

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
TRIBUNAL SUPERIOR DE MANIZALES
SALA LABORAL**

MAGISTRADO PONENTE: WILLIAM SALAZAR GIRALDO

**Rad: 17380-3112-002-2020-00113-01 (17407).
DTE: DIANA CAROLINA ZAMORA TORRES.
DDA: COMUNICACIÓN CELULAR S.A.- COMCEL S.A.**

**MANIZALES, VEINTISIETE (27) DE ABRIL DE DOS MIL VEINTIDÓS
(2022)**

En la fecha, la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Legislativo 806 del 4 de junio de 2020, procede a resolver el recurso de apelación interpuesto por la parte demandada en contra de la sentencia proferida el 15 de diciembre de 2021 por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de La Dorada, Caldas, previa deliberación de los Magistrados que la integran y de conformidad con el acta de discusión no.80, acordaron la siguiente providencia:

ANTECEDENTES

Diana Carolina Zamora Torres promovió el presente proceso con el fin de que se declare que estuvo vinculada con Comunicación Celular S.A.- COMCEL S.A., mediante un contrato de trabajo a término indefinido vigente entre el 15 de marzo de 2010 y el 15 de junio de 2018, y que fue terminado de manera unilateral e injusta por la empleadora, y que en consecuencia, se condene a la demandada a reintegrarla al mismo cargo que desempeñaba o a uno de similares condiciones laborales y a pagarle los salarios, cesantías, primas de servicios y vacaciones dejados de percibir desde la fecha del

despido y hasta que se materialice el reintegro, así como la indemnización por despido injusto, la indemnización moratoria del art.65 del C.S.T. y la *"indemnización por perjuicios morales causados de manera injustificada a mi poderdante, a razón de 50 SMLMV"*.

Como fundamento de esas pretensiones, aduce que el 15 de marzo de 2010 suscribió un contrato de trabajo a término indefinido con Comunicación Celular S.A.- COMCEL S.A. para desempeñar el cargo de *"consultor de servicio personalizado a clientes"*; que su jefe directa fue Mónica Uribe; que el 23 de octubre de 2012, mediante oficio DGH-10-35, la Directora de Servicios a Clientes, Ana María Quintana Lucas, le informó que por concurso interno había sido promovida al cargo de *"Coordinador de servicio personalizado a clientes en la gerencia de servicio personalizado Noroccidente"*, a partir del 16 de octubre de ese año; que las funciones desarrolladas fueron: *"manejo del personal directo (42 personas), control de horarios de personal, supervisión de los outsourcing, garantizar el buen funcionamiento de la parte administrativa y operativa, garantizar que se diera cumplimiento a las metas y objetivos y brindar la correcta atención a los usuarios"*; que hasta junio de 2018, no recibió llamados de atención; que el contrato de trabajo tuvo modificaciones a través de diversos otrosíes de fechas 01/06/2011, 01/03/2015 y 01/01/2017; que el 14 de junio de 2018 COMCEL S.A. le comunicó que se había dado inicio a un proceso disciplinario y debía presentarse el día 15 del mismo mes y año a rendir descargos con relación a los informes de la Gerencia de Aseguramiento de Servicio y Coordinador de Control de Calidad y Experiencia, y del área de seguridad y videos tomados en el *"CAV La Dorada"* en fechas 27 de abril y 2, 3 y 5 de mayo de 2018; que en la citación se le acusó de *"omitir el deber de asegurar que en el CAV La Dorada (personas), se siguieran las políticas y procedimientos establecidos para la atención de clientes supuestamente por:*
i) 27/04/2018 la presunta entrega de 210 turnos no generados de manera automática Tótem/Digiturno; ii) 27/04/2018 y 02, 03 y 05/05/2018 presunta entrega de los turnos de atención por personal de seguridad; 27/04/2018 generación de 28 turnos con cédulas inconsistentes y 690 casos con más de dos casos por usuario en un mismo día"; que los descargos se llevaron a cabo el 15 de junio de 2018 por Martha Liliana González Valbuena y la accionante compareció sin *"defensor técnico"*; que en dicha diligencia aportó

