



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**

Sala de Casación Laboral

**FERNANDO CASTILLO CADENA**

**Magistrado ponente**

**SL2838-2022**

**Radicación n.º 91970**

**Acta 19**

Bogotá, D. C., quince (15) de junio de dos mil veintidós (2022)

Decide la Sala el recurso de anulación interpuesto por el apoderado de la sociedad **TELECENTER PANAMERICANA LTDA.** contra el laudo arbitral del 11 de octubre de 2021, proferido por el tribunal de arbitramento obligatorio convocado para dirimir el conflicto colectivo surgido entre el **SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE ARTES GRÁFICAS, PUBLICACIONES, COMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS, SERVICIOS Y DE RAMAS AFINES O SIMILARES Y COMERCIALIZADORAS DEL SECTOR - SINTRAPUB-**, y la sociedad recurrente.

## **I. ANTECEDENTES**

El Ministerio del Trabajo, mediante la Resolución n.º 1356 del 03 de junio de 2021, convocó e integró un tribunal de arbitramento obligatorio para que dirimiera el conflicto colectivo suscitado entre el **SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE ARTES GRÁFICAS, PUBLICACIONES, COMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS, SERVICIOS Y DE RAMAS AFINES O SIMILARES Y COMERCIALIZADORAS DEL SECTOR – SINTRAPUB-** y la sociedad **TELECENTER PANAMERICANA LTDA.**

## II. LAUDO ARBITRAL

El respectivo laudo arbitral fue emitido el 11 de octubre de 2021.

El tribunal de arbitramento sostuvo que:

(i) atendió los principios de equidad, la no discriminación, la proporcionalidad, la razonabilidad y el derecho a la igualdad y la finalidad del Código Laboral, cual es, la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social, y que la interpretación de dicho Código, debe tomar en cuenta esta finalidad;

(ii) en la medida que consideró que no tenía competencia para dirimir alguno de los puntos del pliego,

por las restricciones constitucionales o legales, se declara inhibido, soportándose, entre otras, en las siguientes jurisprudencias: CSJ SL2034-2016, CSJ SL 3269-2014, CSJ SL1691-2017, CSJ SL3153-2017, CSJ SL2904-2018, CSJ SL9346-2016, SL2615-2020, CSJ SL 4478-2020, SL 282-2021;

(iii) existe la particularidad de que al interior de la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA se suscribió una convención colectiva celebrada con la organización sindical denominada SINDICATO DE TRABAJADORES DE TELECENTER PANAMERICANA "SINTRATELECENTER" con vigencia de tres (3) años contados desde el 1 de febrero de 2018 al 31 de enero de 2021, prorrogada conforme a la Ley. En consecuencia, al hacer el análisis del pliego de peticiones no puede dejar de tener en cuenta la existencia del convenio colectivo, hecho que fue analizado y llevó a aplicar principios de no discriminación, igualdad y sirve de fundamento para su análisis de equidad, razonabilidad y proporcionalidad en la que soporta sus decisiones, apoyando su decisión, entre otras, en la sentencia CSJ SL4478-2020;

(iv) se tuvo en cuenta y consideró, al expedir el laudo, que la organización sindical SINTRAPUB, para el momento del estudio del conflicto, contaba *con cuatro (4) trabajadores* de la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA., afiliados a dicha organización sindical, quienes para el año 2019, 2020 y 2021, recibieron el respectivo incremento salarial, es decir, tuvieron movilidad del salario;

(v) ha tenido en cuenta el principio a la igualdad y no discriminación, para los efectos aquí mencionados, así como los de racionalidad y proporcionalidad;

(vi) las partes fueron escuchadas en sus exposiciones y analizó en forma pormenorizada la información económica y financiera que aporta la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA, es decir, los estados financieros a diciembre 31 de 2019 y 2020 con el respectivo informe del Revisor Fiscal y que hace parte de los antecedentes del laudo, y también, la argumentación que presentó SINTRAPUB, el día en que le dio la oportunidad de sustentar su posición;

(vii) frente a los aspectos económicos solicitados por la organización sindical en su pliego de peticiones, los árbitros cuentan con un amplio margen de discrecionalidad que les permite investigar el origen, causa y naturaleza del conflicto, identificar los puntos de desajuste, formarse un juicio de valor fundado en la apreciación racional de los hechos, construir fórmulas que procuren zanjarlo equilibradamente y que, en definitiva, consulten criterios indeterminados pero objetivos de equidad;

(viii) los árbitros pueden valerse de múltiples posibilidades, medidas, reglas y alternativas a la hora de componer el conflicto colectivo, siempre que ellas se fundamenten en raciocinios ecuanimes, satisfagan las

expectativas razonables de las partes, garanticen su equilibrio e impriman paz a las relaciones de trabajo, y;

(ix) estudió la doctrina vigente, las normas legales aplicables, las últimas sentencias de anulación de la Corte Constitucional y de esta Corporación en materia de negociación colectiva y bloque de constitucionalidad.

### **III. RECURSO DE ANULACIÓN**

Fue interpuesto por el apoderado de la sociedad **TELECENTER PANAMERICANA LTDA.**

Según informe secretarial, el **SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE ARTES GRÁFICAS, PUBLICACIONES, COMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS, SERVICIOS Y DE RAMAS AFINES O SIMILARES Y COMERCIALIZADORAS DEL SECTOR - SINTRAPUB-** presentó oposición.

La impugnante pretende la anulación de los siguientes puntos: Domingos y festivos; Incremento salarial; Horario de inicio de la jornada nocturna; Bonificación de navidad; Vacaciones extralegales; Prima quinquenal; Comité obrero patronal; Derechos adquiridos; Permisos sindicales, tiquetes y viáticos; y Procedimiento para aplicar sanciones disciplinarias.

#### **1. Domingos y festivos**

## 1.1 Pliego de peticiones

### **ARTÍCULO 16: DOMINGOS Y FESTIVOS.**

A partir de la firma de la presente Convención Colectiva de Trabajo derivada de este petitorio, la Empresa TELECENTER PANAMERICANAL LTDA, se obliga a lo siguiente: Cuando un trabajador acepte trabajar domingos o festivos previa programación y autorización de la Empresa, esta le reconocerá adicionalmente un recargo del cincuenta por ciento (50%) sobre su salario.

## 1.2 Laudo arbitral

A partir de la firma del presente Laudo, la Empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA, se obliga a lo siguiente: Cuando un trabajador sea programado para laborar domingos o festivos, la Empresa le reconocerá un recargo del dos por ciento (2%) adicional al recargo establecido en la ley.

## 2. Incremento salarial

### 2.1 Pliego de peticiones

#### **ARTÍCULO 33: INCREMENTO SALARIAL.**

A partir de la firma de la presente Convención Colectiva de Trabajo derivada de este petitorio, la Empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA., se compromete a realizar incremento salarial del quince por ciento (15%) sobre el salario promedio que esté devengando el trabajador en los últimos seis meses al momento de realizar el incremento.

PARAGRAFO 1: la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA., pagara el recargo nocturno a partir de las 6:00. pm.

### 2.2. Laudo arbitral

#### **ARTÍCULO 20. INCREMENTO SALARIAL.**

Para los trabajadores que se beneficien del presente Laudo. A partir del 1 de [f]ebrero del año 2022 la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA, aumentará los salarios en un porcentaje equivalente al Índice de Precios al Consumidor (IPC), total nacional, certificado por el DANE a [d]iciembre 31 de 2021,

más dos puntos (2) porcentuales, para el primer año de vigencia del presente Laudo.

Para el Segundo año de vigencia, aumentará los salarios en un porcentaje equivalente al índice de Precios al Consumidor (IPC), total nacional, certificado por el DANE a diciembre 31 de 2022, más dos puntos (2) porcentuales.

PARÁGRAFO: la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA., pagara el recargo nocturno a partir de las 8:00. pm.

### **3. Argumentos comunes de la sociedad recurrente**

#### **a) Los árbitros soslayaron la situación financiera**

Sostiene que no se pueden imponer cargas a espaldas de la realidad económica de la Empresa, y lo cierto es que la industria presta soporte jurídico todos los días de la semana, incluyendo domingos y festivos, luego, lo cierto es que de imponer esta carga se estaría afectando su competitividad, pues, no solo ya de entrada los costos de la Empresa superan los de la industria sino haría inviable la actividad.

Por lo tanto, desde su perspectiva, *«es indudable que el tribunal de arbitramento no realizó ningún tipo de análisis bajo la realidad de la empresa, incluso del mercado en general, pese a la necesidad de ello advertida por el árbitro de la Empresa, el colegiado decidió omitir dicho análisis seguramente en su afán de resolver, desconociendo los*

*impactos que esto tiene en una industria tan competitiva de bajos márgenes».*

Agrega que, se observa que esta decisión es abiertamente inequitativa, porque incluso los mismos árbitros restan valor a los impactos matemáticos y económicos de laudo, los cuales son los principales de este tipo de decisión y que, por ende, deben necesariamente ser medidos incluso desde la definición aceptada de equidad. Ahora bien, no es cierto que la empresa tenga una situación financiera estable y que así haya sido durante los tres últimos años, pues incluso se expuso al tribunal la disminución de utilidades.

Adicionalmente, anota que:

el costo más alto de la empresa es el de operar, pero además que sus ingresos se han reducido en un 11 %, gran impacto para la empresa no meramente matemático sino también importante de cara a su sostenibilidad; incluso se presentó que la utilidad del año 2018 a la fecha llegó a 0.6%, es decir se redujo limitando el margen de rentabilidad al punto que la Empresa fue expresa en su imposibilidad de reconocer beneficios extralegales adicionales, con ese margen, situación que evidentemente desconocieron los árbitros.

En este caso, se relata, no hay lugar a considerar que no existió una manifestación clara de la empresa de que era imposible un reconocimiento adicional de beneficios extralegales, pues, sí se expuso de esta forma. Pero también, lo cierto es que la situación financiera de la Compañía simplemente sea pasada por alto bajo conclusiones preconcebidas y no validadas, desconociendo



incluso las condiciones específicas para ocupar el cargo de árbitros, pues, una decisión arbitral *«no se centra en simples argumentos "sociológico[s], antropológico[s]"*, pues de ello depende la sostenibilidad de la Empresa».

**b) Discriminación legal frente a los trabajadores no afiliados al sindicato**

Aduce que para el presente caso debe considerarse aspectos como trabajo igual salario igual y, en consecuencia, aun cuando el sindicato es minoritario lo cierto es que con esta disposición del laudo arbitral, se establecerá una discriminación legal a los trabajadores no afiliados o inclusive debe preverse que los trabajadores que ocupan las mismas posiciones de SINTRAPUB a futuro según decisión libre, voluntaria y espontánea pueden, decidir afiliarse al sindicato y, por ende, incrementar el impacto económico que ya se tiene, naturalmente este aspecto en la Compañía, por el desarrollo de tareas en domingos y festivos.

**c) La decisión arbitral condena a la empresa a salir del mercado**

Dice que aumentar en un dos (2%) por ciento el costo laboral derivado de este aspecto, condena a la empresa a salir del mercado, pues, según los estados financieros su margen de utilidad es de 0.6%, es decir, *«no tendría capacidad para asumir este reconocimiento, cuando, ya los*

*afiliados a SINTRAPUB naturalmente reciben beneficios colectivos por estar afiliados a SINTRATELECENTER, sino además, por las condiciones establecidas por el empleador que inclusive, en virtud de ella, le han hecho reconocimientos como el que otorga el instituto global Great Place To Work GPTW que es el responsable de la lista "The Best Companies to Work for"».*

#### **d) El impacto económico del laudo arbitral**

*Afirma que si se simula el impacto anual del laudo con la proyección de ingresos y gastos actuales para el año 2021, «incluyendo el total del laudo, la compañía pasaría de una utilidad estimada del 0,6% a una pérdida del 16,6% que equivalen a COP\$24.858 MM de pérdida en los años de vigencia del Laudo Arbitral».*

*Acota que con la inclusión del pliego «el gasto total de operación en Telecentro pasaría de COP\$148.664 MM a COP\$174.407 MM, con unos ingresos que se mantienen en los COP\$149.549 MM y los ingresos para 2021 incluyen una disminución del 11% vs el año anterior. Para el 2022 y los años siguientes se espera los ingresos continúen deteriorándose, llevando a la compañía a una liquidación inminente».*

Con lo anterior, da cuenta de una inequidad manifiesta, pues TELECENTER no es una Empresa con altos ingresos como un Banco, y el laudo arbitral además de

no contemplar los ingresos de la Empresa ni la realidad de la industria de *Call Center*, en donde existe una notoria tendencia a la disminución de los ingresos, *«lo claro es que esta regulación sí tiene un verdadero impacto, que no se podía limitar únicamente al análisis antropológico sino que realmente requería un estudio de parte de los árbitros»*, más aún, si establecieron que estos incrementos no se limitaban exclusivamente a los afiliados actuales de SINTRAPUB, sino actuales y futuros, como quiera que *«es impensable que los trabajadores no afiliados estén dispuestos a tener un salario menor al de otros grupos asociados que realizan la misma labor en condiciones iguales de jornada y antigüedad»*, luego, el impacto es real para la Empresa, sus utilidades no cubrirán un incremento salarial que impacta *«su costo operacional que ya de por sí es del 98%, cuando lo cierto es que este tipo de aumento solo se ven en sectores que tiene ingresos por el orden de 201 billones de pesos, frente a una empresa que únicamente tiene ingresos de COP\$149.549 MM, lo que puede resultar siendo devastador para las finanzas, condenado además a la empresa de competir en el mercado pues sus costos serán muy altos y verá limitada sus estrategias, de disminuir sus tarifas para aumentar clientes, servicios y evitar la deserción comercial»*.

**e) No resulta equitativo un incremento salarial del IPC más 2 puntos**

Asevera que es pertinente señalar que la Compañía ha afrontado, en los últimos tres años, una disminución de sus

ingresos en el orden del 11% frente al momento en que se presentó el pliego de peticiones, es más, para el año 2018 en el cual no era posible esto, mucho menos ahora resulta equitativo un incremento del IPC+2, cuando los trabajadores no tienen ningún desequilibrio económico en su remuneración, ni en el pasado se ha omitido incrementos negando la movilidad de sus salarios.

**f) El tribunal de arbitramento pasó por alto el incremento salarial del mercado**

Explica que la ruptura del equilibrio económico no solo se sustenta en lo previamente expuesto, la *«disminución de ingresos y el 0.6% de utilidad, sino en el análisis de mercado, por cuanto el incremento previsto por los árbitros del IPC+2. con un IPC proyectado a por el Banco de la Republica (sic) para el año agosto de 2021 de 4.22%, más 2% conlleva a que el incremento sea para esta empresa de 6.22%, cuando sus ingresos tienden y se esperan continúen disminuyendo, y solo ascienden a COP\$149.549 MM»*, sin embargo, según el mercado este incremento únicamente se ha pactado en convenciones colectivas, no en laudos arbitrales, es decir, es producto de la voluntad de las partes, en especial de sectores robustos económicamente, como es el sector financiero en donde los ingresos de mi representada en relación con los de la industria son totalmente diferentes.

