍN BEDOYA, coordinador y superior de la demandante**, en gran medida apoya la versión antes reseñada, aunque indica que nunca le hizo llamados de atención, solo reportaba a gerencia los inconvenientes. Adicional a lo expuesto, advierte que la relación con la actora era difícil, incluso con los clientes, que ella venía de otra empresa con otros métodos, no le gustaban directrices, ni órdenes, las que constantemente cuestionaba, tampoco le

gustaba que le pidieran algo urgente, ella quería que se le diera su tiempo. Recuerda cuando en una ocasión toda el área recibió un llamado de atención por temas de retraso con los clientes, muy enfocado en la parte de documentación manejada por la demandante, quien luego se incapacitó por una cirugía, momento en el cual NO le entregó el puesto, no oficialmente porque la cirugía fue muy rápida, al indagarlo por quien continuó con la ejecución de las labores propias de la demandante, se mostró dubitativo y termina respondiendo que no lo recuerda, tampoco sabe si alguien la reemplazó, punto en el que presenta contradicción con los dichos del gerente, según el cual el coordinador, es decir, este testigo, se apropió de las funciones de aquella. Supone que para el momento de la cirugía todo tenía que estar listo. Que cuando llegó de la incapacidad el puesto no estaba al día, eso lo escaló para evitar errores, ella tuvo que llegar a hacer lo pendiente, porque no delegó ni le pidió a él que lo hiciera. También indica que el contrato terminó por las deficiencias en la parte de documentación y aduce que con CLARO el tiempo de entrega de archivos era de 10 a 15 días, aunque ha sufrido variaciones. Explica que al terminar el trabajo de campo, el auxiliar de TIE tiene que velar porque esa información llegue del campo a la empresa, se revisa, se empaqueta y se hace llegar a la persona encargada de hacer los informes, luego esa persona la recibe, tiene 3 días para que retorne la información, se revisa internamente. También refiere que TSS es un servicio por el que lo contrata el cliente para ir a un sitio donde quieren hacer algo puntual, se va hasta el sitio, se toma un registro fotográfico y en un archivo se brinda la solución indicándole lo necesario para su ejecución. Finalmente el coordinador aduce que en junio de 2015 la accionante tenía que entregar un TSS al cliente CLARO, y sólo lo hizo a finales de agosto de 2015, ella explicó esa mora de 66 días diciendo que, cree, que se le había pasado. Que cumplirle al cliente era muy difícil batallando todos los días con una persona.

También se realizó **interrogatorio a la señora YESICA PAOLA ARIAS VELÁSQUEZ** representante legal, quien contrario a lo aducido por el coordinador, refiere que cuando la demandante informó de la cirugía, le recibieron el puesto de trabajo y se lo entregaron a Julián a quien se le asignaron algunas funciones, pero al regresar de la incapacidad el coordinador NO informó lo que había realizado. No recuerda si cuando aquella regresó de incapacidad la empresa le entregó el puesto de trabajo. No sabe si mientras la demandante estuvo por fuera alguien diferente al coordinador estuvo al tanto de las funciones de la actora. Frente al cliente CLARO indica que el 21 de agosto recibió un correo acerca de una documentación que nunca se había entregado pese a que tenían 5 días para hacerlo luego de la visita que desde junio se había realizado a un sitio, que la actora estaba incapacitada, no encontraron los soportes y cuando retornó no justificó omisión y pidió un plazo para revisar sus medios magnéticos y su información para solucionar los pendientes, sin recibir posteriormente el informe pertinente, por lo

que se vieron abocados a retornar al sitio, cumpliéndole finalmente al cliente, el cual no los multó por tardanza en la entrega de la información y advirtió que la pérdida del mismo podría implicar la muerte financiera de la empresa.

Efectuado este pormenorizado recuento y sin necesidad de utilizar el tecnicismo del lenguaje propio del objeto social de la empresa, relacionado con la construcción y mantenimiento de torres de transmisión, entre otras asociadas, acorde además con el voluminoso material probatorio allegado, con claridad se extrae que la función de la actora básicamente consistía en recibir información del personal operativo o comisionados, montarla en unos formatos especiales, enviarla para su revisión a un outsourcing, recibirla nuevamente, revisar que estuviera completa y enviarla al cliente para continuar con el proceso de facturación, pues sin agotar este paso, el cliente no cancelaba la prestación del servicio, por lo menos no oportunamente o dentro de los plazos esperados por el empleador para el recaudo de la cartera.