pruebas de que los hechos que originaron el proceso disciplinario eran falsos, pero no fueron tenidas en cuenta; que ese mismo día la accionada "*como sanción informa la decisión de terminar unilateralmente el contrato laboral*"; que las causas que originaron el despido, además de no ser ciertas, tampoco hacían parte de sus funciones de acuerdo con el "*Manual de Políticas CAV Unidad de Negocios Personas*" según el cual aquellas consistían en realizar monitoreo y control de los indicadores de ventas, retención, nivel de servicio, recomendación, productividad a través de los informes publicados, así como desarrollar competencias en los colaboradores que permitieran el mejoramiento continuo de la atención al cliente; que ese mismo día se efectuaron despidos de personas con el mismo cargo a nivel nacional, aduciendo las mismas causas y usando el mismo formato, por lo que se trató de un despido masivo; que le pagaron la liquidación el 7 de julio de 2018; que como consecuencia de su despido no pudo seguir pagando el crédito obtenido con el Banco de Bogotá y por ello fue reportada en las centrales de riesgo.

CONTESTACIÓN A LA DEMANDA

Comunicación Celular S.A.- COMCEL S.A. dio respuesta al libelo introductor, se opuso a la totalidad de pretensiones y blandió en su defensa las excepciones de "*Falta de causa, inexistencia de las obligaciones, cobro de lo no debido*", "*Buena fe*" y "*Prescripción*".

DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Segundo Civil del Circuito de La Dorada Caldas, en sentencia del 15 de diciembre de 2021, dio por no probadas las excepciones propuestas por la demandada; declaró que las partes estuvieron vinculadas merced a un contrato de trabajo a término indefinido que se ejecutó entre el 15 de marzo de 2010 y el 15 de junio de 2018; condenó a la accionada a pagar la suma \$31.010.010 por concepto de indemnización por terminación del contrato sin justa causa y la absolvió de las demás pretensiones incoadas en su contra.

Para arribar a tal conclusión, la juzgadora de primera instancia consideró, en síntesis, que aunque se aportó por parte de la demandada un vídeo en el

cual se evidencia que el vigilante del CAV entregaba turnos, no se allegó prueba de la directriz en la cual se prohibía que terceros realizaran tal labor y lo que se demostró fue que en las políticas de la empresa se estableció que las personas que laboran en el CAV, bien sea de forma directa o tercerizada deben estar en la capacidad de orientar al cliente y cumplir el protocolo de atención, lo cual se contrapone a lo manifestado por la accionada en el sentido de que el vigilante no puede asumir el "*rol de la anfitriona*" o una persona directamente contratada por la empresa; en cuanto a la irregularidad endilgada a la actora, referente a los turnos con datos erróneos, señaló que los testigos reafirmaron que los mismos clientes pueden apuntar los números de identificación errados y que una vez son atendidos se realiza la anotación correspondiente en cuanto a la identificación correcta; adicionalmente, expuso que el mismo sistema permite la generación de turnos con números de identificación erróneos o inexistentes; en lo referente a los 690 casos en los que se generaron más de dos turnos por usuario en un solo día, indicó no se aportó prueba que permitiera identificar a qué persona o a través de qué identificaciones se generaron los turnos y la diferencia en la hora, máxime cuando una persona podía solicitar atención en más de una vez al día; consideró que no existía un manual de funciones en el que se estableciera que la extrabajadora tenía como función la entrega de turnos a los usuarios; recordó los requisitos jurisprudenciales establecidos para dar por terminado el contrato de trabajo por parte del empleador y consideró que COMCEL S.A. no acertó en la adecuación típica de la causal endilgada, pues las actuaciones u omisiones imputadas a ella no encajan con lo establecido en la norma.

