
**SISTEMATIZACIÓN DE PRACTICA ESTUDIANTIL EN LA EMPRESA TASKUS
S.A.S**

Optimización de Procesos y Políticas en Derecho Laboral Empresarial

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI
2024-1

ALEJANDRA ANDRADE MELO

Tabla de contenido

1.	CONTEXTO	2
2.	PROBLEMAS	3
3.	OBJETIVOS	6
4.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y EVIDENCIAS	11
5.	REFLEXIÓN	12
6.	COMPETENCIAS ADQUIRIDAS	13

1. CONTEXTO.

TaskUs (Nasdaq: TASK) es una multinacional norteamericana líder en proveer servicios digitales tercerizados en el ámbito empresarial y soluciones del cliente digitales (CX); la empresa opera en 12 países, incluyendo Estados Unidos, India Filipinas, Taiwán y la Unión Europea.

TaskUs (Nasdaq: TASK) inició operaciones en Colombia en marzo de 2021 de manera 100% remota y posteriormente inauguro la sede The Arena en Cali. Actualmente, cuenta con dos sedes mas en Cali que son The Garden y Telecenter; una sede en la ciudad de Medellín llamada The Gallery; y un punto de operaciones en la ciudad de Pereira.

En Colombia, la empresa cuenta con más de 2.000 trabajadores, donde el mayor porcentaje de ellos son Agentes Callcenter (Teammates) vinculados a campañas (Que son empresas) quienes tercerizan el servicio al cliente, como lo es ADIDAS y otras empresas extranjeras, en total la empresa cuenta con 22 campañas extranjeras. El personal contratado para el cargo de Teammate es distribuido para el desarrollo efectivo de las campañas, otros empleados, pertenecientes al área de staff, se encuentran en diferentes áreas administrativas de la empresas, como recursos humanos, donde se está desarrollando la practica estudiantil; operaciones que se encuentra conformado por trabajadores con cargos de gerentes de operaciones, supervisores directos, gerentes de operaciones senior y managers senior, comunicaciones, información de la tecnología, nómina, vice presidencia de operaciones y recursos humanos, y bienestar.

1.1 Práctica Profesional en el área de recursos humanos.

La práctica estudiantil en el área de recursos humanos, se enfoca en brindar soporte en todos los requerimiento de orden legal que se presenten en el día a día, como dar repuestas a Derechos de petición, dar respuesta a requerimientos del ministerio de trabajo, ejecución de procesos disciplinarios, soporte en la respuesta de tutelas, comunicación con el personal de la empresa o con terceros que se deba realizar en un lenguaje legal, revisión y creación de políticas de las compañía y otros asuntos que puedan presentarse como lo es el acoso laboral, acoso sexual, fraude o robo.

El área de recursos humanos cuenta con un equipo sólido de generalistas, pero no disponen de un profesional en derecho o un área jurídica en la interna, ya que este servicio es tercerizado a una firma de abogados ubicada en la ciudad de Bogotá, lo que ha dificultado que al momento de actuar con inmediatez en asuntos de carácter legal, la soporte instantáneo, deja a la empresa sin el apoyo jurídico necesario en las comunicaciones que se realizan dentro de la empresa de carácter general o en los procesos que se deben adelantar de inmediato, un ejemplo es la terminación de los contratos de trabajadores, suspensiones, o elaboración de documentos jurídicos, así como otros aspectos cotidianos que puedan surgir en el desarrollo de la empresa.

2. PROBLEMAS

I. FALTA DE ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS POLÍTICAS.

Actualización de políticas: Alguna de las políticas de la empresa no se encuentran actualizadas, especialmente en lo que respecta al tema de incapacidades y pago de horas extras.

Implementación de políticas: Es indispensable regular a nivel interno el derecho a la desconexión laboral, la entrega de dotación, la escalación de las acciones a proceso disciplinarios, y los asuntos concernientes a alcohol y drogas.