Aduce que PYG acumulado en las cuentas a corte del 31 de diciembre de 2020, los ingresos operaciones (código 400.000) de los Bancos, en miles de pesos fueron de:

- 1 BANCO DE BOGOTÁ: 22.724.490.896
- 2 BANCO POPULAR: 5.838.028.623
- 6- ITAÚ: 10.221.494.431
- 7 BANCOLOMBIA: 62.904.536.376
- 9 CITIBANK: 3.648.104.235
- 12 BANCO GNB SUDAMERIS: 2.072.872.963
- 13-BBVA COLOMBIA: 34.260.870.969
- 23 BANCO DE OCCIDENTE: 12.914.899.147
- 30 BANCO CAJA SOCIAL S.A.: 2.152.255.895
- 39 BANCO DAVIVIENDA: 22.648.970.741
- 42 SCOTIABANK COLPATRIA S.A.: 9.896.130.979
- 53 BANCO W S.A.: 577.998.723
- 54 BANCOOMEVA: 673.245.372
- 55 FINANDINA: 497.052.498
- 56 BANCO FALABELLA S.A.: 1.210.026.666
- 57 BANCO PICHINCHA: 477.054.812
- 58 COOPCENTRAL: 96.063.882
- 59 BANCO SANTANDER: 1.170.758.980
- 60 BANCO MUNDO MUJER S.A.: 641.105.800
- 62 MIBANCO S.A.: 320.480.108
- 63 BANCO SERFINANZA S.A.: 541.092.621

Con estos cierres del año 2020, los incrementos salariales previstos para la industria Bancaria para vigencias 2022 y 2023 son:

|                   | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|-------------------|-------------|-------------|
| Banco Av Villas   | IPC+2.30    | IPC+2.5%    |
| Banco BBVA        | 6.9%        | IPC+2.3%    |
| Banco Popular     | IPC+2.30    | IPC+2.5%    |
| Banco ITAU        | 6.87%       | IPC+2.3%    |
| Bancolombia       | IPC+2.5     |             |
| Banco de Bogotá   | IPC+2.3     | IPC+2.5%    |
| Banco Mundo Mujer | 5.5%        | IPC+2       |

Por lo anterior, claramente se ve identificada una inequidad manifiesta, pues, TELECENTER no es una Empresa con altos ingresos como un Banco, y que este laudo arbitral además de no contemplar los ingresos de la Empresa ni la realidad de la industria de *Call Center*, en donde es una clara tendencia la disminución de los ingresos.

**g) El cuerpo arbitral extralimitó la competencia al fijar condiciones de remuneración-dominicales y festivos- facultad exclusiva de las partes**

Indica que la Corte ha sostenido reiteradamente que la decisión de los árbitros no puede limitar las facultades de las partes del conflicto colectivo, esto con base en lo previsto en el artículo 458 del Código Sustantivo del Trabajo, que instituye que *«su fallo no puede afectar derechos o facultades de las partes reconocidas por la*

*Constitución Nacional[sic], por las leyes o por normas convencionales vigentes»; al respecto, se debe señalar desde el punto de vista legal y conceptual, fijar las condiciones de remuneración hace parte de la facultad de las partes de la relación laboral, en consecuencia, requiere acuerdo y voluntad de las mismas, en razón a ello empleadores y trabajadores acuerdan las condiciones de ello, junto con aquellos factores que pueden conllevar a mejorar la compensación de la labor.*

Por ello, en lectura conjunta del artículo 132 del Código Sustantivo del Trabajo, se señala esta libertad de estipulación de las partes, luego, esta norma no solo nació para regular lo relativo a comisión, sino, además, incluyó allí cualquier forma que las partes adopten y que pueda conllevar a variar sus ingresos, atada claramente a la facultad que les asiste, claramente respetando los mínimos legales.

Imponer un esquema de remuneración que incida en su alcance, es decir, este 2% otorgado por los árbitros, desconoce justamente esta facultad tanto del empleador como del trabajador de pactar sus propias condiciones de trabajo, ahora bien, negar que esto es una compensación variable, conllevaría justamente a que estos pagos no sean tomados como base para la liquidación de prestaciones.

En esa medida, afirma que los árbitros no tienen competencia para imponer esquemas de remuneración que conlleven a la remuneración variable a la prevista por el

legislador, según el artículo 132 del CST, reservó esto exclusivamente a las partes de la relación imponiendo únicamente el respeto de mínimos legales o pactados frente al salario.

**h) El tribunal de arbitramento no tiene competencia para modificar el horario de inicio de la jornada nocturna**

Asevera que frente al establecimiento de un nuevo horario a partir del cual se genera el recargo nocturno, encontramos precedente traer de presente que, en amplia Jurisprudencia, esta Corte ha mantenido que los Tribunales de Arbitramento, no se encuentran facultados para modificar los horarios de trabajo y, en consecuencia, el momento en el cual se genera el pago de los recargos, por lo cual, el Tribunal se debió haber declarado incompetente para haberse pronunciado respecto a este aspecto contenido en el artículo 20.

En consecuencia, se observa una extralimitación de los árbitros frente a este aspecto, pues, no se trata de una regulación económica simplemente, sino que conlleva a la organización de la Compañía y su funcionamiento, pues, solo las partes de la relación laboral están facultadas para establecer condiciones que limiten la determinación, como lo es acoger un horario a partir del cual se entiende nocturno el trabajo, esto de ser el caso anticiparlo a lo legal, más, cuando ello reviste un impacto económico en una



empresa que no labora ocasionalmente en naturaleza de la actividad que desarrolla pues sus servicios son de soporte, luego, sí existe un impacto real y se considera abiertamente inequitativo.

#### **4. Réplica**

La oposición de la organización sindical se puede condensar de la siguiente manera:

1º) Frente a las peculiaridades de la empresa y su realidad económica, se ubican estudios sobre la industria de los *contact center*, cada vez es más competitiva para cualquier empresa que se desenvuelva en esa esfera, dado el vertiginoso avance tecnológico y la cada vez más reñida competencia en prestar un mejor servicio, escenarios todos ellos ajenos a los trabajadores y a los costos laborales.

2o) Se realizó por parte del tribunal de arbitramento, un minucioso cotejo del Pliego de Peticiones -como era su obligación-, como de los estados financieros de la empresa, y una aplicación congruente con las facultades que las normas constitucionales, legales, internacionales (OIT), la jurisprudencia y la doctrina les otorgan a los árbitros

3º) Contrario a lo entendido por el recurrente, no se vulnera el principio de equidad, cuando se conceden algunos beneficios o prerrogativas a favor de los trabajadores afiliados a la organización sindical, toda vez

que los tribunales de arbitramento se convocan, no por el simple hecho de cumplir un trámite legal por parte del Ministerio del ramo, y/o como requisito de formalidad para dirimir de un conflicto colectivo; se pone de presente que los arbitradores, están llamados a preponderar y respetar la Constitución y el Bloque de Constitucionalidad y, por tanto, no conceder ningún beneficio por el sólo hecho de que la empresa atraviese una difícil situación económica, sería desconocer flagrantemente el derecho de Negociación Colectiva y el Derecho de Asociación Sindical protegidos internacionalmente.

4º) Frente a la concesión de 2 puntos porcentuales sumado al IPC final de 2021 y 2022, no se torna irracional, desproporcionado o desprovisto de lógica, ni mucho menos manifiestamente inequitativo, antes bien se encuentra ajustado a la realidad económica, no solo de la empresa sino del país en general. Toda vez que, como es de amplio conocimiento el IPC no mide el costo real de una canasta familiar; como el porcentaje de incremento al salario mínimo legal, deviene de políticas públicas, políticas de gobierno no austeras, variables que en su momento fuera debatido al interior del tribunal, y antes bien, los arbitradores, se irradia manejaron con raciocinio y consideración el punto, ante el desequilibrio económico y social que enfrentan los trabajadores.

5º) Según la jurisprudencia de esta Corte los árbitros tienen competencia para *«pronunciarse sobre el*

*mejoramiento en lo concerniente al recargo nocturno, al considerar que constituye un mejoramiento de las condiciones económicas, pues se superan los derechos mínimos legales, alcanzando el fin último del conflicto económico».*

#### **IV. CONSIDERACIONES**

La Corte da respuesta a los planteamientos de la empresa de la siguiente manera:

##### **a) Los árbitros soslayaron la situación financiera**

Es doctrina de esta Corporación que en el recurso de anulación se confronta el fallo arbitral con la constitución, la ley o los instrumentos colectivos vigentes, y se anulan aquellos fallos arbitrales que afectan los derechos o facultades de las partes, consignados en esas normas. Dentro de esta confrontación es posible que surja con claridad y evidencia que se ha roto el equilibrio social entre empleadores y trabajadores en forma tal que ponga en peligro la estabilidad económica de la empresa o la subsistencia de los trabajadores, además, de que podría implicar la violación de normas constitucionales o legales (sentencia CSJ SL, del 5 de oct. 1982, rad. 8929). Pero en el asunto bajo escrutinio no se observa, *prima facie*, este último aspecto y, por ende, la Sala no halla razones legales ni de hecho para anular la disposición bajo examen, toda vez que, en puridad de verdad, la misma no fue adoptada a

espalda de la realidad financiera de la sociedad recurrente.

Lo precedente por cuanto, bien se aprecia que el organismo arbitral fue enfático en advertir, entre otras cosas, que la decisión tendría en consideración:

(i) los principios de equidad, la no discriminación, la proporcionalidad, la razonabilidad y el derecho a la igualdad y la finalidad del Código Laboral, cual es, la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social, y que la interpretación de dicho Código, debe tomar en cuenta esta finalidad;

(ii) la particularidad de que al interior de la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA se suscribió una convención colectiva celebrada con la organización sindical denominada SINDICATO DE TRABAJADORES DE TELECENTER PANAMERICANA "SINTRATELECENTER" con vigencia de tres (3) años contados desde el 1 de febrero de 2018 al 31 de enero de 2021, prorrogada conforme a la Ley. En consecuencia, al hacer el análisis del pliego de peticiones no puede dejar de tener en cuenta la existencia del convenio colectivo, hecho que fue analizado y llevó a aplicar principios de no discriminación, igualdad y sirve de fundamento para su análisis de equidad, razonabilidad y proporcionalidad en la que soporta sus decisiones;

(iii) que la organización sindical SINTRAPUB, para el momento del estudio del conflicto, *contaba con cuatro (4) trabajadores de la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA., afiliados a dicha organización sindical*, quienes para el año 2019, 2020 y 2021, recibieron el respectivo incremento salarial, es decir, tuvieron movilidad del salario;

(iv) el principio a la igualdad y no discriminación, para los efectos aquí mencionados, así como los de racionalidad y proporcionalidad;

(v) que las partes fueron escuchadas en sus exposiciones y *analizó en forma pormenorizada la información económica y financiera que aporta la Empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA, es decir, los estados financieros a diciembre 31 de 2019 y 2020 con el respectivo informe del Revisor Fiscal y que hace parte de los antecedentes del laudo, y también, la argumentación que presentó SINTRAPUB*, el día en que le dio la oportunidad de sustentar su posición;

(vi) que frente a los aspectos económicos solicitados por la organización sindical en su pliego de peticiones, los árbitros cuentan con un amplio margen de discrecionalidad que les permite investigar el origen, causa y naturaleza del conflicto, identificar los puntos de desajuste, formarse un juicio de valor fundado en la apreciación racional de los hechos, construir fórmulas que procuren zanjarlo equilibradamente y que, en definitiva, consulten criterios indeterminados pero objetivos de equidad;

(vii) que los árbitros pueden valerse de múltiples posibilidades, medidas, reglas y alternativas a la hora de componer el conflicto colectivo, siempre que ellas se fundamenten en racionios ecuanimes, satisfagan las expectativas razonables de las partes, garanticen su equilibrio e impriman paz a las relaciones de trabajo.

Igualmente, conviene sobremanera poner de resalto que los árbitros, puesta la mirada en lo anterior concedieron unas prebendas consagradas en el pliego de peticiones y negaron otras, lo que apunta a inferir, sin hesitación alguna, que efectivamente estudiaron y analizaron el material persuasivo allegado por los protagonistas sociales durante el trámite arbitral y la real dimensión de la situación económica de la impugnante.

De suerte que el tribunal explicó palmariamente en el laudo arbitral las razones concretas que dieron origen a sus decisiones, e hizo explícita su intención de informar su criterio a partir de la equidad, ponderación, proporcionalidad y razonabilidad.

#### **b) Discriminación legal frente a los trabajadores no afiliados al sindicato**

La aplicación de los beneficios del laudo exclusivamente a los trabajadores sindicalizados, no transgrede el principio constitucional de igualdad, en la

medida en que la situación jurídica de estos es diferente a la de los trabajadores no afiliados a un gremio profesional.

Así lo reiteró esta Sala en sentencia CSJ SL282-2021, de la siguiente manera:

Con respecto a la vulneración al principio de igualdad, la jurisprudencia de la Sala ha señalado que para decidir el conflicto, los árbitros están facultados para fijarse o tomar como parámetro otro tipo de instrumentos, verbigracia, un pacto colectivo u otra convención, incluso, otra decisión arbitral que aplicada al contexto que está resolviendo, le permite precisar de mejor manera las prerrogativas laborales que fueron solicitadas y discutidas por las partes en la etapa de arreglo directo, bajo criterios de igualdad y equidad, pues precisamente, para llegar a una decisión equilibrada, nada más apropiado que consultar los antecedentes históricos de otros conflictos, y los escenarios que han permitido resolver los asuntos colectivos a través de diversos puntos de vista en otras condiciones socioeconómicas, bien sea en la misma empresa, o con otros actores a efectos de fijarse un mejor criterio (véase CSJ SL20784-2017, SL16044-2017 y SL22237-2017), entre muchas otras), lo cual no implica que se deban asimilar en la misma forma, sino como un referente, que sumado a otros análisis, le permitan llegar a un resultado conjunto o armonizado.

De tal manera que, establecer en el laudo incrementos salariales o prestacionales que puedan generar diferencias con trabajadores no sindicalizados, no constituye un trato discriminatorio, pues unos y otros están situados en un plano desigual.

Adicionalmente, si dentro del contexto de análisis del Tribunal encuentra un déficit de protección para los trabajadores sindicalizados con respecto a quienes no lo están, puede resultar un parámetro válido para plasmar mejores garantías, pero igualmente consultando la justicia y la equidad que deben regir las relaciones obrero-patronales.

Acorde con lo anterior, el argumento de la empresa sobre la supuesta discriminación con los trabajadores no sindicalizados por parte del Tribunal, al partir de la base del pacto colectivo existente y mejorar las prerrogativas para los afiliados a Sintraime, no resulta acertado, pues como se indicó, los árbitros pueden referenciarse en diversos instrumentos, a efectos de plasmar alguna prerrogativa no acordada por las

partes en la etapa de negociación, y con ello mejorarla, pues ese es el objetivo de todo el instrumento de contención colectiva.