RECURSO DE APELACIÓN

En contra de esa decisión la parte demandada interpuso recurso de alzada manifestando que si bien en el Manual de Políticas de los CAV se establece que cualquier persona puede prestar apoyo u orientar al cliente, el manual es claro en señalar quién tiene la calidad de anfitrión y el rol está enfocado en manejar el Tótem, lo que expresamente excluye al vigilante, quien además no es capacitado por COMCEL y la función de éste es la de vigilar y salvaguardar, pero no atender a un cliente, conclusión a la que se hubiera

llegado si se hubiera leído el material probatorio; que la demandante confesó que su función era supervisar las personas a cargo y gestionar las actividades dentro del CAV, así como asignar al anfitrión, de manera que si el vigilante suplió a dicho anfitrión durante 4 días se evidenciaba la falta en la que había incurrido la extrabajadora; que para configurar la negligencia no solo se requiere dolo, sino que ésta también se da por descuido y la actora no verificó y no organizó adecuadamente al personal a su cargo para suplir el rol de anfitrión; que la entidad no tenía que demostrar que el turno no se entregó correctamente; que se probó que las inconsistencias ocurrieron en razón al incumplimiento de las obligaciones de la demandante.

ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

Según constancia secretarial, la sociedad convocada a juicio presentó sus alegaciones de manera extemporánea y, por su parte, la accionante guardó silencio.

CONSIDERACIONES

Procederá la Sala a resolver el recurso de alzada atendiendo el principio consagrado en el artículo 66 A del C. P. L. y de la S. S., referente a que la decisión de segunda instancia debe estar en consonancia con las materias objeto de apelación. Cabe resaltar que no existe discusión en torno a: **i)** que las partes estuvieron atadas merced a un contrato de trabajo a término indefinido entre el 15 de marzo de 2010 y el 15 de junio de 2018; **ii)** que a partir del 16 de octubre de 2012, la extrabajadora fue promovida al cargo de "*Coordinador de servicio personalizado a clientes en la gerencia de servicio personalizado Noroccidente*" con una asignación mensual de \$4.368.000, **iii)** que el 14 de junio de 2018 COMCEL S.A. le notificó que debía rendir descargos al día siguiente respecto de un informe de la Gerencia de Aseguramiento de Servicio y Coordinador del Control de Calidad y Experiencia y del Área de Seguridad y Videos tomados en el CAV La Dorada en fechas 27 de abril, 2, 3 y 5 de mayo de 2018; **iv)** que el contrato de trabajo terminó por decisión unilateral del dador del empleo y **v)** que la liquidación se pagó el 7 de julio de 2018. Lo anterior según los hechos fijados

en la audiencia de que trata el art.77 del C.P.L. y S.S. y porque además no fueron objeto de discusión en esta instancia.

En ese sentido, de acuerdo con el referido principio de consonancia, es preciso dejar sentado desde ya que la apelación interpuesta por el vocero judicial de la sociedad demandada únicamente se encaminó a cuestionar que en primera instancia no se hubiera declarado como justa causa de despido el hecho de que el vigilante de la empresa hubiera operado el tótem y hubiera generado turnos para los usuarios del CAV La Dorada, suplantando, según su dicho, el rol de anfitrión durante cuatro días, lo que ocurrió por negligencia de la demandante y conllevó al incumplimiento de sus obligaciones como Coordinadora del mencionado CAV, por lo que el problema jurídico que debe resolver la Colegiatura se circunscribe a determinar si la convocada a juicio acreditó que la anterior circunstancia constituye justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo a la señora Zamora Torres.

Al respecto, de manera reiterada la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia ha señalado que a la trabajadora le incumbe allegar la prueba del despido y al empleador la de su justificación, de modo que, si esta circunstancia no ocurre, se entenderá que dicha decisión fue sin justa causa y en este último evento deberá asumir la indemnización correspondiente.

Así lo expuso el alto tribunal, entre otras, en la sentencia reciente CSJ SL986-2019, rad. 73969, que constituye el criterio actual de la Corte sobre esta precisa temática, donde puntualizó lo siguiente:

"Ahora, es preciso indicar que la prueba del despido corresponde al trabajador y, una vez acreditado ello, la justeza del mismo lo debe acreditar el empleador, de modo que si tal circunstancia no ocurre, se entenderá que dicha decisión fue sin justa causa y este último deberá asumir la indemnización contemplada en la ley, la convención colectiva, el contrato de trabajo o en cualquier otro documento que regule la relación entre las partes".