II. INCONGRUENCIAS EN EL PROCESO DE CITACIÓN A DILIGENCIA DE DESCARGOS Y DILIGENCIA DE DESCARGOS.

CONTEXTO:

Los procesos de descargos en la compañía se realizan en los siguientes pasos:

1. Los supervisores directos escalan un ticket, el cual está compuesto de los hechos y las pruebas, que dieron lugar a la falta.
2. El equipo que acepta, rechaza o distribuye los asuntos para resolver los tickets crea la citación a descargos. En el documento de citación de descargos se colocan los hechos, los antecedentes contractuales o reglamentarios, pruebas, formulación de cargos y el día y hora para estimación de la Diligencia de Descargos.
3. Una vez creada la citación de descargos, el practicante de derecho, revisa la citación, la corrige si lo considera necesario y cita al correo corporativo del trabajador a diligencia de descargos. Si el trabajador que va a ser citado a proceso de descargos no tiene acceso a su correo corporativo se cita al correo personal mínimo con un día de anticipación.

4. El practicante de derecho realiza el acta de diligencia de descargos, lleva a cabo la diligencia de descargos, remite los documentos por correo electrónico al trabajador.
5. Posterior, los generalistas o el practicante de derecho hace entrega de la respuesta al proceso de descargos, que puede ser: la terminación del contrato de trabajo con justa causa, la suspensión sin remuneración, que el caso sea descartado o un llamado de atención con copia a la hoja de vida.

Las razones por las cuales un trabajador es llamado a proceso de descargos disciplinarios son las siguientes:

- Llegar tarde al turno de trabajo establecido por la empresa.
- Mal rendimiento en la campaña en torno a las métricas
- Escalación del cliente, es decir la campaña (Adidas..etc) escala a él agente porque en la auditoría encontró acciones contrarias a las instrucciones de la campaña
- Robo o Fraude.
- No cumplimiento del PIP (Plan de Rendimiento de Mejora).
- Insubordinación (El trabajador no sigue las instrucciones de la compañía y la campaña)
- Violación de la política de cero tolerancia (ZTP)
- Abandono del trabajo.
- Evasión de trabajo.
- Faltar al trabajo.

Como se puede evidenciar, este proceso es manejado por diferentes áreas, dependiendo de las etapas del mismo. Esto ha conllevado, en primer lugar, a que el proceso de descargos disciplinarios tenga vacíos en su contenido, como falta de pruebas, equivocación en las fechas, manejo de palabras inadecuadas y una construcción incorrecta de hechos y cargos. Además, se ha observado exposición de material sensible en las citaciones al proceso de descargos disciplinarios al adjuntar pantallazos de conversaciones sensibles, y las no adecuaciones del marco normativo de acuerdo con el contexto en el que el trabajador es escalado al proceso disciplinario.

III. TERMINACIONES DEL CONTRATO LABORAL CON JUSTA CAUSA EN OCASIONES NO SE AJUSTAN A DERECHO

La terminación del contrato de trabajo con justa causa como resultado del proceso de descargos disciplinarios, no siempre se encuentra ajustada a derecho. En casos en los cuales el reglamento indica que la medida correctiva a aplicar es una suspensión del trabajador por X días, se ha aplicado como sanción la terminación del contrato de trabajo, así mismo, al momento de realizar la terminación no se verifica si el trabajador de la compañía tiene

recomendaciones médicas o un fuero de estabilidad reforzada, lo que ha generado requerimiento por parte del ministerio de trabajo o acciones legales en contra de la empresa.

IV. COMUNICACIONES CONTRARIAS A DERECHO DE LOS SUPERIORES JERÁRQUICOS A LOS TRABAJADORES.

Los superiores jerárquicos de las diferentes áreas de la empresa, en ocasiones han dado comunicaciones o sugerencias a los trabajadores a su cargo contrarias a derecho, tales como aconsejar a los trabajadores para que presenten su carta de renuncia, por lo que esta práctica puede ser considerada como una forma de coacción que va en contra de los derechos laborales de los trabajadores. Además, se ha comunicado en ocasiones a los trabajadores amenazas de despido con justa causa por situaciones que no han sido investigadas o no han sido escaladas a un proceso disciplinario, por ende, se han presentado amenazas que controvierte el marco legal en materia laboral que protegen los derechos de los trabajadores. Estas situaciones han generado estrés y confusión entre los empleados.