Aunado a lo anterior, y en consonancia con lo razonado por la falladora, una lectura de la demanda y su contestación evidencian por sí solas la sobrecarga de funciones que le correspondía asumir a la demandante un año y medio antes de la ocurrencia del despido, concretamente tras la renuncia del coordinador Juan Manuel Yusti en marzo de 2014, siendo múltiples los esfuerzos tanto del personal como del empleador, por lograr llegar a un punto de organización que disminuyera los retrasos que desde siempre se presentaron en el área de documentación, de la cual dependían los pagos oportunos del cliente, a quien se le otorgaba dos meses para cancelar cada servicio, contabilizados a partir del momento en que le entregaban la papelería correspondiente, siendo esta la única consecuencia real que se avizora respecto de los incumplimientos, tardanza en el pago, no así la pérdida del cliente, ni las multas o sanciones que algunos predicen, pues nunca fueron impuestas.

Así las cosas, encuentra la Sala que NO es asunto novísimo en la sociedad la inoportuna entrega de la documentación, de ello da también cuenta los múltiples correos electrónicos en los que se insta al personal a entregar cierta información respecto de estaciones de servicio, un ejemplo de ello se extrae no sólo del folio 245 sino además de la contestación (fl. 88) donde se enlistan no menos de 6 pendientes presentados en agosto de 2014 por el personal respecto de los sitios denominados Chigorodó, Velodromo, San Andrés, Tablazo, Alambra y Guayabal, lo que consecuentemente, sin miramientos al técnico que le correspondía alimentar el sistema con la información faltante, afectaban el proceso de documentación, hechos que generaron un llamado de atención.

Se rememora lo acontecido en dicha época, solamente para evidenciar el contexto de la situación, incluso algunas de las quejas del empleador en la contestación, soportadas en ciertos e-mails, realmente no reflejan un incumplimiento sistemático, únicamente situaciones pendientes por ejecutar, aunado a que, en gracia de discusión, de tratarse de una actitud displicente de la trabajadora, no se observaría el respeto al requisito de inmediatez, toda vez que se centra en situaciones que, como se dijo, ocurrieron muchos meses antes del despido, que a voces de la contestación, implicaron llamados de atención, panorama bajo el cual, tampoco podría despedirse a un trabajador respecto de una falta antigua que ya fue objeto de una sanción.

Recuérdese, que la demandante, señora Lorena Ramírez, se vio abocada a asumir una serie de responsabilidades relacionadas con la coordinación del área de implementación, ello generó su renuncia a mediados del 2014, resultando extraño para la Sala que pese a las reiteradas quejas manifestadas por el empleador al pronunciarse frente a esta acción, aduzca que NO aceptó la renuncia porque aquella tenía atrasos y debía dejar el puesto al día, aseveración que por sí sola resulta contraria a las reglas de la sana lógica y las máximas de la experiencia, toda vez que ninguna empresa que tenga conflictos con un trabajador por un reiterado incumplimiento de labores, que predica de meses atrás, contrata un outsourcing para el diligenciamiento de ciertos formatos especializados con el fin de liberar carga laboral de ese trabajador, mucho menos le contrata personal de apoyo.

Ello nos inclina a pensar que más que endilgarle la culpa a la trabajadora por los atrasos del área que manejaba, era la dinámica de los procedimientos la causante de estos, de ahí se los esfuerzos por modificarlos.

Centrémonos pues en lo acontecido de junio a septiembre de 2015, desechando para el efecto, los correos electrónicos que no correspondan a ese lapso, pese a que en estos se reflejen *pendientes* en el proceso de documentación, siendo esta acepción utilizada por la empresa, que no necesariamente implica, como se dijo, un incumplimiento de funciones, simplemente actividades por ejecutar.

Reposa a folios 241 y 242 del plenario una parte del historial de comunicaciones vía correo electrónico en el cual una persona, quien parece ser un técnico de CLARO, o ello es lo que se desprende del logotipo que acompaña la firma, el 24 de agosto de 2015 solicita *confirmar el día de hoy si se va a ejecutar el trabajo o se reasigna*. Ese mismo día el coordinador de ANTENAS Y TORRES, señor Julián Marín le contesta que el trabajo fue ejecutado desde el 18 de junio, que está validando lo sucedido para saber por qué no se le envió el TSS diligenciado, es decir, el

soporte de la existencia, no del servicio, sino del *formato diligenciado donde se asienta la información técnica u operativa para instalar una antena*, aclarando además que la labor sí se realizará.

Además de ello, a folios 239 y 240 reposa copia de dos correos enviados por CLARO el 21 y 28 de agosto de 2015 respectivamente, en la que se enlista documentación faltante de 7 puntos, denominados o ubicados en la Ceja, Unguía, Punto Clave, Terminal, Zungo.

Realmente en la ausencia de esta información se cimenta el despido.