Ahora, la existencia del despido no es objeto de discusión, pues en el recurso lo que se alega es que la terminación unilateral por parte de la empleadora

se dio amparada en una justa causa, además, en el expediente obra PDF contentivo de la carta de resciliación contractual¹, siendo necesario entonces que la parte pasiva acreditara dentro del trámite procesal los hechos en los que basó su decisión.

Al respecto, se tiene que, en la misiva contentiva de las razones esgrimidas para despedir a Diana Carolina Zamora Torres, de forma textual se indicó que:

"De conformidad con los hechos anteriormente señalados, la Compañía haciendo uso de las facultades que la Ley le otorga, ha decidido dar por terminado su contrato de trabajo de manera unilateral y con justa causa, de conformidad con lo señalado en los numerales 1° y 5° del artículo 58, los numerales 2°, 4° y 6° del literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo y en los numerales 1° y 5° del artículo 52 y el numeral 4° del artículo 58 del Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa"

Como fundamento de la decisión, en lo que es relevante según el problema jurídico a resolver en esta instancia, COMCEL S.A. adujo:

"(...)

- *En fechas 27 de abril, 02, 03 y 05 de mayo de 2018, los turnos de atención estaban siendo entregados por personal de un tercero que brinda servicios de seguridad al CAV.*

(...)"

Ahora bien, el párrafo del artículo 62 del C. S. del T. prevé que *"La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esa determinación. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos."*; normativa que ha sido interpretada por la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia como por ejemplo en sentencia SL7038-2017 en el sentido que *"la lectura del párrafo del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo sirve para despejar cualquier duda que pudiera persistir, en tanto la exigencia se refiere expresamente a la manifestación de*

¹ PDF "2.9. Carta de terminación con justa causa del contrato de trabajo (1)"

«la causal o motivo de esa determinación», de donde se sigue que con la invocación de la causal legal, convencional o reglamentaria, o con la indicación de los motivos o hechos que inspiran la terminación unilateral del contrato, o con ambos, se encuentra satisfecha esa garantía”.

A su turno, sobre la carta o documento a través del cual se da por terminado el nexo contractual, la Sala de Casación Laboral en sentencia SL3482-2021, donde a su vez citó la SL1680-2019, precisó que: *“(...) aun cuando la misiva resulta útil para identificar las razones que llevaron al desahucio, este elemento probatorio por sí solo no es capaz de demostrar la existencia de los hechos u omisiones allí invocados, por lo que es necesario que se complemente con otros medios de convicción, dado que la carta de despido no es más que el acto formal mediante el cual el empleador comunica al trabajador la decisión de terminación, sus causas y fundamentos.”*

De acuerdo con lo anterior, le correspondía a la demandada demostrar la ocurrencia del hecho al que aludió en el escrito mediante el cual dio por terminado el contrato y probar que éste constituía una justa causa para despedir a la trabajadora, por lo que no le asiste razón al profesional del derecho recurrente cuando sostiene que la compañía no tenía la carga de acreditar que el turno no se entregó correctamente, ya que de acuerdo con los apartes jurisprudenciales citados, en concordancia con el artículo 167 del C. G. del P., tal actividad probatoria sí es de su resorte.

Para acreditar lo anterior, se aportó el video tomado en el “CAV La Dorada” el 27 de abril de 2018 en el que se ve al vigilante recibiendo a un “cliente incógnito” e ingresando sus datos en el “tótem”, el que le generó un turno para su atención (3.0.1. Video realizado el 27 de abril de 2018 en el CAV de la Dorada (1)”), medio de prueba del que es posible colegir que tal situación sí ocurrió, pero únicamente en la referida calenda y no durante 4 días como lo sostuvo el mandatorio judicial de COMCEL S.A. en su alzada. Ahora, aunque se tiene por acreditado que tal circunstancia sí tuvo lugar, lo cierto es que ello no es una justa causa de despido, pues dicho actuar no está prohibido por la empresa en documento alguno y dentro de las obligaciones a cargo de la señora Zamora Torres no se encontraba el evitar que el vigilante

operara el tótem, pues ello es lo que se concluye tras valorar el haz probatorio.