Por otro lado, el personal encargado de la recepción de documentos médicos para la justificación de inasistencias, se han negado a recibir las incapacidades médicas emitidas por consultorios particulares en varias ocasiones, señalándoles que son ellos en calidad de trabajadores quienes deben realizar la transcripción de las incapacidades médicas, esta indicación es contraria a lo que indica la ley, la cual señala que la empresa es quien tiene la obligación de aceptar y tramitar las incapacidades médicas ante la EPS. Asimismo, se presentan ocasionalmente situaciones en que los colaboradores brindan información errónea a los trabajadores acerca de sus beneficios laborales, como lo es el cobro de vacaciones o el disfrute de las mismas.

La causa de este problema, proviene de la falta de conocimiento adecuado de conceptos laborales en materia legal y en general que son indispensables para el desarrollo de sus funciones, así mismo, del desconocimiento del reglamento de trabajo, políticas e instrucciones de la empresa por parte de los gerentes de los departamentos, y la falta de soporte legal, al alcance y efectivo dentro de la empresa.

V. DEFICIENCIA EN EL SOPORTE LEGAL DE LA EMPRESA

TaskUs S.A.S terceriza todos los asuntos legales a la firma de abogados Godoy Cordoba, y quienes tienen acceso a requerir respuestas a los abogados de manera directa son aquellos que ocupan cargos superiores en el orden jerárquico empresarial. Como resultado, cualquier duda de carácter legal que se presente en el día a día y que provenga de colaboradores que no tienen acceso a un soporte legal para resolver sus consultas, se quedan sin una solución efectiva. Sin embargo, algunos colaboradores solicitan apoyo del practicante en derecho y son resueltas a través de conceptos, pero el conocimiento y experticia no es amplio para algunos

asuntos trascendentales de la empresa. Por lo tanto, en ocasiones los colaboradores actúan bajo su conocimiento, que está apartado en gran medida a la normatividad legal del asunto, la deficiencia en el soporte legal dentro de la empresa es un problema crítico que puede conllevar a serias consecuencias para la organización como para sus empleados.

Finalmente esto también ha representado dificultades para el practicante de derecho, puesto que hay asuntos que no son de su completo conocimiento y que a pesar de tener todas las herramientas al alcance, la falta de experiencia y fuentes seguras de conocimiento ha dificultado la resolución de las dudas.

3. OBJETIVOS

- I. Desarrollar y establecer un proceso de actualización de políticas internas, asimismo la implementación de nuevas políticas que respondan a las necesidades operativas de la empresa.
- II. Desarrollar una guía con el fin de estandarizar y formalizar el proceso descargos disciplinarios, desde la documentación adjunta para crear la citación hasta el proceso de resolución al proceso de descargos disciplinarios, garantizando que los procesos sean congruentes, transparentes y acorde a la normatividad aplicable, con el fin de garantizar los derechos de los trabajadores y asegurar decisiones justas.
- III. Realizar a través de encuentros de alineación con los generalistas de recursos humanos de la compañía, y el área de operaciones oportunidades de mejora en los procesos legales de la empresa con el fin de evitar la vulneración de los derechos laborales.
- IV. Implementar capacitaciones para los cargos de staff de la compañía garantizando la asistencia a estos espacios para capacitar y aclarar dudas acerca de políticas y normas de la empresa, y beneficios de los trabajadores.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y EVIDENCIAS

- I. Desarrollar y establecer un proceso de actualización de políticas internas, asimismo la implementación de nuevas políticas que respondan a las necesidades operativas de la empresa.

Durante el transcurso de la práctica en Derecho, se hizo una revisión de las políticas de la empresa publicadas y del reglamento de trabajo, en este proceso se pudo identificar falencias, problemas de redacción y vacíos de situaciones que no se encontraban reguladas. Posteriormente, se realizó la actualización de las políticas internas y en el último mes de

mayo se hizo la actualización de cursos que contienen las políticas para todos los empleados de TaskUs S.A.S.