Pero además, es el propio ordenamiento jurídico (la Constitución Política de 1991 y los tratados internacionales, entre los que se destacan los Convenios 87, 98, 151 y 154 de la OIT, que garantizan el derecho de asociación sindical y de negociación colectiva), el que permite que los trabajadores sindicalizados puedan negociar con su empleador para alcanzar mejores beneficios, independientemente de si los que no se afilian a las organizaciones sindicales no lo hacen o las prerrogativas alcanzadas por aquellos se ven superadas producto de dicha negociación, aunque el empleador por iniciativa propia puede en un futuro llegar a extender los beneficios a todos sus trabajadores, lo cual es producto de su voluntad y no de una imposición legal.

### **c) La decisión arbitral condena a la empresa a salir del mercado**

En cuanto a que el incremento en un 2% con respecto a la disposición legal hace que se cree un costo que «condena a la empresa a salir del mercado» y estaría afectando su competitividad, es un argumento que tiene que ser acreditado por quien lo alega, y no debe basarse en meras suposiciones, pues resulta indiscutible que el empleador al asumir cualquier mejora en las condiciones económicas de los trabajadores requiere de un esfuerzo financiero, lo cual no implica su negativa en un escenario colectivo.

Es criterio pacífico de la Corte que para cuestionarse una decisión de los árbitros el costo económico de la prestación, debe ser de tal magnitud que al asumirla haga inviable la empresa, teniendo presente para ello parámetros ciertos, reales y verificables, a fin de establecer que la



estipulación arbitral se alejó de la regla de la equidad. Así lo dijo la Sala en sentencia CSJ SL4598-2019, reiterada, entre otras, en la CSJ SL444-2021, en la que asentó:

Así, quien acude al recurso extraordinario con fundamento en esta causal de anulación, tiene la carga argumentativa de demostrarle a la Corte que la decisión de los árbitros no solo es inequitativa, sino también que esa inequidad es manifiesta u ostensible.

Para estos fines no valen las afirmaciones inespecíficas, especulativas o el planteo de una visión paralela de lo que podría ser cuantitativa o cualitativamente más justo; contrario a ello, es menester probar que la decisión es incompatible con criterios elementales de equidad, en desarrollo de lo cual el impugnante debe acreditar el costo real, cierto y actual de las prestaciones del laudo, la situación financiera concreta de la empresa y de qué manera el laudo incide desfavorablemente en la producción o en la continuidad de las actividades económicas.

Al respecto, en sentencia de anulación CSJ SL 24443, 5 ag. 2004, reiterada en CSJ SL17421-2016 y CSJ SL2893-2017, la Sala sostuvo:

En relación con esa manifestación del recurrente, cumple repetir que los arbitradores tienen la expresa facultad para dictar su fallo en equidad, por lo que se ha admitido que sólo (sic) en casos excepcionalísimos al estudiar el recurso de anulación es posible enfrentar su criterio de equidad con el de la Corte y por tal razón ha sido aceptada la posibilidad de anular un laudo cuya inequidad resulte manifiesta. Mas, esa potestad debe manejarse con la mayor mesura, de tal suerte que sólo (sic) puede acudir a ella cuando exista una prueba suficiente que permita concluir la "manifiesta inequidad", porque a los jueces laborales, y desde luego a la Corte Suprema de Justicia, no se les faculta para fallar con fundamento en su íntima convicción, aunque se les libera de la tarifa legal de pruebas.

En este asunto, la recurrente invita a la Corte a revisar la incidencia económica que la decisión arbitral acarrea para la empresa y de paso identificar las inequidades que puedan surgir. No obstante, ningún medio de acreditación aporta en cuanto a ello, con lo cual soslayó la carga que le corresponde de demostrar sus aseveraciones (CSJ SL8157-2016).

De otra parte, se tiene que de vetusta tiene

adoctrinado esta Corte que si bien es viable jurídicamente que un trabajador pueda ser parte de varios sindicatos, en caso de que existan diversas convenciones colectivas suscritas por las organizaciones que integra, y de las cuales un mismo trabajador sea beneficiario de todas ellas, ello no significa que pueda aprovecharse simultáneamente de cada una, pues la libertad sindical debe entenderse para tales efectos, como que el asalariado debe escoger entre los distintos convenios aquel que mejor le convenga a sus intereses económicos, ello con el fin de evitar que el trabajador reciba duplicidad o más beneficios convencionales.

De manera que, se exhibe palmar que los trabajadores *no pueden recibir duplicidad o multiplicidad de beneficios*, sino sólo aquellos de la convención que libremente escojan y que mejor les convenga a sus intereses económicos, pues la amplitud que hoy les ofrece la legislación positiva no puede convertirse en una carga excesiva para los empleadores, destacando que de acuerdo al artículo 1º del C. S. del T., la finalidad del estatuto sustantivo laboral es el de lograr *«la justicia en las relaciones que surgen entre patronos y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social»*, principio que se vería afectado y vulnerado si se permitiese la aplicación de todos los convenios colectivos de trabajo en su integridad a un trabajador que es afiliado a las varias organizaciones sindicales que suscribieron tales acuerdos» (sentencia CSJ

SL, 29 de abr. 2008, rad. 33988).

También debe memorarse que el sistema de pluralidad sindical que en la actualidad rige en Colombia, permite a cada asociación sindical iniciar autónomamente un conflicto colectivo y conquistar derechos idénticos o diferentes, mejores o superiores a los de otras organizaciones gremiales. Así, el diseño legal, tal cual como está, le otorga autonomía a cada conflicto colectivo y a los instrumentos normativos producidos en él (CSJ SL4458-2018).

Esta Sala, en providencia CSJ SL3430-2018, igualmente explicó:

En punto a la controversia de la empresa fundamentada en que los directivos sindicales ya gozan de permisos otorgados en otros instrumentos colectivos, y que, por tanto, su imposición no es necesaria ni proporcional, la Sala no encuentra en el plenario prueba alguna que permita inferir tal aserto.

No obstante, si lo que pretende poner de presente el impugnante es una eventual multifiliación de los trabajadores y/o la proliferación de normas colectivas producto de la multiplicidad de organizaciones sindicales, la Sala se permite reiterar la ilustración que en punto a la coexistencia de varios sindicatos y a la posibilidad de los trabajadores de afiliarse a varias de ellas, ha expuesto reiteradamente, esto es, que en tales eventos, aquellos solo podrán beneficiarse solo de un instrumento colectivo.

#### **d) El impacto económico del laudo arbitral**

Ha explicado insistentemente la Corte que la determinación de los efectos económicos del laudo en una empresa, debe realizarse sobre factores reales, ciertos y

actuales, mas no sobre factores inciertos, hipotéticos o conjeturales.

Se trae a colación lo precedente pues de lo expuesto por la sociedad impugnante, entiende la Corte que las proyecciones financieras se realizaron teniendo en cuenta la totalidad de sus trabajadores, lo cual es inapropiado, pues en la actualidad, según se informa en el laudo arbitral, se encuentran *afiliados al SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE ARTES GRÁFICAS, PUBLICACIONES, COMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS, SERVICIOS Y DE RAMAS AFINES O SIMILARES Y COMERCIALIZADORAS DEL SECTOR – SINTRAPUB- únicamente cuatro colaboradores.*

Lo anterior, porque del cuadro que establece el costo del laudo arbitral, emergen, por ejemplo, los siguientes valores: *auxilio óptico básico \$537.847.392; prima quinquenal \$2.858.589.032; permisos sindicales \$74.103.450,753; regalo de navidad \$319.680.000, y domingos y festivos \$470.375.514*, montos que, a las claras, no corresponden a los *cuatro trabajadores* que se beneficiaran del mismo. Luego, se itera, el costo real y actual de las prestaciones del laudo no puede cuantificarse sobre todos los trabajadores sino, se insiste, sobre cuatro empleados y, ello, a la verdad, es precisamente lo que brilla por su ausencia, situación que no permite inferir de qué manera el laudo incide desfavorablemente en la producción o en la continuidad de las actividades económicas de la recurrente

Ahora, para dar respuesta a la impugnante en torno a que lo decidido en el laudo arbitral pone en grave riesgo las finanzas de la empresa y, por ello, merece el calificativo de ser abierta y ostensiblemente inequitativa, baste con remitirnos a la sentencia CSJ SL1980-2020, en cuanto a que es una cuestión que debe ser acreditada por quien la alega, y no basado en meras suposiciones, pues es evidente, como se dijo, que cualquier mejora en las condiciones económicas de los trabajadores beneficiarios con las garantías extralegales, va a suponer un esfuerzo financiero del empleador para asumirlas, pero no por ello implican su negativa en un escenario colectivo. Entonces, debe ser de tal magnitud o importancia el costo económico de la prestación o prestaciones que tendría que asumir la empresa, que la haga inviable, para que la Corte pueda cuestionar la decisión de los árbitros, pero para ello se requieren de parámetros ciertos, reales y verificables, a fin de considerar que una estipulación arbitral se alejó de la pauta de la equidad.

En esa providencia se trajo a colación la sentencia CSJ SL4598-2019, y se dejó clara la necesidad de acreditar el perjuicio grave de la empresa, que tenga el mérito de derruir los principios de equidad, proporcionalidad y racionalidad, que son aquellos a los cuales los árbitros acuden para decidir el conflicto colectivo de trabajo. Allí se razonó:

Así, quien acude al recurso extraordinario con fundamento en esta causal de anulación, tiene la carga argumentativa de demostrarle a la Corte que la decisión de los árbitros no solo es inequitativa, sino también que esa inequidad es manifiesta u ostensible.

Para estos fines no valen las afirmaciones inespecíficas, especulativas o el planteo de una visión paralela de lo que podría ser cuantitativa o cualitativamente más justo; contrario a ello, es menester probar que la decisión es incompatible con criterios elementales de equidad, en desarrollo de lo cual el impugnante debe acreditar el costo real, cierto y actual de las prestaciones del laudo, la situación financiera concreta de la empresa y de qué manera el laudo incide desfavorablemente en la producción o en la continuidad de las actividades económicas.

Al respecto, en sentencia de anulación CSJ SL 24443, 5 ag. 2004, reiterada en CSJ SL17421-2016 y CSJ SL2893-2017, la Sala sostuvo:

En relación con esa manifestación del recurrente, cumple repetir que los arbitradores tienen la expresa facultad para dictar su fallo en equidad, por lo que se ha admitido que sólo (sic) en casos excepcionalísimos al estudiar el recurso de anulación es posible enfrentar su criterio de equidad con el de la Corte y por tal razón ha sido aceptada la posibilidad de anular un laudo cuya inequidad resulte manifiesta. Mas, esa potestad debe manejarse con la mayor mesura, de tal suerte que sólo (sic) puede acudir a ella cuando exista una prueba suficiente que permita concluir la "manifiesta inequidad", porque a los jueces laborales, y desde luego a la Corte Suprema de Justicia, no se les faculta para fallar con fundamento en su íntima convicción, aunque se les libera de la tarifa legal de pruebas.

En este asunto, la recurrente invita a la Corte a revisar la incidencia económica que la decisión arbitral acarrea para la empresa y de paso identificar las inequidades que puedan surgir. No obstante, ningún medio de acreditación aporta en cuanto a ello, con lo cual soslayó la carga que le corresponde de demostrar sus aseveraciones (CSJ SL8157-2016).

**e) No resulta equitativo un incremento salarial del IPC más 2 puntos**

Lo primero que es importante traer a colación son los incrementos efectuados por la empleadora en los últimos tres años, así:

2019: IPC más 0,32

2020 IPC más 1,7  
2021 IPC más 0,39

Entonces, determinar un incremento salarial sobre el referente histórico que ha venido efectuando la empresa a sus trabajadores, en verdad no luce desproporcionado o inequitativo, menos cuando, como se asentó, el tribunal de arbitramento buscó mantener el equilibrio económico en las relaciones de las partes en aras del mejoramiento de las condiciones de la empresa como las de sus trabajadores. E incluso tuvo en cuenta el número de trabajadores que se benefician del aumento salarial y, en fin, del laudo arbitral.

Lo anterior se corrobora con lo expuesto por los árbitros así: *«para el momento del estudio del conflicto, contaba con cuatro (4) trabajadores de la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA., afiliados a dicha organización sindical, quienes para el año 2019, 2020 y 2021, recibieron el respectivo incremento salarial, es decir, tuvieron movilidad del salario».*

Por lo tanto, el incremento salarial dispuesto por el tribunal de arbitramento puede considerarse razonable y proporcionado sin que se exhiba del mencionado aumento elementos negativos que puedan afectar notoriamente en el campo económico a la sociedad recurrente.

**f) El tribunal de arbitramento pasó por alto el incremento salarial del mercado**

Esta Corte, explicó en la sentencia CSJ SL5887-2016, reiterada, entre otras, en la CSJ SL1573-2021, que los árbitros, en aras de ofrecer soluciones justas y equilibradas, no están obligados a consultar, necesariamente, los salarios promedio del sector o de la industria en la cual se encuentre inserta la empresa. Para tal fin, también pueden acudir a otros parámetros, igualmente válidos, como lo son las posibilidades financieras y económicas de la organización, el impacto de la medida, los resultados, los índices inflacionarios, la equivalencia del valor del trabajo.

De manera que, si bien los referentes salariales en el mercado son un factor importante para la fijación de los incrementos, no es el único, pues existen otros criterios relevantes a la hora de establecer la conveniencia de aumentar los sueldos. Por ello, su falta de utilización en un caso concreto no puede erigirse en un criterio concluyente para evaluar la justicia de la medida adoptada por los árbitros.

Además, en cuanto al supuesto desequilibrio que conlleva la determinación frente a las empresas que desarrollan el mismo objeto social de la recurrente, se impone reiterar que el empleador no cumple con la carga de demostrarle a la Corte que los beneficios bajo análisis pueden conducirla a una situación financiera crítica, de suerte que la decisión salte a la vista por ser notoriamente inequitativa.



**g) El cuerpo arbitral extralimitó la competencia al fijar condiciones de remuneración- dominicales y festivos- facultad exclusiva de las partes**

Determinar un porcentaje de remuneración del trabajo dominical y festivo superior al que se encuentra estatuido en el artículo 179 del Código Sustantivo del Trabajo, no excede la competencia de los árbitros, pues se trata de una regulación cuyo fin es mejorar los derechos mínimos establecidos en la ley, es decir, incrementar una base económica prevista por el legislador, que es precisamente una de las funciones del organismo arbitral. En similar sentido lo indicó esta Corte, en tratándose de los recargos nocturnos en sentencias CSJ SL444-2021 y CSJ SL1980-2020.