En efecto, al proceso comparecieron como declarantes Diana Lucía Acevedo Pedraza y Mónica Uribe quienes laboran para COMCEL S.A. y fueron llamadas por la misma compañía para testificar.

La primera de ellas explicó que no conoce a la demandante, pero que sabe que estuvo vinculada laboralmente con COMCEL S.A. en calidad de Coordinadora de un CAV. Explicó que en la empresa cuentan con una actividad que se denomina "*cliente incognito*" a través de la cual una persona visita un "CAV" y graba la atención que recibe; que ello se hizo con el CAV de La Dorada el 27 de abril de 2018 y la única novedad que se registró en esa visita fue que el vigilante era quien entregaba los turnos, pero que esa situación se cotejó con otras inconsistencias, como ejemplo, que se generaron turnos con números de cédula inconsistentes como "7777" o "123123" y que se generaba más de un turno por cliente; que el cargo de más alta jerarquía en el "CAV" es el Coordinador; que no sabe quién es el encargado de asignar el "*rol de anfitrión*"; que para efectuar la evaluación de acuerdo con los informes rendidos por las áreas que hicieron la visita con "*cliente incognito*" no tuvieron en cuenta si la extrabajadora debía estar permanentemente en el tótem, sino que solo evaluaron desde la óptica del cliente pues éste "*no va a mirar si la administradora está cerca, lo que sí está como política es que esa persona Coordinador debe asegurar que la generación de turnos se hace dentro de los parámetros y políticas que ha definido la compañía, en ningún lado el procedimiento dice que debe estar al lado o estar pasando, dice que debe asegurarlo entonces pues digamos que partimos de eso*"; que no sabe si el Coordinador delegó la función de los turnos en el vigilante o si éste lo hizo por iniciativa propia.

A su turno, Mónica Uribe indicó que conoce a la promotora de la litis porque fue empleada de COMCEL S.A. y que los motivos por los cuales se terminó el contrato fueron porque se efectuó una revisión por parte de una de las áreas en cuanto a los procedimientos del "CAV" y se detectaron unas omisiones por parte de aquella y por ese motivo fue llamada a descargos, diligencia en la

que no participó la testigo. Así mismo, aseveró que los vigilantes no reciben capacitación para el manejo del *"tótem ni atención al cliente porque son un tercero"*; que el personal de seguridad jamás puede sustituir el *"rol anfitrión"*; que así el encargado del tótem deba ir al baño, siempre debe haber algún asesor o consultor encargado del tótem para que el usuario no lo manipule; que no hay documento escrito donde se consigne que los vigilantes no pueden generar y entregar el turno, porque en el Manual de Políticas del CAV se dice que quien debe hacerlo es un consultor capacitado para desempeñar ese rol.

Por su parte, se practicó interrogatorio de parte a la promotora de la litis quien en términos generales reiteró los hechos consignados en la demanda, que desde luego la benefician, por lo que cabe advertir que, de acuerdo con la jurisprudencia, quien hace una afirmación de un hecho que lo favorece, no puede pretender en el proceso hacerlo valer en su propio beneficio, porque a nadie le está dado crear su propia prueba (Ver entre otras sentencias la CSJ SL174-2018 y SL874-2020), sin que hubiese efectuado confesión alguna, ya que cuando se le preguntó si era la encargada de asignar el rol de anfitrión, respondió que no, que ello le correspondía al supervisor y para la época de los hechos ella tenía un supervisor encargado, por lo que las afirmaciones efectuadas por el apoderado recurrente, sobre supuestas confesiones efectuadas por la demandante, carecen de fundamento.