Listado de las políticas revisadas y actualizadas:

Names	Link	Owner	Actualizaciones
Leave of absence policy	https://docs.google.com/	Emmanuel Osorio	Completada
Employee Handbook	https://docs.google.com/	Emmanuel Osorio	Completada
Time Off and Attendance	https://docs.google.com/	Emmanuel Osorio	Completada
Internal Work Regulations	https://docs.google.com/	Emmanuel Osorio	Completada
Health and Safety Regulations	https://drive.google.com/	Laura Morales	Completada
Employee Non-disclosure agreement	https://docs.google.com/	Emmanuel Osorio	Completada
Biosecurity Protocol	NA		
Global Code Of Conduct	https://docs.google.com/	Emmanuel Osorio	Completada

Imagen 1: Reporte de políticas empresariales que se revisaron y actualizaron.

Así mismo, se elaboró la política de teletrabajo, desconexión laboral y entrega de dotación, en las cuales se incorporaron todas las instrucciones necesaria para garantizar un ambiente laboral ajustado a la legislación colombiana, así mismo, un ambiente laboral saludable y eficiente para todo el personal que hace parte de la compañía, teniendo en cuenta y acomodado el desarrollo de sus funciones de acuerdo a su modalidad de trabajo.

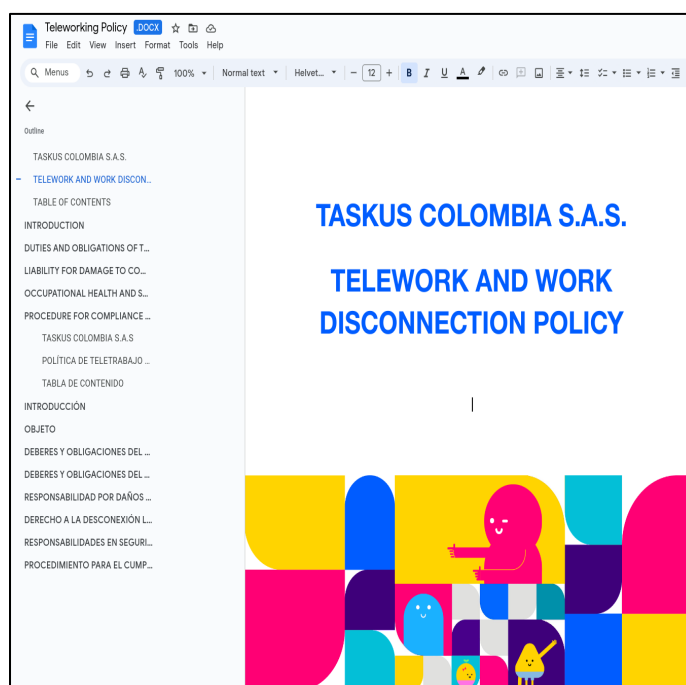


Imagen 2: Política de Teletrabajo y Desconexión Laboral Publicada

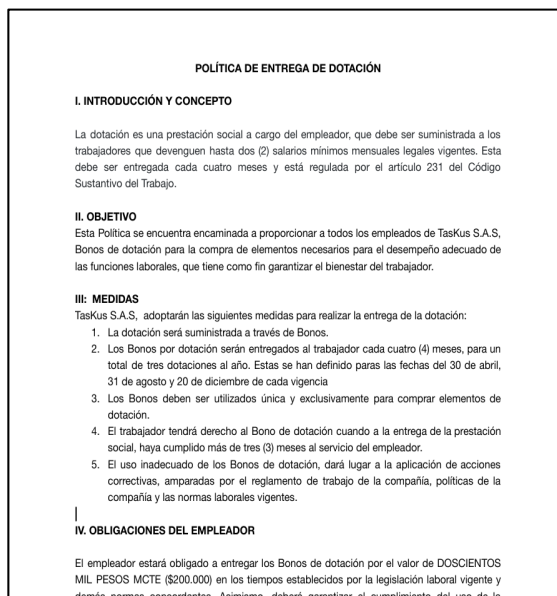


Imagen 3: Borrador de la Política de Entrega de Dotación

- II. Desarrollar una guía con el fin de estandarizar y formalizar el proceso descargos disciplinarios, desde la documentación adjunta para crear la citación hasta el proceso de resolución al proceso de descargos, garantizando que los procesos sean congruentes, transparentes y acorde a la normatividad aplicable, con el fin de garantizar los derechos de los trabajadores y asegurar decisiones justas.