No obstante lo anterior, fácil se torna concluir que razón le asiste a la juez en su razonamiento cuando expone que NO es dable endilgarle a la trabajadora un incumplimiento reiterado de sus funciones, cuando tanto el gerente, como el coordinador y la representante legal reconocen que su función comportaba un eslabón de la cadena frente al proceso interno que se efectuaba, es decir, el área de documentación inexorablemente dependía del personal de campo, técnicos y comisionadores, que alimentaban la información que se requería documentar para finalmente entregarla al cliente como muestra de la prestación del servicio contratado. En tal contexto, para demostrar que un retraso era responsabilidad exclusiva de la actora, debía acreditarse, y ello no sucedió, que las restantes áreas operativas presentaron oportunamente los 7 informes, documentos o archivos fotográficos requeridos, y que pese a ello la señora Lorena Ramírez retrasaba el trámite, máxime si en el interrogatorio de parte absuelto por aquella, adujo que los inconvenientes presentados entre junio y agosto de 2015, por la mora con el cliente CLARO, se ocasionaron porque no estaba en su cargo. Explica que cuando salió a la incapacidad el proceso de documentación no estaba al día, porque faltaba información, y que eso se lo había dado a conocer a Julián, y que se necesitaba regresar a las estaciones para recolectarla, porque la información la habían perdido los técnicos.

De ahí que aquella insista que el proceso de documentación es conjunto porque si falta documentación requiere que el coordinador realice la gestión tendiente a obtener la faltante.

Es aquí donde cobra importancia el análisis que anteriormente se efectuó en torno a las dinámicas operacionales de años atrás, que generaron renuncias por la voluminosidad de las actividades por ejecutar centradas en pocas cabezas, bastaría con remitirnos a la contestación, sin necesidad de adentrarnos en torno a lo que este aspecto nos muestra la extensa prueba testimonial, toda vez que al pronunciarse frente a estas acción ANTENAS Y TORRES no sólo rememoró la renuncia de Juan Manuel Yusti, anterior coordinador, sino además la misiva enviada

por Julián Marín, coordinador entrante, en la que pese a mostrar una relación tensa con la aquí demandante, que de alguna forma expone su preocupación respecto al área de documentación, que también está a su cargo, y la imposibilidad de asumir las responsabilidades asumidas, pues no le alcanzaba el tiempo para velar que se cumplieran con los tiempos, ni que la documentación estuviera correcta.

Además de lo expuesto, resulta contradictorio que una empresa le endilgue a la trabajadora el incumplimiento de sus responsabilidades justo en los días posteriores al fenecimiento de una incapacidad de 15 días en la que nadie suplió sus labores. La lógica nos enseña que evidentemente el puesto no estaría al día para septiembre de 2015.

No entiende pues esta Magistratura que, de un lado, se predique ampliamente la importancia del proceso de documentación, la incidencia del mismo en los pagos oportunos, el temor fundado o infundado en una sanción o multa nunca impuesta por exceder términos contractuales, o perder el cliente más representativo, pero de otro lado, el empleador abandone el área tras la incapacidad de la que fue objeto la auxiliar encargada de tales operaciones entre el 10 y 25 de agosto de 2015. Nótese que a voces del gerente y la representante legal las funciones fueron asumidas por el coordinador, jefe inmediato de la demandante, pero al indagarlo por dicha circunstancia, Julián Marín se excusa en la memoria, afirma no recordar si alguien remplazó a la actora, dice que ella no le entregó el puesto porque la cirugía fue precipitada, como si la fecha de programación NO dependiese de IPS sino de la trabajadora, la que conforme los e-mail allegados fue reprogramada, cobrando fuerza la teoría de la demandante, según la cual ello lo fue para no ausentarse intempestivamente.

Bajo ese contexto, no se cumplió el estándar que implementó el empleador años atrás según el cual cada área debía ser conocedora de las funciones de las restantes para evitar inconvenientes en caso de ausencia. Véase el e-mail que data del 5 de octubre de 2013 obrante a folio 212 del expediente, donde puntualmente se indica que:

Enviamos la propuesta de distribución del trabajo, según los nuevos perfiles del cargo...Esperamos que nuestra propuesta sea de su agrado ya que se realizó con el fin de agilizar los procesos, optimizar tiempos y mermar la carga del coordinador, además de esta manera los tres aprendemos todas las funciones de cada área para prevenir en caso de ausencia de cualquier miembro del equipo, continuar con el ritmo de trabajo que se viene realizando.

También llama la atención de la Sala la ausencia del soporte de los descargos, cuya inexistencia predica la demandante, o los múltiples llamados de atención que dice la empresa que efectuó a

su empleada, sólo reposan en el plenario unos pocos que, o datan de meses atrás, o dan cuenta de un llamado efectuado a toda un área y no a una persona en especial, desconociéndose además los tiempos de entrega de cada documentación respecto a determinado servicio, lo que consecuentemente dificulta avizorar un retraso exacto en días.