Esta Sala, sobre la posibilidad que tienen los árbitros de resolver sobre cualquier asunto que objetivamente favorezca la situación de los trabajadores, en sentencia CSJ SL3325-2018, advirtió:

Como se explicó en líneas precedentes, los árbitros tienen competencia para pronunciarse sobre cualesquiera reivindicaciones en los campos individual, colectivo y de seguridad social, al margen si determinados derechos se encuentran en la ley, pues lo fundamental es que lo reclamado contribuya objetivamente a mejorar la situación de los trabajadores. En otras palabras, el límite sustancial al arbitramento no deriva de la circunstancia de que un derecho u obligación este regulado en una norma jurídica, ya que bien puede suceder que la intención del sindicato sea superarlo o fortalecerlo, sino de si lo reclamado lesiona un derecho o la facultad reconocida a las partes.

Entonces, los árbitros están investidos de la

facultad de crear beneficios extralegales en aras de superar los pisos mínimos legales y mejorar la situación de los trabajadores. Ello lleva inmersa la posibilidad de establecer garantías que contribuyan a elevar los niveles de calidad de vida de los trabajadores, tal como ocurre con la extensión de la jornada nocturna y del incremento de la remuneración del trabajo desempeñado en esta, en dominicales y festivos respecto de la que establece la ley (sentencia CSJ SL3430-2018).

**h) El tribunal de arbitramento no tiene competencia para modificar el horario de inicio de la jornada nocturna**

Tiene asentado esta Corporación, que el tribunal de arbitramento sí tiene competencia para definir en equidad este asunto del pliego de peticiones, por cuanto la organización sindical con esta prerrogativa pretende que el recargo del trabajo nocturno se reconozca por más horas de las que establece el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo, por cuanto en este precepto se indica que la jornada nocturna está comprendida entre las 9:00 p.m. y las 6:00 a.m., es decir, 9 horas en las que se causaría el citado incremento, mientras que con lo dispuesto en el laudo arbitral se amplía el periodo en el que se originarían los aumentos por trabajo en jornada nocturna, porque los mismos se generarían a partir de las de las 8:00 pm, lo que significa que se extienda el rango dentro del cual a los

trabajadores se les debe pagar el recargo por labores en horas de la noche (sentencias CSJ SL2488-2019 y CSJ SL1689-2020), sin que implique modificación de la jornada propiamente dicha.

La Corte, en sentencia CSJ SL2873-2019, reiterada entre otras, en la CSJ SL1980-2020, para contrarrestar el argumento sobre la falta de competencia de un tribunal de arbitramento, en la regulación de un porcentaje mayor por recargo nocturno, argumentos que se extienden para los recargos dominicales y festivos, adujo:

Esta Corporación ha señalado con insistencia, que la función de los árbitros es creadora, esto es, que se pronuncian sobre mejoras que superen los mínimos previstos en la Ley, creando nuevos beneficios, complementándolos o adicionándolos; de suerte que la excusa de los arbitradores, al dejar de estudiar un asunto petitionado por una organización sindical, que no hubiera podido resolverse durante la etapa de arreglo directo, alegando que se encuentra regulado en la Ley, resulta desconocedor de esa función.

El Tribunal no se puede inhibir aduciendo que un beneficio se encuentra en el ordenamiento jurídico, porque como ya se mencionó, los árbitros tienen una función normativa atinente a ir más allá del tope que establece el legislador, máxime, que muchas garantías laborales tienen su origen y desarrollo en la legislación.

En suma, la competencia del Tribunal de Arbitramento se enmarca en un equilibrio entre lo que se puede mejorar de las condiciones de trabajo, bajo los límites de los derechos adquiridos, la equidad y el objeto para el cual es convocado, y las bases del ordenamiento jurídico.

Dicho lo anterior, tiene la razón el sindicato al haber cuestionado esa determinación de los árbitros, pues acudieron a un argumento débil que los puso en una situación de simples espectadores con respecto a lo que es la esencia de un conflicto económico o de intereses, desconociendo la naturaleza del tipo de prestación que solicitó el sindicato, que no fue simplemente

el de repetir algo previsto en la Ley, sino permitir el pago de un recargo nocturno en unas horas diferentes a las previstas en el CST, ya que se planteó ese beneficio ampliando el número de horas con respecto a lo que actualmente existe en el ordenamiento positivo.

Ciertamente, en la sentencia SL3430-2018, la Corte, frente a una petición parecida, y que al final, el Tribunal de Arbitramento decidió estudiar y conceder, se indicó:

No es cierto que la cláusula que cuestiona la recurrente modifique indebidamente las normas laborales que establecen el régimen del trabajo en horario nocturno, domingos y festivos, pues en rigor, con esta disposición se alcanza el fin último del conflicto colectivo económico, cual es la superación o mejora de los derechos mínimos legales.

Se dice lo anterior, por cuanto el Tribunal no modificó el horario laboral establecido al interior de la empresa, sino que extendió la jornada que legalmente se considera como nocturna para, en su lugar, tener como tal la que se realiza a partir de las 6:00 p.m. hasta las 6:00 a.m. e incrementó el valor de la remuneración del trabajo realizado en tal itinerario, en domingos y en festivos.

i) Debe quedar muy claro que el empleador tiene el respaldo legal al momento de cumplir con lo ordenado en el laudo, de tener en consideración los incrementos de salario que hubiese efectuado durante el conflicto, para no incurrir en doble incremento y no afectar el *«espíritu de coordinación económica y equilibrio social»*.

Por lo explicado, las cláusulas arbitrales bajo estudio no se anularán.

## **5. Bonificación de navidad- Vacaciones extralegales- Prima quinquenal.**

### **5.1 Laudo arbitral**

### **ARTÍCULO 15. BONIFICACION DE NAVIDAD.**

Durante la vigencia del presente Laudo, TELECENTER PANAMERICANA LTDA., reconocerá a los trabajadores que se beneficien de éste una bonificación extralegal de navidad, equivalente a quince (15) días de salario. En los casos de salario variable éste corresponderá al promedio de los últimos 6 meses o proporcional si fue menor el tiempo de prestación del servicio.

La bonificación será pagada en el mes de diciembre de cada año de vigencia del presente Laudo.

### **ARTÍCULO 18. VACACIONES EXTRALEGALES.**

Durante la vigencia del presente Laudo TELECENTER PANAMERICANA LTDA. reconocerá a los trabajadores que se beneficien del presente, una prima extralegal de vacaciones, la cual será reconocida a favor de los trabajadores que tengan una antigüedad igual o superior a un año de servicios con la compañía, tomando como base de liquidación el último salario básico del trabajador antes de salir a vacaciones o el promedio de lo devengado salarialmente en los últimos doce (12) meses de servicios en el caso de trabajadores con salario variable.

La prima extralegal de vacaciones corresponderá a quince (15) días de salario base de liquidación por cada período legal causado y disfrutado en su totalidad. Se reconocerá siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- a.) Para el reconocimiento del beneficio, se requerirá que el trabajador disfrute la totalidad de su periodo de vacaciones causado, es decir los quince (15) días hábiles continuos.
- b.) El período de vacaciones sobre el cual se paga el beneficio debe estar causado.
- c.) Solo habrá lugar al reconocimiento de la prima extralegal de vacaciones cuando el trabajador disfrute sus vacaciones en tiempo, por lo que no habrá lugar al reconocimiento de la prima extralegal en casos de compensación en dinero de las vacaciones durante la vigencia o a la finalización del contrato.

### **ARTÍCULO 19. PRIMA QUINQUENAL.**

Durante la vigencia del presente laudo Arbitral, TELECENTER reconocerá a los trabajadores que se beneficien de éste, una bonificación extralegal quinquenal, la cual será reconocida a favor de los trabajadores de conformidad con la tabla anexa, tomando como base de liquidación el salario básico del trabajador o el promedio de lo devengado salarialmente en el

último año de servicios, en el caso de trabajadores con salario variable.

La bonificación será pagada en la nómina del mes es que se cumpla el quinquenio y será reconocida según el tiempo de servicio conforme a la siguiente tabla:

| años          | Valor prima quincenal |
|---------------|-----------------------|
| 5 años        | 10 días de salario    |
| 10 años       | 15 días de salario    |
| 15 años       | 20 días de salario    |
| 20 años       | 40 días de salario    |
| 25 años       | 60 días de salario    |
| 30 años o mas | 90 días de salario    |

## 5.2 Argumentos de la sociedad recurrente

Indica que los árbitros señalan en sus actas que su criterio de equidad se basó en tomar, la regulación de lo previsto en la Convención Colectiva de Trabajo para no generar discriminación; es conforme lo señalado que encontramos como el tribunal de arbitramento tomó la decisión de pasar por alto los requisitos de causación establecidos para el reconocimiento y pago de los beneficios económicos extralegales, omitiendo así el principio de inescindibilidad.

Expone que, frente a la totalidad de los artículos mencionados, conforme lo dispuso el laudo arbitral incurren en la vulneración del principio de inescindibilidad, y no atienden el criterio de los árbitros mismos, pues, al tomar de referente la Convención Colectiva, han debido incluir las condiciones de causación y reconocimiento, entre las que se incluye la tipología del contrato de trabajo.

## **5.2 La Réplica**

Sostiene que la Corte en profusas sentencias de anulación ha sostenido que, si bien los árbitros pueden tomar en consideración lo dispuesto en pactos o convenciones preexistentes en la empresa para informar su juicio, esto no significa, como hace ver el recurrente, que este irremediablemente obligado a trasplantar o reproducir en idénticos términos los beneficios de esos estatutos o a laudar por debajo de las prerrogativas allí establecidas.

Afirma que el criterio de inescindibilidad o conglobamento no es absoluto y, por ello, admite diversas limitaciones atendiendo a criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

Así, concluye que el tribunal en su amplia discrecionalidad y facultades, con fundamento en los principios de igualdad y proporcionalidad, decide incorporar apartes de la convención existente, al momento de otorgar los artículos referidos a SINTRAPUB, obviando insertar fragmentos que solo les corresponden a las partes desde la autocomposición acordar, y que están vetados desde la heterocomposición por disposición legal, jurisprudencial u otros.

## **V. CONSIDERACIONES**

Para dar una respuesta a este punto, se memora lo adoctrinado en la sentencia CSJ SL13026-2017, en cuanto a que la asimetría que pueda existir entre los beneficios y prerrogativas del laudo respecto a los de otros instrumentos colectivos preexistentes en el interior de la empresa, no es reflejo de una práctica discriminatoria.

En reiteradas oportunidades esta Corporación ha sostenido que, si bien los árbitros pueden tomar en consideración lo dispuesto en los pactos o convenciones colectivas preexistentes en la empresa para informar su juicio, **esto no significa que estén irredimiblemente obligados a trasplantar o reproducir en idénticos términos los beneficios de esos estatutos o a laudar por debajo de las prerrogativas allí establecidas.** Por ello, es válido que los árbitros instalen nuevos derechos o superen los consagrados en esos instrumentos cuando la equidad y la justicia en las relaciones obrero-patronales así lo dictamine. Negar la posibilidad de las organizaciones sindicales de obtener mejoras y conquistas mediante la negociación colectiva so pretexto de que en el ámbito empresarial existen otros actos colectivos que pueden entenderse como máximos o techos, implica privar de sustancia este derecho, así como cualquier posibilidad de avanzar progresivamente en la consecución de mejores condiciones laborales y sociales (sentencias CSJ SL53118 CSJ SL703-2017).



Se insiste en que, los términos de comparación de los diversos instrumentos colectivos del trabajo, no es argumento suficiente para desquiciar el laudo, pues, si bien resulta conveniente buscar la unidad de pliegos, de negociación y de convención al interior de la empresa, ello no constituye una camisa de fuerza que conduzca indefectiblemente a obtener una uniformidad que afecte la pluralidad sindical, la concurrencia convencional y aún, la libre sindicación o sindicalización (CSJ SL17889-2017). Tampoco implica, como lo aduce la sociedad recurrente, que se viole el principio de inescindibilidad al diseñar un beneficio algo diferente al que tuvo como referencia el cuerpo arbitral con vengero en una convención colectiva de trabajo suscrita entre el empleador y otra organización sindical.

Nada mejor que recordar la línea de pensamiento de la Corte en el sentido de que el balance entre los derechos consagrados en un acuerdo colectivo con referencia a los entronizados en otra convención colectiva, por regla general no procede por la simple comparación de **cláusulas individuales**, como lo pretende el recurrente, sino que en la mayoría de los casos, implica un análisis comparado contextual, es decir, que se debe estudiar la globalidad de los implicados y la integralidad de la decisión (CSJ SL10918-2016).

De otra parte, es jurisprudencia pacífica de esta Corte que el tribunal de arbitramento carece de facultad, para

establecer qué conceptos laborales tienen connotación salarial y cuáles no, dado que la ley expresamente define qué constituye salario y qué no, -artículos 127 y 128 del CST, subrogados por los artículos 14 y 15 de la Ley 50/90- y, conforme al último de los citados, tal potestad está deferida expresamente a las partes. Luego, los árbitros no podían pronunciarse en torno a que las bonificaciones no constituirían factor de salario.

En ese contexto, se reitera, que, si los arbitradores resolvieron el conflicto colectivo a la luz de la equidad en procura de armonizar los intereses sociales y económicos, ello patentiza que no existe razón alguna para ordenar la anulación como lo procura la sociedad recurrente.

## **6. Comité obrero patronal**

### **6.1 Pliego de peticiones**

#### **ARTÍCULO 23: COMITÉ OBRERO PATRONAL**

Durante la vigencia de la Convención Colectiva de trabajo, resultante del presente pliego de peticiones, en la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA., funcionará en forma permanente un Comité Obrero Patronal como un organismo paritario constituido por dos (2) representantes de la empresa y dos (2) representantes del Sindicato con sus respectivos suplentes, los cuales serán de libre nombramiento y remoción de las partes, el comité se reunirá una vez al mes o cuando las circunstancias así lo ameriten.

Cuando haya un problema individual o colectivo que afecte los trabajadores y que surja en relación con la aplicación del contrato individual de trabajo, del Código Sustantivo de Trabajo, del reglamento interno de trabajo, del reglamento de higiene y seguridad industrial o de la convención colectiva de trabajo, se presentara el reclamo por escrito ante el comité de obrero patronal, inmediatamente después de haber surgido el

motivo, indicando los puntos específicos a tratar. Todo reclamo será tratado por el comité en las reuniones citadas en un plazo máximo de dos días.

El Comité se reunirá para conocer, estudiar, dirimir o decidir las apelaciones del trabajador sobre suspensiones o cancelaciones de contratos, Impuestos por la empresa. De las reuniones se levantarán Actas firmadas por todos sus miembros, en las que constarán los casos tratados y las decisiones adoptadas; copia de las actas se entregará al Sindicato inmediatamente terminada la reunión.

El Comité Obrero Patronal deberá decidir sobre el caso en estudio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber recibido la apelación del trabajador, las decisiones que adopte el Comité Obrero Patronal por unanimidad o por mayoría de votos son obligatorias para las partes, en caso de que no llegare a un acuerdo, el trabajador podrá apelar a la justicia ordinaria, sin que se pueda aplicar la sanción hasta tanto exista un fallo judicial.

## **6.2 Laudo arbitral**

### **ARTÍCULO 13. COMITÉ OBRERO PATRONAL.**

La empresa TELECENTERPANAMERICANA LTDA y SINTRAPUB conformarán un Comité integrado por dos (2) miembros del sindicato designado por la organización sindical, y dos (2) por la Empresa.