Actualmente, se está desarrollando una guía denominada “**Standard Operating Procedures (SOP) Manual v 1.0**” para los procesos disciplinarios de la mano con uno de los generalistas de recursos humanos, con el objetivo de Identificar y documentar los aspectos relevantes de los procesos disciplinarios de TUCOL (Herramienta que permite de manera automática el envío de documentos exclusivamente del proceso de descargos disciplinarios) describiendo paso a paso, plazos, pruebas y áreas involucradas para emitir una resolución final de acuerdo a las políticas internas de la empresa, reglamento de trabajo, legislación laboral vigente, y demás normal concordantes.

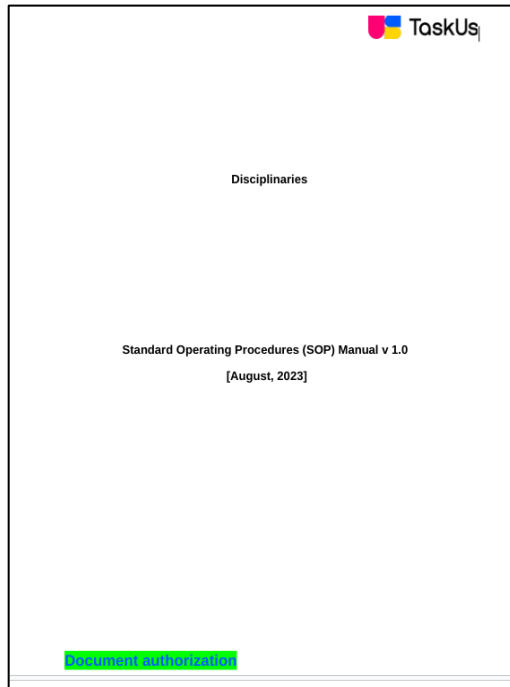


Imagen 4: Standard Operating Procedures (SOP) Manual v 1.0

- III. Realizar a través de encuentros de alineación con los generalistas de recursos humanos de la compañía, y el área de operaciones oportunidades de mejora en los procesos legales de la empresa con el fin de evitar la vulneración de los derechos laborales.

Se ha venido trabajando con los generalistas de recursos humanos, encargados de algunos procesos pertenecientes a los procesos disciplinarios, a través de reuniones denominadas 1:1, para alinear asuntos que surgen de los mismo, estas reuniones se encuentran enfocadas en crear sinergias para la resolución a los procesos con el fin de verificar que las resoluciones a los procesos de descargos disciplinarios y otros asuntos de carácter legal se estén dando con cumplimiento a la normatividad legal vigente y de acuerdo al contenido del proceso. De igual manera, se han realizado reportes de los procesos disciplinarios de cada mes, con el fin de mantener informada al área de recursos humanos sobre el porcentaje de casos por tipo de escalación y la prevalencia del tipo de resolución que se da en los procesos por mes, este informe nos ha permitido encontrar en equipo asuntos a mejorar, falencias y crear proyectos para la disminución procesos de descargos. Lo anterior se ha visto reflejado en los casos escalados por mes:

MONTH	COUNTA of EID
March	76
February	68
May	67
April	59
January	55
June	16

Imagen 5: Reporte del número total de procesos de descargos disciplinarios en el primer semestre del año 2024 por mes.

Finalmente, a través de este reporte se ha podido identificar las acciones más repetitivas en cada mes, y reforzar en la retroalimentación del reglamento de trabajo y las políticas internas de la empresa. Por medio de este mecanismo, se ha podido disminuir por temporadas el flujo de escalación de procesos disciplinarios.