Adicional a esto, de la prueba en su conjunto, especialmente de las declaraciones de quienes fungieron como testigos de la empresa, logra extractarse que la demandante siempre le daba solución a los inconvenientes que surgieran, situación que deja sin soporte la aseveración lanzada en la carta de despido, según la cual la actora no gestionó lo pertinente para corregir los inconvenientes presentados, ni allegó informe formal de esa gestión, cuando en parte alguna se le exigió, o por lo menos ello no se acreditó, panorama bajo el cual no es dable predicar un incumplimiento.

Para finalizar, también es importante resaltar que carecen de veracidad algunas afirmaciones lanzadas en el recurso de alzada en cuanto a las confesiones que a voces del recurrente se desprenden del interrogatorio absuelto por la demandante, quien pese aceptar algunos atrasos, explicó razonadamente que ello se debía a falencias de operarios que extraviaban información o debían retornar al punto de servicio para documentar ciertos procesos, incluso adujo que su superior era conocedor de todos los manejos y faltantes tras su ausencia en el período de incapacidad, encontrando a su retorno que nadie la remplazó, incluso afirma que el outsourcing le reenvió información vencida pues no hubo quien se la recibiera con antelación.

En conclusión, aunque la señora Lorena Ramírez Vélez, estaba encargada del proceso de documentación, y este presentaba retrasos, los mismos eran frecuentes, incluso ocasionados por el personal operativo, además para aquel 7 de septiembre de 2015, fecha de despido, habían transcurridos escasos 12 días de reincorporación a las labores tras la incapacidad de la que fue objeto la trabajadora con ocasión de una cirugía practicada, hecho que por sí sólo, por lo menos para esa data, excusa el retraso presentado en las labores a ejecutar, aunado a que la empresa le endilgó a la demandante en la carta de despido unos daños o perjuicios que en parte alguna fueron acreditados, y si con ello se refería a la tardanza del pago por parte del cliente en los servicios suministrados, habría de indicarse que esto era lo que frecuentemente sucedía, sin presentar mayores inconvenientes el exceder los términos contractuales de presentación de documentación, claridad que se hace sin desconocer los esfuerzos realizados por la demandada para mejorar tal aspecto, pese a las desavenencias presentadas entre la accionante y su jefe inmediato, posiblemente causadas con el ascenso a coordinador TIE del que fue objeto Julián Marín, pese a que aquella venía ejecutando transitoriamente ese cargo tras la renuncia de su

superior, conjetura a la que se arriba pues únicamente desde mayo de 2014, época de nombramientos, surgieron inconvenientes entre ambos.

En consecuencia, no queda a esta Magistratura alternativa diferente a la de confirmar la decisión objeto del recurso de alzada por encontrarla ajustada al acervo probatorio y a los antecedentes normativos y jurisprudenciales que se han proferido en torno al tema.

Se CONDENARÁ en costas en esta instancia a la demandada por no haber tenido éxito en el recurso. Se fijará como agencias en derecho la suma de \$877.803.

5. DECISIÓN DEL TRIBUNAL

Por lo expuesto, el Tribunal Superior de Medellín, Sala Tercera de Decisión Laboral, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

DECIDE

PRIMERO: CONFIRMA la sentencia proferida el 5 de octubre de 2016 por el Juzgado Diecisiete Laboral del Circuito de Medellín, dentro del proceso ordinario laboral promovido la señora **LORENA RAMÍREZ VÉLEZ** identificada con la cédula de ciudadanía Nro. 1.035.420.135 contra la sociedad **ANTENAS Y TORRES S.A.S.** conforme lo expuesto en la parte motiva de ésta providencia.

SEGUNDO: costas en ésta instancia a cargo de la demandada por no haber tenido éxito en el recurso. Se fija como agencias en derecho la suma de \$877.803.

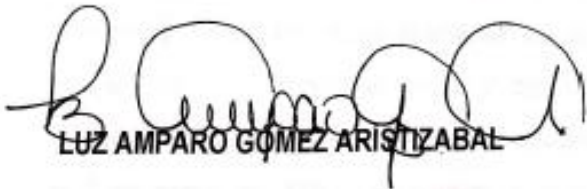
Lo anterior se notificará en **ESTADOS**, y se firma por quienes en ella intervinieron.

(firmas escaneadas)

Los Magistrados,



ORLANDO ANTONIO GALLO ISAZA



LUZ AMPARO GÓMEZ ARISTIZABAL



MARTHA TERESA FLÓREZ SAMUDIO

CERTIFICO: Que el auto anterior fue notificado por
ESTADOS No. 096 fijados hoy en la secretaría de
este Tribunal a las 8 a.m.

Medellín 23 de JULIO DE 2020

Secretario