Adicionalmente, se aportaron los siguientes elementos de juicio documentales: PDF denominado *"2.5. Manual de políticas CAV unidad de negocio personas (1)"* en cuyo acápite *"POLÍTICA GENERALES"*, concretamente en el numeral 2, se establece que ***"todo el personal que labora en el CAV bien sea directo o que preste servicios tercerizados, debe estar en capacidad de orientar al cliente correctamente hacia la persona que puede resolver su necesidad, así como cumplir el protocolo de atención"***; así mismo, en la página 9 de dicho documento se hace referencia a las funciones generales del Coordinador siendo éstas las de: *"Garantizar el cumplimiento de las metas del CAV a través del desarrollo y ejecución de estrategias que permitan aumentar las ventas e ingresos, reducir las bajas e incrementar los índices de recomendación, velando por mantener un excelente servicio y experiencia a los clientes de Claro que*

acudan al CAV para conocer, adquirir o tramitar algo relacionado con productos de la marca comercial CLARO y del público en general que lo visita, así como asegurar el desarrollo del personal a su cargo". A su vez, en la página 15 de manera clara se establece que el obligado a verificar el cumplimiento del "rol anfitrión" es el Supervisor, es decir, un cargo que no ocupaba la actora.

Es pertinente también traer a cuento que según las "notas aclaratorias al procedimiento" contenidas en el PDF denominado "2.4. Procedimiento "Atender solicitudes canal presencial" (1)" se lee que el cliente es quien ingresa sus datos en el módulo de generación de turnos y solo en caso de que pida ayuda al "Asesor filtro" es que dicho personal de CLARO lo orienta. En el mismo documento, se observa que las obligaciones del Coordinador o Supervisor respecto la asignación de turnos consisten en " *Monitorear que en ningún momento haya algún tipo de fila, excepto el máximo permitido de tres turnos// Velar porque los turnos registrados y el tiempo de registro de los mismos, obedezcan al tiempo real de espera y atención de los clientes en los CAVs. Cualquier alteración en este sentido se considerará una falta grave ya que afecta el nivel de satisfacción de nuestros clientes y los informes de la compañía// Vigilar que la generación de turnos sea de forma fluida // Asignar los anfitriones del CAV de acuerdo a la necesidad y monitorear verificando que estén abordando los clientes que ingresan al punto// (...)*".

En la pieza probatoria reseñada también se desarrolla en forma amplia la metodología para la generación de turnos, la atención de turnos y abandono de turnos, sin que en lugar alguno se plasme que es deber de la Coordinadora, en este caso de la demandante, evitar que el vigilante genere los turnos, o que puntualmente le esté prohibido al personal de vigilancia ejecutar esa labor, como tampoco está consignada tal prohibición en el Reglamento Interno de Trabajo (pás.68 a 80 del PDF "01. Expediente 2020-00113-00"), ni en el Protocolo de Atención y Ventas (pág.124 ib.), ni mucho menos en el contrato de trabajo y los otros ítems del mismo (pág.8 a 13 ib. y PDF "2.2. Contrato de Trabajo (1)") por lo que, se itera, aunque existe prueba de que el 27 de abril del 2018 un miembro del personal de seguridad entregó un turno en el "CAV La Dorada" a un "cliente incognito", lo cierto es que, contrario a lo sostenido por el abogado recurrente en su recurso, esa

situación está autorizada por la empresa en el *"Manual de políticas CAV unidad de negocio personas"* al consagrar que *"todo el personal que labora en el CAV bien sea directo o que **preste servicios tercerizados, debe estar en capacidad de orientar al cliente correctamente hacia la persona que puede resolver su necesidad, así como cumplir el protocolo de atención**"*. Además, no existe prueba de que la situación aludida hubiese sido consentida por Diana Carolina Zamora Torres, o que hubiese sido informada de ello y no hubiese corregido tal circunstancia, pues recuérdese que según lo manifestado por la deponente Mónica Uribe, no era deber de la Coordinadora permanecer junto al *"tótem"*.