Frente a los requerimiento legales de las entidades del estado, el equipo de recursos humanos, de la mano de la practicante de derecho, se ha encargos de conservar y proteger todo las información de cada trabajador que tenga como reporte alguna conducta contraria a las normas de la empresa, así mismo recomendaciones médicas o certificados médicos, entre otros, lo que ha facilitado cuando llega un requerimiento por parte del ministerio de trabajo, tutelas, derechos de petición..etc., se pueda dar una respuesta completa y oportuna.

- V. Implementar capacitaciones para los cargos de staff de la compañía garantizando la asistencia a estos espacios para capacitar y aclarar dudas acerca de políticas y normas de la empresa, y beneficios de los trabajadores.

En el mes de mayo, la practicante en derecho, fue incluida en la capacitación de re inducción para el staff de la compañía llamada Final Corporate – Re induction 1/1 y 2/2 , el cual tenía como objetivo capacitar sobre las políticas de la empresa, manejo de documentos o requerimientos legales, recepción de incapacidades médicas, pagos de los trabajadore y demás beneficios.

	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE
	20	21	22	23	24
Diligencia de Descargos - Nicolas Mosquera Herm 8 - 9am					
Seguimiento procesos legales + Sezzle 10 - 11am					
Diligencia de Descargos - Laura Rubio Cruz 11am - 12pm					
Diligencia de Descargos Daniel Galvis 12 - 1pm					
	Fernando / Alejandra, 9am				Review Case / Jhon Dewar Cordoba Valdes, 8:30a
		Corporate Re Induction - 4/4 10 - 11am		Seguimiento procesos legales + Sezzle 10 - 11am	CSRF Review, 9:30am
			Roadshow for HR - CAs Tool 11am - 12pm		EWS Meeting Julian Bejarano's Cluster, 11:30am
Diligencia de Descargos 2 - 3pm	Diligencia de Descargos 2 - 3pm				
Diligencia de Descargos - Danna Navarrete Garcia 3 - 4pm	Diligencia de Descargos Juan Riascos 1 - 2pm				
	HR COL 2 - 3pm		Diligencia de Descargos - Luis Hernandez Bernal 2 - 3pm		Diligencia de Descargos - Andrea Castañeda Lopez 2 - 3pm
Final Corporate - Re induction - 2/2 4 - 5pm	Corporate Re Induction 4 - 5pm	FGD MoneyLion, 4pm		Diligencia de Descargos - Julian Londoño 4:30 - 5:30pm	

Imagen 6: Programación del mes de mayo de Final Corporate – Re induction 1/1 y 2/2

5. REFLEXIÓN

La práctica en TaskUs S.A.S ha sido una experiencia gratificante, en la que he podido identificar desafíos y áreas de mejora a nivel personal y profesional, los cuales he afrontado aplicando mis conocimientos en Derecho y mis valores. En primer lugar, estas observaciones me han llevado a reflexionar sobre la importancia de contar con un soporte legal robusto dentro de una compañía tan grande a nivel de Colombia, como lo es TaskUs, S.A.S así mismo tener un enfoque diligente para abordar cualquier deficiencia que se presente en el día a día, he comprendido lo indispensable que es delegar de manera apropiada el manejo de procesos legales dentro de un compañía, como es el caso de los procesos disciplinarios, respuestas a requerimientos de trabajadores, empresas, y entidades estatales.

Durante mi proceso, no conté con el apoyo de un abogado en mi equipo de trabajo, lo cual inicialmente me afectó, pero siempre fui proactiva y, apoyándome en mis aprendizajes académicos, consulta de mis apuntes durante la carrera, información académica, normas, jurisprudencia y doctrina..etc, cumplí a cabalidad con mis funciones como practicante lo que se vio reflejado en los encuentros entre mi tutor de practica y mi jefe inmediato, así mismo en el resultado del proceso. Considero que ha sido un gran reto, ya que en estos seis meses, aparte de los conocimientos académicos, me forjé en el autoaprendizaje y en la solución

efectiva y rápida de problemas, puesto que al ser un call center, el ambiente corporativo es mucho más dinámico y veloz.