#### **FUNCIONES DEL COMITÉ.**

1.º Acompañar al trabajador en las audiencias de descargos, si el trabajador así lo desea, sin que esto implique facultad decisoria en la imposición de sanciones, si fueren necesarias, atemperándose al procedimiento señalado en el artículo anterior  
**PROCEDIMIENTO PARA APLICAR SANCIONES DISCIPLINARIAS** de este laudo.

2.º Velar porque las condiciones del trabajo sean acordes con las normas de salud ocupacional, las exigencias de la Empresa y la ley.

3.º Cooperar con el mantenimiento de la armonía en las relaciones Empresa - Trabajador.

4.º Cooperar en la programación y ejecución de los planes de salud ocupacional y protección del medio ambiente.

5º Cooperar para el logro del desarrollo de los trabajadores y los objetivos de la Empresa y la implementación de los programas de mejoramiento continuo.

### **6.3 Argumentos de la sociedad recurrente**

Dice que se debe reiterar que el tribunal de arbitramento se pronunció sobre temas que sólo atañen a la administración de la compañía y que nada tienen que ver con los beneficios que en equidad pueden ser otorgados.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el Tribunal excedió su competencia, específicamente al haber creado el Comité Laboral, pues en amplia jurisprudencia de esta Corte se ha mantenido que los tribunales de arbitramento, no se encuentran facultados para crear dichos Comités, puesto que vulnera su derecho de dirección y gestión de la Empresa, por lo cual el Tribunal se debió haber declarado incompetente para haberse pronunciado respecto de la creación del Comité Laboral solicitado por SINTRAPUB.

El tribunal de arbitramento excedió su competencia al pronunciarse sobre temas que son parte de las facultades subordinantes y de administración del empleador. Los árbitros deben solucionar el conflicto económico que surja de la presentación del pliego de peticiones, sin que les esté permitido entrar a regular temas administrativos y

directivos de la Compañía, más aún si se trata de la creación de comités laborales, aunado a que:

asigna funciones al Comité Laboral como "velar y cooperar", pueden conllevar a la coadministración de la Compañía, en la toma de decisiones compartidas en asuntos que son de responsabilidad exclusiva del empleador, y por ende este en cumplimiento de la ley fija sus políticas en aspectos de salud ocupacional, así mismo imprime los lineamientos de las relaciones Empresa - Trabajador, implementa y ejecuta lo relacionado al medio ambiente, y los programas de mejoramiento no solo en sus indicadores como empresa sino en los individuales a cargo de cada trabajador en la Compañía, así las cosas Cooperar para el logro del desarrollo de los trabajadores y los objetivos de la Empresa y la implementación de los programas de mejoramiento continuo de y claro además se estatuyan en una indeterminación que conlleve a una afectación del funcionamiento y autodeterminación del empleador. Por ende, es claro que este comité si interviene en aspectos exclusivos y facultativos de mi representada».

Pero, además, esta regulación del laudo arbitral, es indeterminada e incluso limitante de las facultades del empleador, por lo que resulta igualmente procedente su anulación.

#### **6.4 La Réplica**

El tribunal no dotó al Comité Obrero Patronal de funciones que lo legitimaran para inmiscuirse en el ámbito de la gestión y administración de la empresa, pues su misión es de cooperación, ni siquiera la intervención del órgano bipartito en el trámite de las sanciones disciplinaria le resta potestad disciplinaria al empleador, en tanto su participación se limita a un simple asesoramiento al trabajador. En ese sentido, sin las facultades decisorias y

vinculantes, el tribunal sí tiene competencia para crear comités donde hagan parte los trabajadores. Y no logra el recurrente definir del grueso de jurisprudencia que acompaña, una que se acople al punto, dejando sin sustento sus argumentos.

## **VI. CONSIDERACIONES**

La Corte, en sentencia CSJ SL2615-2020, memoró la incompetencia arbitral para prohijar la existencia de comités que de alguna manera cercenen la libertad empresarial, bajo el entendido de que se trataría de una suerte de coadministración que, es factible convenir a través de la negociación colectiva, pero no imponer en la esfera de la heterocomposición. No obstante, si bien la Sala no ha modificado su doctrina al respecto, sí ha efectuado precisiones o, a lo menos, en algunos temas, ha morigerado algunas de sus inveteradas afirmaciones, introduciendo elementos nuevos, que reflejan el correr de los tiempos y la evolución propia de instituciones del derecho del trabajo, en este caso en el campo colectivo.

También se recordó que la Corporación al reflexionar en torno al tema de los llamados comités paritarios o bipartitos, arribó a la conclusión de que los mismos surgen como una interesante forma del devenir democrático en las empresas, pues permiten la fluidez del diálogo entre

empleadores y trabajadores y acercan al país al cumplimiento de recomendaciones de organismos internacionales especializados del mundo del derecho del trabajo. Lo anterior, sería posible en un escenario de arbitramento siempre y cuando tales comités versen sobre i) beneficios extralegales que por derecho sean de los trabajadores y ii) no se tomen en ellos decisiones vinculantes y obligatorias para el empleador, pues de ese modo sí se vulneraría el poder de dirección empresarial.

Al punto, la Corte, en providencia CSJ SL3491-2019, razonó:

Esta Sala ha sostenido que los árbitros no tienen competencia para crear comités de gestión, codirección o coadministración de la compañía, pues ello transgrede el principio constitucional de libertad de empresa que, a su vez, implica la facultad del empresario de organizar su negocio y dirigir las relaciones laborales. Sin embargo, también ha dicho esta Corporación que, dando aplicación al principio de participación democrática y dentro de ciertos límites, los árbitros pueden fundar comités paritarios de participación en algunos asuntos de interés de los trabajadores.

Sobre el particular, en la sentencia CSJ SL243-2018 la Corte asentó:

“En hilo con lo dicho, no advierte la Sala que los comités bipartitos constituyan una restricción a la libertad de empresa y emprendimiento, con mayor razón si se tiene en cuenta que su actividad recae sobre beneficios extralegales que por derecho son de los trabajadores, de suerte que no es desatinado que estos participen en su gestión como directamente interesados”.

A su vez, la Corte Constitucional en la sentencia C-934-04 señaló:

“Ese amplio margen de acción de los particulares trasciende hasta el ámbito laboral, de manera que los trabajadores tienen derecho a ser vinculados en la toma de decisiones que les conciernen o que de alguna manera los afecten, ya sea directa o indirectamente. La participación, entonces, surge no solo como derecho de aquellos sino como un deber de los patronos y de las

autoridades que de una u otra manera tengan incidencia en el campo laboral. En esa medida, la participación conlleva a que se les otorgue a los trabajadores escenarios de discusión, de debate y se les dé la oportunidad de tomar parte en asuntos propios de la empresa y que vayan dirigidos a establecer las reglas de juego que ha de guiar la relación laboral”.

Igualmente, el Comité de Libertad Sindical de la OIT ha insistido en la «importancia de celebrar consultas con todas las organizaciones sindicales interesadas acerca de las cuestiones que afectan a sus intereses o a los de sus afiliados».

[1: La Libertad Sindical. Recopilación de decisiones del Comité de Libertad Sindical / Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 6ª edición, 2018, párrafo 1521]

Pues bien, puesta la mirada en la anterior línea de pensamiento de la Corte se tiene que no hay méritos para anular la cláusula arbitral bajo estudio, toda vez que de su textura no es dable inferir que se imponga alguna forma de coadministración de la empresa, dado que lo que busca palmariamente es:

(i) *acompañar* al trabajador en las diligencias de descargos, ***sin que implique facultad decisoria***; (ii) *velar* porque las condiciones del trabajo sean acordes y; (iii) *cooperar* con el mantenimiento de la armonía en las relaciones empresa- trabajador, en la programación y ejecución de los planes de salud ocupacional y protección del medio ambiente, así para el logro del desarrollo de los trabajadores y los objetivos de la empresa y la implementación de los programas de mejoramiento continuo. Repárese en que los vocablos - acompañar, velar y cooperar, son acciones cuyos verbos rectores no abren paso a que el comité se inmiscuya en aspectos internos y propios



de la organización empresarial, como lo cree la impugnante, y que sus decisiones tengan efectos vinculantes o, dicho en otras palabras, pero conservando la misma idea, obliguen a la sociedad recurrente a acatarlas, lo que descarta de plano que se restrinja la autonomía y poder de dirección de las relaciones laborales del empresario o que la organización sindical cogestione o codirija la empresa.

Por lo explicado la Corte no avista imprecisión, vaguedad o contradicción que dé al traste con la validez del canon arbitral, por lo que no se anularan los cánones arbitrales atacados.

## **7. Derechos adquiridos**

### **7.1 Pliego de peticiones**

#### **ARTÍCULO 24: DERECHOS ADQUIRIDOS**

A partir de la firma da la presente Convención Colectiva de Trabajo derivada de este petitorio la Empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA. respetará los derechos adquiridos que por costumbre hayan beneficiado a los trabajadores en el tiempo, en tal virtud, aquellas reformas laborales o reglamentos que atenten contra estos derechos no se aplicaran y se mantendrá los derechos ya adquiridos por los trabajadores.

### **7.2. Laudo arbitral**

#### **ARTÍCULO 14. DERECHOS ADQUIRIDOS.**

Los beneficios que la Empresa ha venido concediendo a todos los trabajadores beneficiarios del presente laudo arbitral, no serán recortados ni modificados, siempre y cuando tengan la connotación de derechos adquiridos.

### **7.3 Argumentos de la sociedad recurrente**

El tribunal de arbitramento, por medio del artículo señalado impone obligaciones adicionales a la Compañía totalmente indeterminadas y ambiguas, pues, existen múltiples reconocimientos a los trabajadores que no en todos los casos tienen continuidad en su reconocimiento, por ello, es procedente su anulación. En esa medida, es claro que esta regulación cumple las condiciones señaladas por la Corte, pues, la indeterminación es excesiva en tanto no individualiza los beneficios, no precisa bajo qué condiciones se entiende incorporados, ni de donde se originan estos y que condiciones de causación y reconocimiento se deben seguir, inclusive su misma redacción no establece una disposición clara, completa y expresa pues se limita a siempre y cuando tengan la connotación de derechos adquiridos y, en todo caso, tanta amplitud puede conllevar a confusiones, afectaciones a la armonía y, en consecuencia, a la paz laboral.

### **7.4 La Réplica**

Sostiene que la Corte al analizar similares cláusulas ha admitido que el tribunal sí tiene competencia, para pronunciarse al respecto.

## **VII. CONSIDERACIONES**

Tiene razón la réplica puesto que esta Corporación al estudiar una cláusula idéntica a la aquí controvertida, mediante sentencia CSJ SL4478-2020, sostuvo que lo que el juzgador arbitral estableció en ella no es otra cosa que el acatamiento de una máxima constitucional del derecho laboral (art. 58 CP), el respeto por los derechos adquiridos, esto es, aquellos que han ingresado definitivamente al patrimonio del trabajador.

De ahí que no pueda considerarse que el Tribunal excedió su competencia al establecer tal determinación, en tanto, se itera, únicamente reproduce la obligación de observar un deber que la Constitución y la ley impone a los empleadores.

Por lo expuesto, no le asiste razón a la recurrente y, en esa medida, no se anulará la disposición arbitral bajo examen.

## **8. Permisos sindicales tiquetes y viáticos**

### **8.1 Pliego de peticiones**

#### **ARTÍCULO 19: PERMISOS SINDICALES TIQUETES y VIÁTICOS.**

A) Asambleas y Congresos Nacionales.

La Empresa concederá permiso Sindical remunerado a cuatro (4) trabajadores que sean elegidos para asistir a Congresos y Asambleas de carácter nacional, tanto del Sindicato como de las Organizaciones de 2º y 3º grado, a que se encuentre afiliado. Además, se concederá un (1) día para la ida y otro para el regreso, más los pasajes aéreos y como viáticos totales se

reconocerá la suma de quinientos treinta mil (\$530.000) para cada Delegado.

Cuando el evento ocurra en la ciudad de Cali, se dará un auxilio para Gastos de Transporte de cincuenta mil pesos (\$50.000) por todo el tiempo que dure el evento y para cada uno de los Delegados.

B) Asambleas y Congresos Regionales. La Empresa reconocerá permiso sindical remunerado a cuatro (4) Trabajadores que resulten elegidos para asistir a Asamblea y Congresos que se celebren en la ciudad de Cali, tanto del Sindicato como de las Organizaciones de 2º y 3º grado a que se encuentre afiliado el Sindicato. y se dará un auxilio para Gastos de Transporte de cincuenta mil pesos (\$50.000) por todo el tiempo que dure el evento y para cada uno de los Delegados. Cuando éstos se celebren fuera de la ciudad de Cali, pero dentro del Departamento del Valle, se concederá el tiempo necesario para los viajes de ida y regreso y, además, se pagará a cada Delegado la suma de ochenta y cinco mil pesos (\$85.000) diarios, como viáticos.

C) Diligencias Sindicales. Con el fin de que los afiliados al sindicato puedan diligenciar asuntos de este carácter, la Empresa concederá veinte (20) días mensuales de permiso remunerado, con el fin de que se garantice el pleno derecho de asociación.

D) Cursos Sindicales. Con el fin de que los afiliados al Sindicato puedan asistir a cursos o a formación sindical, la Empresa concederá un total de treinta (90) días de permiso remunerado anualmente, a cuatro (4) Trabajadores por evento, que sean delegados por el sindicato, cuando dichos cursos se realicen en la ciudad de Cali, reconocerá como viáticos la suma de cincuenta mil pesos (\$50.000) diarios del curso.

Cuando los cursos se realicen fuera de la ciudad de Cali, la empresa le reconocerá los pasajes aéreos de ida y regreso y la suma de ochenta mil pesos (\$80.000), diarios como viáticos.

E) Permiso Directivo Nacional. Cuando los trabajadores, que presten sus servicios a la Empresa. TELECENTER PANAMERICANA LTDA, fueren elegido como miembro de la Junta Directiva Nacional del Sindicato SINTRAPUB, la Empresa le concederá los permisos remunerados, para asistir a las reuniones a que sea convocado, más un (1) día para la ida y otro para el regreso, así como los pasajes aéreos de ida y regreso, las veces que sean convocados. Como viáticos se concederá la suma de ochenta mil pesos m/cte. (\$80.000) diarios.