Allende todo lo anterior, es preciso acotar que aunque en los reparos blandidos al sustentar la alzada se alega que se demostró que la actora no verificó ni organizó adecuadamente el personal a su cargo para suplir el rol de anfitrión, lo cierto es que de la senda probatoria transitada aflora como conclusión que aunque en la compañía sí existe dicho rol, también lo es que el manejo del tótem y generación de turnos no era una actividad exclusiva de éste, sino que, como quedó visto, incluso los clientes podían generar su turno o podían ser guiados al respecto por el personal tercerizado, lo que incluye al de vigilancia.

Bajo esa línea argumentativa, para este Juez Colegiado es diáfano que el hecho enrostrado a la extrabajadora, consistente en que el *"27 de abril (...) de 2018, los turnos de atención estaban siendo entregados por personal de un tercero que brinda servicios de seguridad al CAV"*, no constituye la falta grave prevista en el numeral 4º del artículo 58 del Reglamento Interno de Trabajo, a saber, *"Violación grave por parte del trabajo de las obligaciones contractuales y reglamentarias"*, pues como ya se vio, a riesgo de ser reiterativos, en ningún reglamento ni en el contrato de trabajo se estableció que fuera una obligación de la extrabajadora el impedir que el vigilante operara el tótem y entregara un turno, pues como también se explicó, ello no estaba prohibido por la empresa, sino que incluso contemplaba que el personal tercerizado, como aquel de vigilancia, debía estar en capacidad de orientar al cliente. Tampoco se advierte que la señora Zamora Torres hubiera incumplido con las obligaciones plasmadas en los numerales 1º y 5º del artículo 52 del referido Reglamento Interno de Trabajo, que a su turno es

una transcripción de los numerales 1° y 5° del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, en tanto no se demostró que con la ocurrencia del hecho al que se ha hecho referencia, hubiera dejado de realizar personalmente la labor encomendada, que hubiera inobservado los preceptos del Reglamento, o que hubiera desacato o incumplido las órdenes e instrucciones impartidas por la empresa o sus representantes, como tampoco que hubiera dejado de comunicar oportunamente a COMCEL S.A. "*observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios*". Mucho menos puede subsumirse en los numerales 2°, 4° y 6° del literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo en tanto no representó "*acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina, en que incurra el trabajador durante sus labores, contra el patrono, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo*", "*daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas*" ni que hubiera revelado "*(...) los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la empresa*".

De acuerdo con lo argumentado, la parte demandada no demostró la justeza del despido y en virtud de ello, acertó la *a quo* al declarar la terminación del contrato como injusta y al condenar al pago de la respectiva indemnización del art.64 del C.S.T., motivo por el cual se impone confirmar el fallo confutado en lo que fue objeto de apelación.

Costas en esta instancia a cargo de la demandada y en favor de la accionante en tanto la alzada no salió avante.

Por lo expuesto, la **SALA LABORAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE MANIZALES**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

F A L L A:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia del 15 de diciembre de 2021, proferida por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de La Dorada, Caldas, en

el proceso ordinario laboral promovido por Diana Carolina Zamora Torres en
contra de Comunicación Celular S.A- COMCEL S.A.

SEGUNDO: CONDENAR en costas en esta instancia a la accionada, a favor
de la promotora de la litis.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

WILLIAM SALAZAR GIRALDO
Magistrado Ponente

MARÍA DORIAN ÁLVAREZ
Magistrada

SARAY NATALY PONCE DEL PORTILLO
Magistrada

Firmado Por:

William Salazar Giraldo
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 3 Laboral
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Maria Dorian Alvarez De Alzate
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 2 Laboral
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Saray Nataly Ponce Del Portillo
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 1 Laboral
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez
jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario
2364/12

Diana Carolina Zamora Torres
Vs. Comunicación Celular S.A.- COMCEL S.A.
17407.

Código de verificación:

**de1f3c38b2a706916df9f1782b6cdd81180e0b217395e6404e1c376b73
11a9ec**

Documento generado en 27/04/2022 03:46:04 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la
siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**