Asimismo, aprendí a trabajar en equipo, a recibir retroalimentación de otras personas y a brindar mis conocimientos, lo cual me hace muy feliz. Perdí el miedo a muchos asuntos del mundo laboral del Derecho y, en los últimos dos meses, pude llevar a discusión asuntos que no estaban regulados por las políticas de la empresa, o situaciones de vulneración de derechos laborales, con el fin de disminuir los riesgos legales de la compañía. Actualmente, me encuentro trabajando en estas áreas de mejora hasta finalizar mi práctica profesional.

6. COMPETENCIAS ADQUIRIDAS

Capacidad de análisis: mejore mi habilidad para evaluar, identificar necesidades, resolver y realizar recomendaciones efectivas en la toma de decisiones en el contexto del derecho laboral y otras áreas del ámbito legal.

Comunicación: Adquirí habilidades para transmitir las ideas y mensajes de manera clara y efectiva, a través de encuentros presenciales o de manera escrita en las comunicaciones de la compañía referente al ámbito legal que cobijaba el asunto en cuestión objeto de análisis y solución.

Conocimiento en Derecho laboral: Profundice mi conocimiento en el área del Derecho Laboral, a través del estudio para resolver los problemas que presentaba la compañía o para prevenir futuros problemas, esto lo hice a través de mi experiencia práctica, del repaso de mis conocimientos universitarios, lectura de jurisprudencia, doctrina y el código sustantivo de trabajo.

Conocimiento en recursos humanos desde el ámbito legal: Adquirí conocimiento del área de recursos humanos a nivel corporativo a través de las diferentes capacitaciones que lleve a cabo con mi equipo de trabajo en asuntos relacionados a la contratación y derechos laborales de trabajadores desde el punto de vista empresarial, así mismo, puede conocer otros procesos de la empresa como es identificar falencia para prevenir futuras complicaciones que afecten a la empresa en el ámbito legal y financiero.



CONSTANCIA DE PRACTICAS PROFESIONALES

TaskUs S.A.S.
Colombia

A quien corresponda:

Por medio de la presente, se certifica que **Alejandra Andrade Melo**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1004695676, realizó sus prácticas profesionales en **TaskUs S.A.S.** durante el período comprendido entre el 18 de diciembre de 2023 y el 18 de junio de 2024.

Durante este tiempo, se desempeñó en diversas tareas y responsabilidades que contribuyeron al desarrollo y mejora de nuestras operaciones internas en Recursos Humanos. Entre sus actividades principales se incluyeron:

1. Revisión y actualización de políticas de la compañía.
2. Elaboración de nuevas políticas internas.
3. Desarrollo de procesos de descargos disciplinarios.
4. Respuestas a derechos de petición.
5. Organización y gestión de documentos.
6. Respuestas a requerimientos de carácter legal, entre otros.

Cordialmente,

La presente se expide en Cali a los 31 días del mes de Julio del 2024

EMMANUEL OSORIO O.

Emmanuel David Osorio Orjuela
Human Resources Manager
emmanuel.osorio@taskus.com





CONSTANCIA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.docx

Final Audit Report

2024-08-01

Created:	2024-07-31
By:	Fernando Valdes (fernando.valdes@taskus.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAATjQhqzUKpTsg_nFWzeoqSI6T6W_nNHgZ

"CONSTANCIA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.docx" History

-  Document created by Fernando Valdes (fernando.valdes@taskus.com)
2024-07-31 - 9:40:44 PM GMT
-  Document emailed to Emmanuel Osorio (emmanuel.osorio@taskus.com) for signature
2024-07-31 - 9:41:24 PM GMT
-  Document e-signed by Emmanuel Osorio (emmanuel.osorio@taskus.com)
Signature Date: 2024-08-01 - 1:12:59 PM GMT - Time Source: server
-  Agreement completed.
2024-08-01 - 1:12:59 PM GMT