## **8.2. Laudo arbitral**

### **ARTÍCULO 10: PERMISOS SINDICALES TIQUETES y VIÁTICOS.**

A partir de la firma del presente laudo, la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA. reconocerá los siguientes permisos sindicales, en la forma y términos que se señalan:

A) Asambleas y Congresos Nacionales. La empresa concederá permiso sindical remunerado a dos (2) trabajadores, que sean elegidos para asistir a Congresos y/o Asambleas Nacionales, tanto del Sindicato como de las Organizaciones a las cuales este sea invitado, por los días que dure el evento, máximo tres (3) días. Si el evento se encuentra programado fuera de la ciudad en la cual reside el trabajador, además, concederá un (1) día de permiso remunerado para la ida y otro para el regreso. Para su traslado, se reconocerán los pasajes aéreos de ida y regreso. Como viáticos se reconocerá la suma de doscientos mil pesos (\$200.000) diarios por día de pernocta para cada delegado. Los viáticos en ningún evento excederán de cuatrocientos mil pesos Mcte. (\$400.000), por la vigencia del Laudo. Este permiso se concederá únicamente para dos eventos por año.

Cuando el evento ocurra en la ciudad de Cali, se dará un auxilio para Gastos de Transporte de cuarenta mil pesos (\$40.000) por todo el tiempo que dure el evento y para cada uno de los delegados.

El sindicato deberá acreditar ante la empresa, las correspondientes invitaciones al evento y los permisos deberán solicitarse con veinte (20) días de anticipación.

Como se trata de dos eventos al año, se dispone que asista un trabajador por evento.

B) Asambleas y Congresos Regionales. La empresa concederá permiso sindical remunerado a dos (2) trabajadores, que sean elegidos para asistir a Congresos y/o Asambleas Regionales, tanto del Sindicato como de las Organizaciones a las cuales este sea invitado, por los días que dure el evento, máximo tres (3) días. Si el evento se encuentra programado fuera de la ciudad de Cali o en un radio que supere los 20 Kilómetros, reconocerá un auxilio para Gastos por la suma de ochenta mil pesos (\$80.000) por todo el tiempo que dure el evento y para cada uno de los Delegados.

Este permiso se concederá para dos eventos por año. Como se trata de dos eventos al año, se dispone que asista un trabajador por evento.

El sindicato deberá acreditar ante la empresa, las correspondientes invitaciones al evento y los permisos deberán solicitarse con diez (10) días de anticipación.

C) Diligencias Sindicales. Con el fin de que los afiliados al sindicato puedan diligenciar asuntos de este carácter, la Empresa concederá ciento cincuenta horas anuales (150) de permiso remunerado, con el fin de que se garantice el pleno derecho de asociación, dichas horas deberán ser distribuidas entre de los miembros de la organización sindical. Estos permisos deberán solicitarse con una antelación no menor de 24 horas a la fecha de la diligencia sindical, debidamente justificado.

D) Cursos Sindicales. La empresa concederá por la vigencia del Laudo Arbitral, un total de quince (15) días de permiso remunerado, para formación sindical. Este permiso se distribuirá entre dos trabajadores que sean delegados por el sindicato. Cuando dichos cursos se realicen en la Ciudad de Cali se reconocerá como viáticos la suma de veinticinco mil pesos (\$ 25.000) diarios

Cuando los cursos se realicen fuera de la ciudad de Cali y dentro del territorio nacional, la Empresa otorgará un máximo de dos (2) tiquetes de ida y regreso por año y viáticos por la suma de Cincuenta mil pesos diarios (\$50.000).

El sindicato deberá acreditar ante la empresa, las correspondientes invitaciones al evento o el programa correspondiente y los permisos deberán solicitarse con veinte (20) días de anticipación.

### **8.3 Argumentos de la sociedad recurrente**

Aduce que media una regulación de permisos para congresos nacionales y, separadamente, regionales; sin embargo, resulta desproporcional e irracional lo regulado en los literales a y b, pues, ambos aspectos regulan una misma situación y es la asistencia a congresos y asambleas. Adicionalmente, esta regulación no incluye ni precisa qué se entiende por nacional o regional y si esto refiere, por ejemplo, actividades en el mismo departamento, ciudad de

domicilio del trabajador, del sindicato o de la Empresa, desconociendo que tanto los trabajadores afiliados como SINTRAPUB tiene su domicilio en el Valle del Cauca, ni tampoco precisa bajo qué condiciones se otorga tiquetes, pues, lo cierto es que, trasladarse a ciudades cercanas por aeropuerto es posible, empero, «*ello conllevará a costos desproporcionados para la Empresa, pues el tribunal no precisó número de trayectos sino únicamente habló de tiquetes*», por ende, no existe determinación, para la necesidad y la oportunidad de generar tiquetes aéreos, y tampoco estableció un límite en costo a cancelar por estos.

Añade que resulta desproporcional e inequitativo, el reconocimiento de una suma de dinero, bien sea por concepto de viáticos o auxilio para gastos; junto con:

la cobertura de tiquetes aéreos o traslados terrestres, más la remuneración del permiso, para los trabajadores que "sean elegidos para asistir a Congresos y/o Asambleas Nacionales" y "Asambleas Regionales", más aún cuando al verificar los estatutos de SINTRAPUB, se observa que este tiene como domicilio principal el departamento del Valle del Cauca, sede donde además sesiona esta asamblea y residen la mayoría de trabajadores (uno vive en Bogotá), por ende, la cobertura de dichos gastos resulta desproporcionada para la empresa, incluso, como quiera que no solo el laudo tiene un reconocimiento que auxilia al sindicato en estos gastos. (Artículo 3 del Laudo Arbitral).

También es *desproporcional*, pues en los estatutos del sindicato no se prevén asambleas nacionales ni regionales, sino únicamente, asamblea de delegados. Luego, es inconcebible este reconocimiento respecto de estas asambleas, cuando se otorgó a trabajadores sin precisar su

condición de delegados elegidos según los estatutos del sindicato.

Afirma que fijar una regulación en el literal d) para curso, que en estricto sentido comprende además congresos, rompe todo criterio de proporcionalidad y razonabilidad, pues, no solo afecta la operatividad de la Empresa en tanto no limita un número máximo de días continuos a otorgar, sino, igualmente, regla el reconocimiento de viáticos pese a que los mismos se dicten en la ciudad de Cali y fuera de ello aumenta el reconocimiento de viáticos y tiquetes aéreos, situación que igualmente es desproporcional e inequitativa.

En referencia a las diligencias sindicales, advierte que *«esta expresión es absolutamente oscura e indeterminada, pues, puede ser entendido cualquier asunto, pero además el otorgamiento de literal c) en horas, afecta la operación y limita la posibilidad de programación de los turnos de trabajo, pues, no es posible programar actividades por horas y por ende relevar al trabajador por hora»*.

Adicionalmente, señala que la decisión del tribunal resulta desproporcionada e inequitativa, teniendo en cuenta que:

La Convención Colectiva de Trabajo suscrita entre la Empresa y SINTRATELECENTER para el periodo 2018-2021, concedía treinta (30) días de permiso sindical para ser efectivas durante la vigencia de este cuerpo normativo, la cual era igual a 36 meses, y en el Laudo Arbitral recurrido, el Tribunal reconoce 94



días y 300 horas para ser disfrutadas en aproximadamente 24 meses, lo que implica un incremento de más del 300% de los permisos sindicales con respecto a la Convención Colectiva de Trabajo para unos trabajadores multifiliados y respecto de una organización que tiene un número restringido de afiliados, y con lo que el Tribunal materialmente reconoce un permiso sindical permanente y avala la inequidad entre Organizaciones sindicales.

Acota que los literales c y d no establecen el periodo que regulan, es decir, anuales o por vigencia, mensuales, semanales, lo que deriva de una *«serie de graves afectaciones para la Empresa en atención a la carga excesiva frente a la necesidad de remplazo del personal durante estos permisos sindicales remunerados como un grave perjuicio para la operación del servicio que es prestado por TELECENTER PANAMERICANA LTDA»*.

Sostiene que la cantidad de permisos sindicales concedidos para una Organización Sindical con tan pocos afiliados, sin aplicar el criterio de proporcionalidad *«que debe tener en cuenta el tribunal de arbitramento, materialmente concediendo permisos sindicales permanentes, dicho reconocimiento podría conllevar a un entorpecimiento administrativo para la Empresa»*.

Asevera que:

Es procedente traer de presente a la Honorable Corte que los afiliados a la Organización Sindical SINTRAPUB son los directivos de la Organización Sindical SINTRATELECENTER, por lo cual, estos se ven beneficiados de otra serie de permisos a los que está obligada a otorgar la Compañía. En este mismo sentido, la carga económica que se impone a la Compañía en relación con pago de tiquetes aéreos y viáticos en la totalidad de los permisos, incluyendo asistencia a Congresos y Cursos, los

cuales tienden a ser los mismos eventos, es un evidente la ruptura de las condiciones de razonabilidad y proporcionalidad.

Por lo anterior pide la anulación del artículo referido.

#### **8.4 La Réplica**

Explica que el tribunal aplicó los principios rectores sobre el otorgamiento de permisos sindicales, es decir:

Fue racional, proporcionado, en sujeción al número de afiliados que se benefician del Laudo Arbitral, y que estarían llamados a utilizarlos en la actividad sindical y el ejercicio de sus funciones [...] No se deriva como erróneamente expone el recurrente, permisos de carácter permanente, en lo siguiente: El total de permisos otorgados es un número equivalente a 59.5 días por la vigencia del laudo incluyendo las horas otorgadas para diligencias sindicales, es un número que no desborda ni se muestra protuberante, teniendo en cuenta la precisión con la cual se otorgan, y se establecen guardando parámetros de equidad. No es propio decir, que el tribunal decidió de forma desproporcionada e irracional, antes bien, de la lectura del articulado se vislumbran concesiones ajustadas, no solo al ejercicio sindical sino también a los parámetros considerados para su obtención. En otras palabras, no es prudente desconocer todos los avances jurisprudenciales que hay sobre el otorgamiento de permisos sindicales y sus derivados, entre otras, la SL4478 de 2020, la CSJ SL, 28 oct. 2009, rad. 40534, reiterada entre otras tantas, en providencias CSJ SL8693-2014, CSJ SL3063-2019 y CSJ SL4598-2019, la Corte rectificó su criterio en el sentido de indicar que los árbitros pueden imponerle al empleador la concesión de permisos remunerados para los miembros de las organizaciones sindicales, en aras de atender las responsabilidades inherentes a la ejecución del derecho de asociación y libertad sindical, siempre y cuando la decisión resulte razonable y proporcionada. Esa facultad de decisión de los arbitradores, lógicamente comprende el componente económico que el otorgamiento de los permisos implica, como lo es, la forma de remunerarlos y el eventual reconocimiento de auxilios o prebendas que, solicitados en el pliego de peticiones, consideren oportunos en el marco de los principios de razonabilidad y proporcionalidad. Estudiado igualmente, en las sentencias SL5449 de 2018, SL3063 de 2019. En esa dirección, no debe la Sala anular la cláusula atacada.

### VIII. CONSIDERACIONES

De manera inaugural, memórese, por la pertinencia del precedente, que, desde la sentencia de anulación CSJ SL, del 28 de oct. 2009, rad. 40534, la Sala rectificó su criterio en el sentido de indicar que los árbitros pueden imponerle al empleador la concesión de permisos remunerados a los miembros de las organizaciones sindicales, para atender las responsabilidades inherentes a la ejecución del derecho de asociación y libertad sindical, siempre y cuando la decisión resulte razonable y proporcionada. En tal oportunidad se agregó que deberán tenerse en cuenta por parte del tribunal de arbitramento, varios aspectos *«[...] entre otros, advirtiendo que cada caso en particular deberá examinarse, es menester que su concesión no afecte el normal desarrollo de las actividades de la empresa o establecimiento, que no sean de carácter permanente, que tengan plena justificación, que sea sólo para atender las responsabilidades que se desprenden del derecho fundamental de asociación y libertad sindical y, que esa decisión resista un juicio de razonabilidad y proporcionalidad, así como que el permiso sea racional y equitativo»*.

Lo primero que hay que recordar es que el SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE ARTES GRÁFICAS, PUBLICACIONES, COMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS, SERVICIOS Y DE RAMAS AFINES O SIMILARES Y COMERCIALIZADORAS DEL SECTOR - SINTRAPUB-, es un

sindicato de industria y de carácter nacional lo que, sin duda, justifica la decisión arbitral de establecer tanto congresos nacionales como regionales, precisamente porque agrupa trabajadores en diferentes lugares del territorio nacional y, en ese contexto, se observa que la decisión tiene estrecha relación con el ejercicio del derecho de asociación y libertad sindical, por tanto, se ajusta a los criterios de racionalidad y proporcionalidad, no tienen el carácter de ser permanentes, indefinidos, son limitados, no afectan el desarrollo normal de la gestión empresarial y sus destinatarios están plenamente determinados. No se olvide que, son 4 los trabajadores que están afiliados a la organización sindical.

Fluye así que lo asentado está íntimamente ligado con el principio de autonomía sindical que faculta a las organizaciones para *«[...] redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, el de elegir libremente sus representantes, el **de organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción.**»* (Convenio 87 de la OIT), por tanto, son directamente los sindicatos los llamados a disponer cuándo una asamblea tiene carácter nacional o cuándo es regional, sin que el empleador pueda tener injerencia en ello.

En lo atinente a la procedencia de los tiquetes aéreos y viáticos para asistir a diferentes actividades sindicales, esta Sala, en providencia CSJ SL1448-2022, rememoró las CSJ SL2087-2021 y CSJ SL5449-2018, en cuanto a reiterar que

tales beneficios extralegales pueden ser concedidos perfectamente por los árbitros, puesto que tienen como objetivo fortalecer el derecho de asociación y libertad sindical que son de rango constitucional, y en esa vía, permite que los afiliados se capaciten en temas que en últimas favorecen a la agremiación y sus asociados, lo cual contribuye a la defensa de sus derechos, sin que pueda pensarse entonces que la entrega de esas prebendas no redunden en el interés general del sindicato o que puedan enriquecer el patrimonio de quienes sean designados para ese efecto, pues contrario a ello, su único fin es permitir su asistencia a las asambleas, conferencias congresos y/o cursos sindicales.

Repárese en que los permisos remunerados para asistir a cursos no tienen otra finalidad que la formación sindical, lo cual, a las claras, guarda una estrecha relación con el ejercicio del derecho de asociación y libertad sindical, finalidad distinta a la de asistir a las asambleas. Por tanto, la decisión se ajusta a los criterios de racionalidad y proporcionalidad; además, no tienen el carácter de ser permanentes, y no afectan el desarrollo normal de la gestión empresarial, pues deben ser solicitados con antelación por parte de la organización sindical, por lo que el empleador cuenta con garantías para estructurar su concesión y hacer ajustes para que no se vaya a ver afectada su actividad. Pero también, téngase en cuenta que no es una cláusula ambigua, porque el permiso se concede por el tiempo que dure el curso, ausencias que no pueden

*exceder de 15 días por la vigencia del laudo arbitral, vigencia que es de dos años.*

De otra parte, estima la Sala que como la asistencia a los diferentes eventos fueron restringidos a dos en el año, con la participación de un trabajador por evento, la misma suerte corre la entrega de tiquetes aéreos, eso sí, cuando sean necesarios, por lo que la decisión no se exhibe desproporcionada, inequitativa o desbalanceada, dado que este beneficio no es constante sino esporádico, de tal suerte que no se evidencia que ello pueda llegar a afectar la estabilidad económica de la empresa.

Y es bueno acotar que la circunstancia de que el empleador deba remunerar los permisos sindicales junto con los tiquetes y viáticos es una garantía a los trabajadores, para no sentir presión o sacrificio económico a la hora de ejercer sus derechos de asociación y negociación colectiva, que a la postre conlleve a desestimar todas las acciones propias de un sindicato en favor de sus afiliados (sentencia CSJ SL4827-2020). No debe olvidarse, que dichos permisos son remunerados y cualquier deducción por parte del empleador constituye una afrenta al derecho de asociación sindical, precisamente porque la continuidad del ingreso al trabajador, le permite cumplir las funciones y responsabilidades propias que le han sido encomendadas y proteger los intereses de la organización colectiva y sus miembros, sin preocuparse de la fuente de ingreso; de ahí que si el empleador asume una actitud retaliatoria,

descontando los días u horas de permiso concedidos, estaría limitando ese ejercicio y desestimulando a los líderes sindicales de completar sus tareas colectivas. Por ende, si los permisos no fueran remunerados resultarían inermes las labores representativas e inane el reconocimiento que el Estado hace a ese derecho fundamental (sentencia CSJ SL3845-2020).

En otro orden de consideraciones resulta, ya en el caso en concreto, que realizado un cotejo entre lo pedido por la organización sindical y lo resuelto por el colegiado, la forma como está concebido el reconocimiento de los permisos, el número de trabajadores sindicalizados y de días otorgados, dista de ser una decisión contraria a la equidad, razonabilidad y proporcionalidad. Por ejemplo, los permisos para asamblea y congresos nacionales son para dos trabajadores por los días que dure el evento, máximo tres (3) días; ahora, como se trata de dos eventos al año, se dispuso la asistencia de un trabajador por evento y ello, a la verdad, no es exorbitante. Sumados el total de días por la vigencia del laudo arbitral arroja un total de 43, es decir, que por cada año corresponden 21.5 días, al mes 1.79 días y 12,5 horas al mes para las diligencias sindicales; en ese contexto, la recurrente no acredita cómo el otorgamiento de los mismos puede interferir en el adecuado cumplimiento de su objeto social, máxime que de acuerdo con la información suministrada por la misma la empresa «*cuenta actualmente con cerca de 1760 trabajadores directos*».

A propósito de lo anterior, el tribunal de arbitramento sí paró mientes en el número de trabajadores afiliados a la organización sindical, pues, recuérdese que fue enfático en advertir que tuvo en cuenta y consideró, al expedir el laudo, que la organización sindical SINTRAPUB, para el momento del estudio del conflicto, contaba *con cuatro (4) trabajadores* de la empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA., afiliados a dicha organización sindical. No obstante, el número de afiliados no fue el único parámetro que tuvieron los árbitros a la mano, a efectos de conceder o negar las prebendas, pues acudieron a otras razones como las necesidades del colectivo, los objetivos que pretende alcanzar, etc., aspectos que fueron valorados por los componedores, como quedó evidenciado al transcribir los argumentos del tribunal.

Pasando a otro punto, el hecho de que los trabajadores de la organización sindical Sintrapub también pertenezcan al colectivo de Sintratelecenter, no implica que el empleador esté compelido a reconocer duplicidad de beneficios laborales, en este evento, permisos sindicales por cuenta de la Convención Colectiva de Trabajo y lo dispuesto en el laudo arbitral, ya que como lo ha explicado la jurisprudencia de la Sala, en caso de coexistencia de convención colectiva y laudo arbitral, suscritos en desarrollo de conflictos colectivos independientes, los trabajadores sólo pueden beneficiarse de uno de ellos.

Esta Sala, en sentencia CSJ SL3491-2019, enseñó:



Ahora bien, la pluralidad sindical y convencional, no implica que los trabajadores multifiliados a varias organizaciones sindicales puedan beneficiarse de todas las convenciones colectivas de trabajo o diseccionar de cada una de ellas una sección para construir un estatuto convencional diseñado a la medida. Frente a esto, la Corte ha sido enfática en que, si bien los trabajadores pueden afiliarse a varios sindicatos, tienen el deber de escoger de todas las convenciones vigentes, aquella que prefieran o que más interactúe con sus intereses, en cuyo caso este les aplicará íntegramente (CSJ SL4865-2017, CSJ SL4458-2018).

Y, en providencia CSJ SL1980-2020, reiteró:

i) aquellos casos en los que un trabajador puede ser parte de varios sindicatos, que autónomamente han celebrado con el empleador diversas convenciones colectivas, y de las cuales sea beneficiario de todas ellas, caso en el cual se ha dicho que el trabajador no puede aprovecharse simultáneamente de cada una, sino escoger entre los distintos convenios, aquel que mejor le convenga a sus intereses económicos; ello con el fin de evitar de que el trabajador reciba duplicidad o más beneficios convencionales [...]

En el primer caso, es evidente que cada organización sindical es libre y autónoma de promover su propio conflicto colectivo en aras de lograr iguales o mejores beneficios a los que han conquistado otras organizaciones sindicales que funcionan en la empresa, y en caso de que un trabajador se encuentre ante la posibilidad de recibir variadas prerrogativas por la afiliación a los múltiples colectivos, tendrá que seleccionar los beneficios que mejor se ajusten a sus intereses.

En cuanto a la indeterminación de lo estatuido en el literal c) «*PERMISO PARA DILIGENCIAS*», debe recordar la Corte su doctrina atinente a que la justicia o injusticia abstracta de las normas debe ser evaluada pensando en la generalidad de los casos. Los aspectos grises, las dudas o indeterminaciones suscitadas por casos excepcionales, como el planteado por la empresa, deben ser solucionados a través de los métodos y principios de la hermenéutica jurídica, los cuales deben servir de guía en la interpretación de las normas laborales para lograr soluciones justas y

equilibradas (sentencia CSJ SL5295-2018), de suerte que deben ser resueltas por las propias partes, en uso de su autonomía colectiva y en una cultura de diálogo y cooperación, mas no a través del litigio, vía recurso de anulación (CSJ SL5887-2016, CSJ SL14879-2016, CSJ SL12219-2017 y CSJ SL4458-2018), pues nada impide a los interlocutores sociales crear de común acuerdo comisiones paritarias u otras que estimen pertinentes, encargadas de la función de emitir decisiones interpretativas en cuanto al sentido y alcance de una o varias cláusulas de la convención colectiva o laudo arbitral (CSJ SL938-2022).

Con este razonamiento, esta Corporación ha rechazado anular disposiciones normativas por dudas interpretativas planteadas por los recurrentes en anulación. En palabras de la Corte: *«es difícil concebir una norma que adolezca de algún grado de indeterminación, que por medio de la interpretación jurídica no pueda ser determinada. Como también es difícil concebir una disposición oscura que a través de un ejercicio hermenéutico no pueda ser clarificada. Lo anterior y por, sobre todo, si se tiene de presente que la indeterminación o vaguedad semántica es una característica potencial de toda norma jurídica»* (CSJ SL5887-2016, reiterada en CSJ SL14879-2016).

Debe quedar claro que la solicitud de los permisos para diligencias sindicales debe estar inspirada en los principios de: (i) autonomía sindical reconocido en el

artículo 3.º del Convenio 87 de la Organización Internacional del Trabajo -OIT, según el cual las organizaciones de trabajadores son libres de redactar sus estatutos y reglamentos, organizar sus programas y actividades y de formular su programa de acción (CSJ SL938-2022), y (ii) *buena fe* consagrado en los artículos 83 de la Constitución Política: «*Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas*» y 55 del Código Sustantivo del Trabajo: «*El contrato de trabajo, como todos los contratos, debe ejecutarse de buena fe y, por consiguiente, obliga no sólo a lo que en él se expresa sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la relación jurídica o que por la ley pertenecen a ella*», en la medida en que la buena fe debe presidir la ejecución del contrato del contrato de trabajo, pues, a no dudarlo, es un principio cardinal que gobierna la relación laboral, *individual y colectiva*, en aras de que se lleve a cabo de manera respetuosa y armónica.

De otra parte, si la recurrente estima que esta cláusula es «*absolutamente oscura e indeterminada*» debió echar mano del remedio procesal de la aclaración ante el tribunal de arbitramento, solicitud que brilla por su ausencia

Entonces, cualquier inexactitud o equivocidad de las normas arbitrales no es la que conduce a su anulación, sino aquella que se exhibe como insaneable y, las

reflexiones que preceden ponen de manifiesto que esto no ocurre con el presente canon arbitral.

Una segunda consideración es que al empleador le corresponde establecer o determinar los turnos, en aras de que el trabajador puede acudir a los permisos y, así, permitir la continuidad de las actividades, evitando de alguna manera *paralizar* su objeto social.

En conclusión: La Sala estima que la decisión arbitral bajo escrutinio no se exhibe inequitativa o injustificada, teniendo en cuenta los propósitos u objetivos que persigue e, itérese, la recurrente no acredita fehacientemente con los elementos de juicio que obran en el expediente cómo el otorgamiento de los permisos le acarrearía dificultades en su ejercicio normal y que eventualmente pueda poner en peligro su estabilidad económica, por lo que no es dable su anulación.

## **9. Procedimiento disciplinario**

### **9.1 Pliego de peticiones**

#### **ARTÍCULO 21: PROCESOS DISCIPLINARIOS.**

##### HOJAS DE VIDA

A partir de la firma de la presente Convención Colectiva de Trabajo derivada de este petitorio. la Empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA., no tendrá en cuenta para los efectos legales, las llamadas de atención escritas, ni las sanciones disciplinarias que aparezcan en la hoja de vida del trabajador a la firma de la presente convención colectiva de trabajo. Las que se causen a partir de la firma de la convención colectiva de

trabajo y durante su vigencia, serán anuladas cada doce [12] meses.

TELECENTER PANAMERICANA LTDA, cumplirá con el debido proceso disciplinario según parámetros jurisprudenciales y legales vigentes a la fecha del mismo. Teniendo en cuenta los siguientes principios:

- a. Tipicidad: las conductas que implican las presuntas faltas deben estar estipuladas en el RIT y/o código sustantivo de trabajo y/o políticas y/o ley laboral y/o contrato de trabajo.
- b. Respeto por el derecho de defensa y especialmente el derecho de contradicción y de controversia de la prueba presentando al trabajador las pruebas que apoyan los cargos y darle la oportunidad para controvertir las pruebas y ejercer su defensa.
- c. Principio de legalidad.
- d. Principio de publicidad.
- e. Debe informarse al trabajador por escrito las conductas y presuntas faltas disciplinarias en las cuales se incurrió.
- f. Presunción de inocencia.
- g. Todas y cada una de las decisiones tomadas en el marco del proceso disciplinario deben encontrarse tácticamente motivadas.
- h. Proporcionalidad entre las faltas y las sanciones.
- i. Principio de inmediatez sin que se contrarié el proceso de defensa ni el proceso de investigación de las presuntas faltas y hechos relacionados.

Todo lo anterior teniendo en cuenta en Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, Artículo 115 de Código Sustantivo del Trabajo y la Sentencia 593 del 2014.

#### ARTÍCULO 22: PROCEDIMIENTO PARA DESCARGOS

1. Después de Cometida la supuesta falta por un trabajador, este será citado por la empresa de inmediato, para oírlo en descargos, aclarando en la respectiva comunicación el motivo de la supuesta falta que se le acusa, con copia para el Sindicato.
2. El trabajador presentará sus descargos y será asistido por dos (2) representantes de la Organización sindical. El trabajador que esté laborando en turno diurno tendrá plazo máximo de

veinticuatro (24) horas para presentar descargos, Si el trabajador se encuentra laborando turno nocturno, debe presentarse a descargos el día lunes de la siguiente semana. De las reuniones se levantará el acta firmadas por todos los asistentes en la que constará el caso tratado y las pruebas que las partes estimen convenientes. Copia del acta se entregará al sindicato inmediatamente termine la reunión.

3. Cumplido el trámite y si la decisión de la empresa fuera la de sancionar o despedir al trabajador, lo comunicará por escrito dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes después de recibidos los descargos, con copia de la comunicación para el Sindicato.

4. Para efectos de suspensiones la empresa no aplicará suspensión al trabajador por más de tres (3) días hábiles.

5. Si el trabajador no quedara satisfecho con la suspensión o el despido, o lo considerase injusto, tendrá derecho a reponer y apelar ante el comité obrero patronal, si no estuviere de acuerdo, acudirá a la empresa según el orden jerárquico, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación, en caso de subsistir el desacuerdo se acudirá a la justicia ordinaria sin que se haga efectivo el despido o la sanción, hasta que se emita el fallo judicial.

## **9.2. Laudo arbitral**

### **ARTÍCULO 12. PROCEDIMIENTO PARA APLICAR SANCIONES DISCIPLINARIAS.**

A partir de la vigencia del presente Laudo Arbitral, en garantía del derecho constitucional fundamental al debido proceso, TELECENTER PANAMERICANA LTDA., aplicará el siguiente procedimiento:

Una vez conocido el hecho o los hechos que constituyen o pueden llegar a constituir falta disciplinaria, TELECENTER PANAMERICANA LTDA., dentro de los siete (7) días hábiles siguientes, citará y formulará cargos al trabajador con las pruebas que dispone. Copia de la citación será enviada al Sindicato al cual se encuentre afiliado el trabajador. Entre la fecha de entrega de la citación a descargos y la fecha de descargos, deben transcurrir al menos dos (2) días hábiles.

El Trabajador podrá asistir a la diligencia de descargos, acompañado por dos (2) compañeros de trabajo afiliados al sindicato. De la diligencia de descargos TELECENTER PANAMERICANA LTDA., levantará un acta que se firmará por

quienes intervinieron; copia de la misma le será entregada al trabajador y al Sindicato. Si alguna de la parte no desea firmar el acta, se dejará constancia en la misma.

Concluida la sesión de descargos, TELECENTER PANAMERICANA LTDA., dispondrá de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de concluida la sesión de descargos para comunicar por escrito al trabajador, la decisión adoptada; copia de la comunicación decisoria será enviada al Sindicato al cual el trabajador se encuentra afiliado.

Dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión adoptada por TELECENTER PANAMERICANA LTDA., el trabajador podrá interponer por escrito ante quien suscribió la decisión, el recurso de apelación para ser resuelto por el superior jerárquico o quien haga sus veces. La Empresa tendrá hasta cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la interposición del recurso para comunicar por escrito al trabajador con copia al sindicato la decisión del recurso.

PARÁGRAFO. Si el trabajador se encuentra afiliado a varios sindicatos la obligación de enviar copia de las diferentes actuaciones del proceso disciplinario, se entenderá cumplida con el envío al sindicato titular de la convención o laudo que le sea aplicado en su integridad al trabajador.

### **9.3 Argumentos de la sociedad recurrente**

Acota que dado de que de lo dispuesto en el laudo es posible sustraer obligaciones especiales a la Compañía, tales como, notificar al sindicato de cualquier decisión que tome, de la citación y de la audiencia, encontramos que, es un punto esencialmente administrativo del cual únicamente las partes pueden pronunciarse y establecer, sin que el tribunal tenga la competencia o facultad de modificar el mismo.

Adicionalmente, es preciso poner de presente que la decisión del Tribunal representa una carga administrativa excesiva para la Empresa, por cuanto reduce los tiempos

que establece el Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía. Lo anterior, cobra mayor importancia al encontrarnos de cara a una Compañía con la magnitud de trabajadores como los que tiene TELECENTER PANAMERICANA LTDA., por lo cual, asignar un término de cinco (5) días para comunicar al trabajador la decisión y siete (7) días para citar al trabajador a descargos, en una operación que involucra tantas personas es evidentemente problemático y puede conllevar a la imposibilidad de disciplinar a los trabajadores afiliados a SINTRAPUB.

En ese sentido, no le es dable al tribunal instituir trámites adicionales no previstos en el ordenamiento jurídico existente, al constituirse como una facultad exclusiva de las partes.

#### **9.4 La Réplica**

Arguye que, frente a este punto, el recurrente concretamente solicita que:

Se proceda con MODULACIÓN para garantizar un plazo que no haga nugatorio el ejercicio de la facultad sancionatoria, toda vez que el tribunal de arbitramento omitió verificar el estado real de la Compañía e impuso cargas que no pueden ser manejadas por esta. Lo cierto es que, no se presentan suficientes razones, soportes y/o pruebas que avalen la solicitud por parte de la empresa recurrente, que permita verificar, lo dicho.

### **IX. CONSIDERACIONES**



La Corte ya ha expuesto su criterio, el cual reitera en esta oportunidad, en punto a la facultad de los árbitros de establecer un procedimiento disciplinario previo a la imposición de sanciones puesto que ello responde a la protección del proceso tendiente a garantizar al trabajador para que, previamente a la imposición de una sanción disciplinaria o su desvinculación por justa causa, tenga la oportunidad de presentar sus descargos y que sea la misma empresa la que adopte la decisión pertinente (sentencias de anulación CSJ SL2034-2016 del 17 de feb. 2016, rad. 72904- SL8693-2014 del 26 de feb. 2014, rad. 59713).

Desde el umbral lo que hay que decir es que el tribunal de arbitramento no desbordó la competencia cuando al diseñar el procedimiento disciplinario estableció que el empleador debe enviarle al sindicato, al cual se encuentre afiliado el trabajador, copia de la citación a diligencia de descargos, pues a la luz del artículo 115 del Código Sustantivo del Trabajo *«antes de aplicarse una sanción disciplinaria el patrono debe dar la oportunidad de ser oído tanto al trabajador inculcado como a dos (2) representantes del sindicato a que éste (sic) pertenezca»*.

En segundo lugar, la previsión de los árbitros al asignar los términos de 7 días para citar al trabajador a descargos y de 5 días para comunicarle la decisión, en puridad de verdad, no lucen desproporcionados o inequitativos. Entonces al exhibirse razonables no afectan las gestiones administrativas, no conlleva la imposibilidad

de disciplinar ni que haga nugatorio el ejercicio de la facultad sancionatoria del empleador, pues, se itera, dichos términos corresponden a lapsos prudenciales que, sin duda alguna, permiten garantizar el debido proceso y el equilibrio en las relaciones del trabajo.

Por último, la Corte considera que el hecho de que en el reglamento interno de trabajo exista un procedimiento disciplinario no es un obstáculo para que los árbitros construyan otro más garantista.

Así, se mantendrá la cláusula atacada.

## **10. Bonificación de navidad**

### **10.1 Pliego de peticiones tenido en cuenta por el tribunal de arbitramento folios 230 y 287, cuaderno 1.**

#### **ARTÍCULO 25: BONIFICACIÓN DE NAVIDAD**

A partir de la firma de la presente Convención Colectiva de Trabajo derivada de este petitorio. La Empresa TELECENTER PANAMERICANA LTDA se obliga a pagar una Bonificación de Navidad en el mes de diciembre de cada año y esta será pagada el primero (01) de diciembre, la suma de dinero por días de salario a los trabajadores que tengan un tiempo de servicio acorde a la siguiente tabla de antigüedad en la Empresa; Y proporcionalmente por el tiempo de servicio.

| TIEMPO DE SERVICIO | TIEMPO          |
|--------------------|-----------------|
| 6 meses            | días salario 30 |
| 6 meses a 10 años  | días salario 45 |

|            |                 |
|------------|-----------------|
| 20 años    | días salario 47 |
| De 20 años | días salario 50 |

## 10.2 Laudo arbitral

### ARTÍCULO 15. BONIFICACIÓN DE NAVIDAD.

Durante la vigencia del presente Laudo, TELECENTER PANAMERICANA LTDA., reconocerá a los trabajadores que se beneficien de éste una bonificación extralegal de navidad, equivalente a quince (15) días de salario. En los casos de salario variable éste corresponderá al promedio de los últimos 6 meses o proporcional si fue menor el tiempo de prestación del servicio.

La bonificación será pagada en el mes de diciembre de cada año de vigencia del presente Laudo.

### 10.3 Argumentos de la sociedad recurrente

Aduce que el tribunal de arbitramento debe respetar el principio de congruencia, empero, se observa que no se atendió por el tribunal en dos aspectos, que incluso fueron advertidos en el salvamento de voto del árbitro de la Empresa, a saber:

- El reconocimiento variable de la Prima de Navidad, pese a que esto no fue solicitado en este sentido por el sindicato en su pliego.

- Bonificación de navidad, además, en ningún aparte del pliego señala cuál es la solicitud, es decir, no dice número de días en dicha aspiración, ni tiene una tabla completa como lo anuncia, sino únicamente hace mención a un reconocimiento de suma de dinero, situación que hace que el cálculo y la fijación en días de salario supere la

competencia de los árbitros, pues, dan más de lo pedido. Indican entonces que, éstos últimos fallaron ultra y extra *petita* en este aspecto.

Y el otorgamiento de primas quincenales, que da ninguna forma fueron solicitadas.

#### **10.4 La Réplica**

*Acota que «se pone de presente lo ya mencionado por la Sala Laboral de la Corte, en el sentido de precisar que los árbitros tienen las facultades propias y discrecionalidad para decidir los puntos del pliego aplicando su buen juicio, raciocinio y sana crítica, sin tener que ceñirse necesariamente en forma a las aspiraciones de las partes o pedimentos del sindicato. Todo esto en miras a la Paz Laboral».*

### **X. CONSIDERACIONES**

Como se recordará los árbitros tienen competencia para decidir sobre la prima quinquenal y la bonificación de navidad que formaron parte del pliego de peticiones, por cuanto se trata de unos beneficios de estirpe económico con un impacto en las condiciones laborales existentes.

Esta Corte, en reciente fallo CSJ SL5693-2021, explicó que, en lo tocante con la congruencia, o la imposibilidad de concederse *extra o ultra petita* por parte del tribunal de arbitramento, ha delineado las fronteras entre un entendimiento extremo, consistente en que debe la decisión arbitral coincidir con lo solicitado y, de otra parte, una posición más razonable, en cuanto deben mantener dichos contenidos, una consistencia o acople lógico en su naturaleza y propósito.

Allí también se dijo que el alcance del deber de sujeción del tribunal al pliego de peticiones o principio de congruencia, se ha delineado en los siguientes términos:

No es del todo cierto que los árbitros estén irreductiblemente obligados por el principio de congruencia, tal y cómo éste es entendido en materia procesal, ya que, como lo ha expresado la Corte reiteradamente, entre otras decisiones, en la sentencia de homologación del 24 de septiembre de 1990, la circunstancia de que el Tribunal de Arbitramento esté obligado a pronunciarse sobre las peticiones contenidas en el pliego que presenta el sindicato para obtener que se celebre una convención colectiva o se modifique la ya existente -o el presentado por los trabajadores coligados que pretenden la celebración de un pacto colectivo de trabajo- no significa que los arbitradores que lo integran estén inexorablemente obligados a conceder lo pretendido por la organización sindical o por el grupo de trabajadores, o que necesariamente deban hacerlo en los términos en que fue pedido en el pliego, por cuanto ellos, actuando como amigables componedores que son, pueden, “según la equidad se los aconseje, inclinarse por aceptar en su integridad la petición sindical o rechazarla totalmente, como igualmente pueden conceder de manera parcial la solicitud contenida en el pliego de peticiones o, inclusive, sustituirla adoptando en cambio una fórmula que les parezca más equitativa por consultar no sólo los intereses de los trabajadores sino también los del patrono”. (Gaceta Judicial, Tomo CCVI, segundo semestre 1990, pág. 360).

Sentadas las anteriores premisas sobre las facultades de los

árbitros, que tienen como límite el marco de congruencia entre lo pedido y lo concedido, ha de indicarse que la solución brindada estuvo inspirada en la equidad y con la finalidad de lograr un mejoramiento en las relaciones laborales mediante la constitución de una prerrogativa que si bien, no fue la original petitionada, sí tuvo la misma finalidad y estableció más precisas medidas en su otorgamiento en cuanto a valor, periodicidad, control y necesidad a la petición inicial. En consecuencia, sus decisiones no pueden ser modificadas, salvo una manifiesta inequidad, la que no se observa en el presente caso” [...]

Para este caso, es claro para la Corte que el Tribunal de arbitramento bien pudo dentro de su competencia utilizar una variable, reforma o modificación necesaria a efectos de producir en este punto una decisión que no afectara el principio de equidad, pero, en lugar de ello, estableció una prerrogativa que no guarda simetría o correspondencia alguna con lo pedido, por manera que, lo concedido perdió el marco de congruencia en el que tal órgano se puede mover y, con ello, violó no solamente la competencia que le fue asignada sino la equidad debida a las prerrogativas del laudo arbitral.

De manera que, la casuística y la teleología de las prerrogativas son francamente disímiles, lo que conduce a concluir que, entre ambas, y en el marco de lo pedido y lo concedido, no se guarda congruencia alguna». (CSJ SL3592-2020).

Ahora bien, una somera confrontación de los textos del pliego de peticiones tenidos en cuenta por el tribunal a folios 230 y 287, no controvertidos por el empleador ante el colegiado, y el laudo arbitral, permite observar, al rompe, que el tribunal de arbitramento no desbordó la competencia que la ley le otorga para definir esta clase de conflictos, pues, la palabra «salario» es genérica; comprende la remuneración que el empleador paga por sus servicios al trabajador dependiente, cualquiera de las formas estatuidas en el artículo 132 del Código Sustantivo del Trabajo.

Luego, si el concepto de salario es genérico el tribunal podía conceder el beneficio teniendo como báculo el salario

variable, pues es de su potestad ampliar, restringir, modificar, variar, bien sea montos, topes, modalidades, siempre y cuando, no caiga en lo desproporcionado, caprichoso o arbitrario, de tal suerte que la concesión hecha resulte tan desfigurada que, definitivamente, desdibuje lo pedido o definitivamente se aleje de ello, tornándolo en irreconocible, y ninguna de las situaciones descritas ocurrieron en el asunto bajo escrutinio, dado que, precisamente, brillan por su ausencia.

Cosa diferente sería, verbi gracia, si el sindicato hubiese pedido la bonificación teniendo en cuenta el salario básico u ordinario, pues se especifica como tal el primero de los componentes del «salario», y lo conforman los pagos que efectúa el empleador al trabajador como contraprestación directa del servicio, sea variable o fija, en dinero o en especie, sin importar cualesquiera de los tipos de contingencia o circunstancia a que se haya visto sometido el trabajador, siempre que haya laborado en el respectivo período (el día, la semana, la quincena o el mes) según acuerdo entre las partes. Este concepto, del artículo 127 del Código Sustantivo del Trabajo, sumado a los pagos de otros factores salariales como las primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días descanso obligatorio, porcentaje sobre ventas y comisiones, entre otros, a condición de que también remuneren directamente servicios, conforma lo que la doctrina llama solo «salario» (sentencia CSJ SL4369-2015).

Entonces, cuando el Código Sustantivo del Trabajo habla de «salario» solamente, es claro que deben entenderse comprendidos todos los elementos que lo constituyen conforme al artículo 127, tal como ocurre en los casos indicados por los artículos 64, 249, 230, 278, 292 y 306, entre otros; en cambio, cuando se refiere o emplea la expresión «*salario ordinario*», es lógico que de ese concepto sean excluidos los demás elementos que concurran a constituir la «remuneración fija u ordinaria» a que se refiere la ley, como ocurre en los eventos contemplados por los arts. 173, 174, 192 y 204( sentencia del 10 de nov. de 1959, gaceta judicial XCI, página 1065-Tribunal Supremo del Trabajo).

De suerte que, para la Corte no existe incongruencia alguna, toda vez que los árbitros interpretaron la verdadera intención de la organización sindical, por lo que, en este aspecto, no se exhibe su ilegalidad. Aunado a que el tribunal tuvo en consideración de que este beneficio también está consagrado en la convención colectiva de trabajo, *el cual se reconoce sobre el salario variable promedio de los 6 meses anteriores.*

En cuanto a la prima quinquenal, ella fue solicitada en el artículo 32 del pliego de peticiones, y tenida en consideración por el tribunal de arbitramento.



Por lo explicado, no procede la anulación de las disposiciones arbitrales atacadas.

Costas a cargo de la sociedad **TELECENTER PANAMERICANA LTDA.** y en favor del **SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE ARTES GRÁFICAS, PUBLICACIONES, COMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS, SERVICIOS Y DE RAMAS AFINES O SIMILARES Y COMERCIALIZADORAS DEL SECTOR - SINTRAPUB-**, dado que el recurso de anulación no prosperó y la organización sindical presentó réplica. Se fijan como agencias en derecho la suma de nueve millones cuatrocientos mil pesos (\$9.400.000) m/cte., que se incluirá en la liquidación que se practique conforme lo dispuesto en el artículo 366 del CGP.

## **VI. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Laboral, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO: NO ANULAR** las disposiciones atacadas del laudo arbitral del 11 de octubre de 2021, proferido por el Tribunal de arbitramento obligatorio convocado para dirimir el conflicto colectivo surgido entre el **SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE**

**ARTES GRÁFICAS, PUBLICACIONES, COMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS, SERVICIOS Y DE RAMAS AFINES O SIMILARES Y COMERCIALIZADORAS DEL SECTOR – SINTRAPUB-**, y la sociedad **TELECENTER PANAMERICANA LTDA.**

**SEGUNDO:** Costas como se dijo en la parte motiva.

Notifíquese, publíquese, cúmplase y envíese al Ministerio de Trabajo para lo de su competencia.

*(Aclara Voto)*

**IVÁN MAURICIO LENIS GÓMEZ**

Presidente de la Sala

**GERARDO BOTERO ZULUAGA**

**FERNANDO CASTILLO CADENA**

**LUIS BENEDICTO HERRERA DÍAZ**

*No firma por ausencia justificada*

**OMAR ÁNGEL MEJÍA AMADOR**

Sala Casación Laboral @2022